

Manuel ÉTHIQUE & RSE

La CAT résolument responsable



| Mot du Directeur Général

Afin de répondre aux enjeux environnementaux, sociétaux et éthiques devenus primordiaux, nous nous sommes engagés en faveur d'une plus grande transparence et pertinence de nos actions envers nos parties prenantes. Notre volonté est de continuer à progresser en matière de déploiement et de partage de nos pratiques de Responsabilité Sociale et Environnementale.

Dans le souci d'œuvrer au respect des principes éthiques les plus contraignants et de réaffirmer nos engagements, notre « **CHARTÉ ÉTHIQUE ET RSE** » encadre la démarche de responsabilité de la CAT, tant en matière d'éthique du management, d'intégrité et de respect des lois que de responsabilités sociale, sociétale et environnementale.

Envisagée comme un gage de progrès et de pérennité, notre « **Charte Éthique et RSE** » se dessine comme la clé d'une croissance partagée, profitable pour notre compagnie, nos collaborateurs, nos partenaires et plus largement la société civile et l'environnement au sein desquels nous évoluons.

Au moment où le secteur des assurances au Maroc vit des transformations importantes, nous devons veiller plus que jamais à évoluer et à grandir dans le respect de notre patrimoine commun. Nous le faisons en partageant notre culture qui fait notre différence et notre singularité. Nous le faisons également dans le respect de nos valeurs : **RÉSILIENCE, RESPONSABILISATION, AUDACE et ETHIQUE**. Elles constituent le socle de notre engagement et expriment la personnalité unique de la CAT.

Je compte sur chacun d'entre vous pour partager, dans vos décisions et vos actions quotidiennes ce code de conduite, pour qu'au-delà de la performance, la CAT continue à porter les Valeurs qui font sa différence, sa force, et sa réputation.



Bachir BADDOU
DIRECTEUR GÉNÉRAL

A stylized handwritten signature in black ink.

SOMMAIRE



01

ENGAGEMENTS POUR L'HUMAIN

ENGAGEMENTS 1 & 2

Respecter les droits de l'homme sur les lieux de travail 9

Améliorer en continu les conditions d'emploi, de travail et les relations professionnelles 12



02

ENGAGEMENTS ÉTHIQUE

ENGAGEMENTS 3, 4 & 5

Prévention de la corruption 17

Respecter les règles de la saine concurrence 18

Établir une relation durable et de confiance avec les clients 18



03

ENGAGEMENTS POUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIÉTAL

ENGAGEMENTS 6 & 7

Promouvoir la Responsabilité Sociétale des fournisseurs et sous-traitants 21

Promouvoir le bien-être et le développement des communautés 22



04

ENGAGEMENTS DE GOUVERNANCE

ENGAGEMENTS 8

Renforcer la transparence du gouvernement d'entreprise 25



05

ENGAGEMENTS POUR L'ENVIRONNEMENT

ENGAGEMENTS 9 & 10

Maîtriser les ressources consommées 30

Promouvoir les pratiques à faible empreinte écologique 31

Nos 4 valeurs au cœur de notre code de conduite

Nos valeurs s'incarnent chaque jour dans nos comportements et nos relations avec l'ensemble de nos parties prenantes, tant en interne qu'en externe. Elles guident nos modes de « leadership », nos actions et donnent du sens à nos efforts. Elles restent immuables quand tout change et sont nos repères.

Nous avons le devoir de connaître ces valeurs qui sont au fondement de l'identité de la CAT, de nous les approprier, de les transmettre, de les partager et de les faire respecter par l'ensemble des collaborateurs. L'exemplarité de chacun est essentielle pour leur donner vie et force.



Vision

Pérenniser notre rôle d'assureur citoyen de référence pour les professionnels du TPV, en les mettant au centre de nos préoccupations, leur permettant ainsi d'exercer en toute sérénité et sécurité.

Dans notre rôle d'agrégateur, s'inscrire de manière dynamique dans la mise en oeuvre de la couverture contre les conséquences des événements catastrophiques.

Mission

Gérer pour le compte du secteur le risque TPV, tout en assurant le rôle d'agrégateur pour la couverture contre les conséquences des événements catastrophiques.

Valeurs

• Résilience

Nous sortirons toujours grandis des situations difficiles.

• Responsabilisation

Nous encourageons l'initiative et la prise de décision.

• Audace

Osons ensemble pour réussir.

• Éthique

Faisons de l'intégrité, l'honnêteté et la transparence les gages de notre succès.

Cadre de référence

L'intégrité de la CAT repose sur le respect de 3 principes complémentaires et indissociables.

Principe 1

Connaissance du cadre légal de nos actions

- ✓ Le respect des lois et du Code des Assurances, est un cadre incontournable.
- ✓ Il est de la responsabilité de chacun de connaître l'environnement légal dans lequel il exerce ses fonctions.
- ✓ Partager ses questions, échanger avec des collègues, interroger le Service Juridique font partie des réflexes essentiels du manager.

Principe 2

Être conforme ou dépasser les standards réglementaires

Les lois encadrant l'action et le comportement de la CAT ont pour objectif d'assurer la protection de ceux qui nous font confiance (actionnaires, intermédiaires, partenaires, fournisseurs et sous-traitants, employés et société civile dans son ensemble) et l'accès au meilleur service, avec un rapport qualité/prix optimal et dans les meilleures conditions de sécurité pour l'assuré.



Principe 3

Inscrire notre conformité au droit dans une démarche éthique

Au-delà des contraintes réglementaires et des sanctions juridiques, le respect des lois relève d'une démarche éthique de la CAT. Les parties prenantes (collaborateurs, clients, ..) attendent en effet de la compagnie qu'elle se prononce sur ses engagements éthiques et sur la façon dont elle entend les mettre en œuvre avec l'ensemble de ses partenaires.

En application de ses engagements éthiques, la CAT veille au respect des textes fondamentaux suivants :

- ✓ Principes de la Déclaration universelle des droits de l'homme de 1948.
- ✓ Conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail.
- ✓ Principes du Pacte Mondial des Nations Unies.

Nos engagements et responsabilités

La CAT a fait le choix de prendre en compte les conséquences sociales, sociétales et environnementales de ses activités pour orienter ses engagements en faveur d'un développement durable : bonne gouvernance, qualité de vie au travail, gestion des ressources naturelles, gestion des déchets, santé et sécurité au travail, etc. Cette démarche RSE concerne l'ensemble de nos activités et accompagne notre politique de management et notre certification ISO9001.

Notre responsabilité sociale et sociétale se base sur le référentiel RSE mis en œuvre par la CGEM, s'articulant autour de 9 axes d'engagements.

La CAT a mis en œuvre une gouvernance dédiée, s'articulant autour de **5 DOMAINES**, afin de déployer durablement sa stratégie de Responsabilité Sociale de l'Entreprise.

Ces **5 DOMAINES** sont déclinés en **10 ENGAGEMENTS**, pour nous positionner en tant que vecteur de développement durable au sein de notre écosystème, en prenant en considération toutes nos Parties Prenantes.

Les engagements de la CAT sont formalisés par notre « **CHARTÉ ÉTHIQUE ET RSE** », document de référence définissant les objectifs, principes et rôles de chacun.

Elle s'accompagne d'un ensemble de documents annexes permettant à tous les collaborateurs de participer et de s'investir pleinement dans ces engagements RSE.



DOMAINE 1

Engagements pour **L'HUMAIN**

- 1• respecter les droits de l'homme sur les lieux de travail
- 2• améliorer en continu les conditions d'emploi, de travail et les relations professionnelles



DOMAINE 2

Engagements **ÉTHIQUE**

- 3• Prévention de la corruption
- 4• Respecter les règles de la saine concurrence
- 5• Établir une relation durable et de confiance avec les clients



DOMAINE 3

Engagements de **DÉVELOPPEMENT SOCIÉTAL**

- 6• Promouvoir la Responsabilité Sociétale des fournisseurs et sous-traitants.
- 7• Promouvoir le bien-être et le développement des communautés



DOMAINE 4

Engagements de **BONNE GOUVERNANCE**

- 8• Renforcer la transparence du gouvernement d'entreprise



DOMAINE 5

Engagements pour **L'ENVIRONNEMENT**

- 9• Maîtriser les ressources consommées
- 10• Promouvoir les pratiques à faible empreinte écologique



Engagements pour L'HUMAIN

*Assurer pleinement notre
responsabilité d'employeur*



La CAT investit dans le Capital humain afin de réaliser et développer ses activités. C'est dans cet état d'esprit que nous avons pris l'engagement de préserver la santé et la sécurité de nos salariés, de favoriser le dialogue social et de contribuer à leur bien-être, et aussi d'assurer le développement de leurs compétences et de leur carrière professionnelle.

La CAT s'engage à œuvrer conformément aux dispositions du Code de travail, de la Convention collective, des règles et procédures en vigueur et à promouvoir et à respecter les stipulations des conventions de l'Organisation Internationale du Travail, ainsi que la Déclaration universelle des droits de l'homme.

Engagement 1

Respecter les droits de l'homme sur les lieux de travail

① Droit syndical

La Direction Générale de la CAT s'inscrit dans le respect profond des droits d'association et des libertés d'expression de ses collaborateurs. **Ils sont représentés par un représentant syndical et des délégués du personnel**, reçus régulièrement par la Direction des Ressources Humaines qui revendique les pratiques du dialogue ouvert.

Promotion d'une culture de dialogue, développement d'un climat social sain dans l'intérêt des collaborateurs et modalités de fonctionnement



fonctionnement des instances représentatives du personnel, sont les principaux axes de cette charte de dialogue social.

La CAT s'engage à :

- ▶ Respecter les libertés et droits relatifs à l'association et l'exercice du droit syndical.
- ▶ Veiller au bon fonctionnement des institutions représentatives du personnel mises en place.
- ▶ Améliorer en continu le dialogue social avec les institutions représentatives du personnel.
- ▶ Promouvoir la négociation collective, prévenir les conflits du travail et tout mettre en œuvre afin de les résoudre.

② Lutter contre le travail des mineurs

Dans son « **CODE DE DÉONTOLOGIE** », la CAT s'interdit d'employer des enfants âgés de moins de 15 ans et de recourir au travail clandestin.

La procédure d'achats de biens et de services, l'ENGAGEMENT RSE & SOCIÉTAL DES FOURNISSEURS, ainsi que les termes de référence et les contrats avec les fournisseurs et sous-traitants comprennent également des clauses en ce sens.



③ Intégration des personnes en situation de handicap

Pour prendre en compte les différences dans le respect de ses valeurs humaines, la CAT met en œuvre un plan d'action concret pour la protection des catégories vulnérables, dans le cadre du réaménagement en cours du siège, intégrant l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite aux ascenseurs, toilettes et rampes. Ces actions concernent aussi bien le personnel CAT que les visiteurs à mobilité réduite. Les agents de sécurité et hôtesses d'accueil sont également sensibilisés pour leur faciliter l'accès aux locaux de la CAT.

Dans cet esprit de non-discrimination vis-à-vis des candidats en situation de handicap, la CAT s'engage dans sa Politique RH, à assurer le recrutement, l'accueil et l'insertion de personnes aux besoins spécifiques et qui jouissent de compétences égales.

4 Lutter contre le harcèlement moral ou sexuel

Entreprise citoyenne attachée à l'égalité entre les femmes et les hommes dans l'emploi et la profession, la CAT a prévu un certain nombre de dispositions et de garde-fous applicables au quotidien qui interdisent les "violences et agressions".

Ces règles s'imposent à l'ensemble des collaborateurs quels que soient leur fonction ou leur position dans la hiérarchie.

Le harcèlement moral ou sexuel se manifeste par des comportements, des paroles, des actes répétés et hostiles portant atteinte à la dignité ou à l'intégrité du salarié.

La CAT ne tolère aucune forme de harcèlement moral ou sexuel, et demande à chaque manager d'alerter la Direction des Ressources Humaines qui mettra en œuvre les moyens nécessaires pour faire cesser toute situation de harcèlement moral ou sexuel dont il aurait connaissance, dans le respect de la réglementation en vigueur et du « CODE DE DÉONTOLOGIE » de la CAT.



La CAT s'engage à :

- 1• Prévenir toutes les formes de discrimination et promouvoir l'égalité des chances, notamment en faveur des Personnes en Situation de Handicap. Cet engagement s'applique à toutes les étapes de la vie professionnelle des salariés.
- 2• Ne pas recourir, directement ou indirectement, au travail des enfants âgés de moins de 15 ans.
- 3• Éviter le recours abusif aux contrats de travail précaires.

Engagement 2

Améliorer en continu les conditions d'emploi, de travail et les relations professionnelles

La CAT est consciente de l'importance des conditions et du cadre de travail dans lesquels opèrent ses collaboratrices et collaborateurs, et les locaux représentent un outil de travail impactant directement le bien-être quotidien des collaborateurs et la performance de la compagnie.

L'aménagement des locaux, le choix des assises, de la lumière, l'agencement des bureaux, des espaces de vie, etc., se font en accord avec le Médecin du travail, le Département logistique et les représentants du personnel, dans le respect des exigences RSE.

L'amélioration du confort des collaborateurs est un souci continu au sein de la CAT et un grand projet de réaménagement a été lancé en 2020 :

- ✓ Réaménagement du siège actuel,
- ✓ Réaménagement de l'ensemble des plateaux de bureaux,
- ✓ Redéfinition des espaces,
- ✓ Gestion éco responsable de l'ergonomie, acoustique, meuble, éclairage, étanchéité des fenêtres.
- ✓ Dispositifs techniques modernes, pour le respect de l'environnement et de la sécurité.



① Communication continue

La CAT s'engage à assurer la transparence de sa communication auprès des collaborateurs en :

- ✓ Réalisant de manière systématique un entretien annuel d'évaluation avec chacun des collaborateurs.
- ✓ Permettant à chacun d'accéder à une information claire sur ses droits, ses devoirs, et sur les avantages dont il/elle dispose.
- ✓ Mettant à disposition des supports d'information adaptés.

② Reconnaissance de la performance

La performance repose sur l'engagement des collaborateurs. La performance collective est la résultante de la cohésion de l'équipe autour d'un objectif commun.

Les performances individuelles et collectives sont valorisées par les critères de rémunération variables.

La CAT s'engage à rétribuer les collaborateurs de manière juste et motivante pour récompenser leur performance personnelle et collective.



③ Formation et accompagnements des carrières

La formation des salariés est un des éléments clés pour assurer un haut niveau de qualité de service.

Au-delà des enjeux économiques, la CAT a à cœur de proposer à ses salariés des perspectives de carrières et un développement constant des compétences dans l'objectif d'améliorer l'employabilité de chacun.

La « **Politique RH** » établie définit les engagements de la CAT en matière de compétences et de carrières. La gestion opérationnelle des formations et des carrières est définie dans le cadre du SMQ et du Processus « Gérer et développer les compétences ».

④ Gestion de la sante sécurité au travail

La CAT s'est engagée à mener une politique sociale fondée sur la préservation de la santé, de la sécurité et du bien-être au travail. Elle veille ainsi, à promouvoir et à respecter les stipulations des conventions de l'Organisation Internationale du travail ainsi que la Déclaration universelle des droits de l'homme.

Afin d'assurer à tous les collaborateurs des conditions d'hygiène et de sécurité, au minima conformes à la législation en vigueur, la CAT a procédé à l'identification des risques SST auxquels est exposé son personnel (Administratif, Posture, Écran, Restaurant, Déplacement sur site et hors site, etc.) et a établi un Plan d'action SST pour prendre en charge ces risques.

Dans la poursuite de sa démarche de santé et sécurité et promotion du bien-être des collaborateurs, la CAT s'est engagée à rendre l'ensemble de ses sites non-fumeurs et l'interdiction de fumer dans les locaux a été affichée. Un plan d'action a été mis en place également avec pour objectif de réduire le nombre de fumeurs.

Des campagnes de sensibilisation contre les méfaits du tabac et un suivi médical, ont été déployées en faveur de la lutte contre le tabagisme des collaborateurs.

Par ailleurs, d'autres actions de sensibilisation sont déployées régulièrement sur différentes thématiques de prévention notamment : le bruit, le travail sur écran, les rythmes de travail, l'incendie, etc.



La CAT s'engage à :

- 1• Favoriser la formation et le perfectionnement professionnel, afin d'améliorer les compétences et l'employabilité des salariés.
- 2• Faire bénéficier les salariés des prestations et des couvertures légales assurées par les organismes de sécurité sociale et d'assurance maladie auxquels la CAT adhère.
- 3• Assurer l'évolution professionnelle des salariés.
- 4• Protéger la santé et l'intégrité physique des salariés conformément à la législation et des normes légales en vigueur.
- 5• Assurer le bon fonctionnement du Service Médecine du Travail.
- 6• Respecter la législation en matière d'Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles.





Engagements ÉTHIQUE

*Assurer pleinement notre
responsabilité dans la conduite
des affaires*



Le respect des règles d'intégrité, de loyauté des affaires et de transparence sont les principes clés de la responsabilité sociétale de la CAT.

La CAT se mobilise dans la prévention de la corruption et des conflits d'intérêt, dans la lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent et dans le respect des règles de concurrence.

Engagement 3

Prévention de la corruption

La CAT s'engage à s'interdire tout comportement consistant, directement ou indirectement, à promettre, solliciter, offrir des paiements illicites ou des avantages indus en vue d'obtenir un marché ou tout autre avantage irrégulier ou illégitime et ce dans toutes ses activités.

La CAT s'engage à prendre toute mesure pour éviter un quelconque acte de corruption tant dans ses procédures d'achats que dans ses procédures commerciales.

Cet engagement est couvert par les systèmes de gestion, de gouvernance et de contrôle interne.

Le « **CODE DE DÉONTOLOGIE** » de la CAT a été signé par tous les collaborateurs et les responsables intervenant dans le processus d'achat, et stipule tous les cas de conflit d'intérêt, l'acceptation, les dons, les cadeaux et les invitations. En cas de non-respect des dispositions de ce code, un ensemble de dispositifs et de sanctions est prévu.



Par ailleurs, le Département « Contrôle Interne » est chargé de la maîtrise de l'ensemble des risques opérationnels, dont la fraude et la mise en place d'un dispositif antifraude.

La CAT a également instauré un ensemble de dispositifs pour lutter efficacement contre la corruption et la fraude : séparation des tâches, validation par la hiérarchie, système de double signature, etc.

Engagement 4

Respecter les règles de la saine concurrence

Les tarifs des garanties sont définis par la CAT dans le respect des critères réglementaires fixés par l'ACAPS.

Les règles de la concurrence interdisent les pratiques anticoncurrentielles de deux façons en prohibant :

- ▶ l'entente entre un ou plusieurs concurrents, fournisseurs ou distributeurs, notamment sur la fixation des prix ou la répartition des clients.
- ▶ les abus dans une situation de position dominante faisant obstacle au maintien d'une concurrence active.

La CAT s'engage à ne pas conclure, ni exécuter des accords visant à :

- ▶ Imposer des prix ou procéder à des soumissions concertées
- ▶ Participer à des partages des marchés par répartition de clients, intermédiaires, fournisseurs, zones géographiques et branches d'activité.
- ▶ Pratiquer la sous-facturation.



Engagement 5

Établir une relation durable et de confiance avec les clients



La CAT, place ses clients au centre de ses attentions et de ses préoccupations.

Cela passe par une proximité toujours plus grande avec ses clients, et une écoute active de ces derniers, afin de connaître leurs besoins et maintenir une relation durable et de confiance avec eux.

Par ailleurs, à travers son SMQ conforme aux exigences de la Norme ISO 9001, la CAT s'engage à :

- ▶ Établir une confiance mutuelle avec l'ensemble de ses parties intéressées pertinentes.
- ▶ Respecter les exigences et attentes de ses clients, en mettant en œuvre des offres pérennes, performantes et innovantes.
- ▶ Respecter les lois et réglementations en vigueur en matière de protection du consommateur.



Assurer la confidentialité des données

L'accès aux informations des clients à caractère confidentiel est scrupuleusement surveillé et préservé et la sécurité de la vie privée des clients est parfaitement assurée, notamment en termes de traitement et d'utilisation des données.

Les déclarations requises par la Commission Nationale de contrôle de la protection des Données à Caractère Personnel (C.N.D.P) sont effectuées conformément à la loi n° 09-08 relative au traitement des données à caractère personnel.

Un engagement a été signé par le réseau des intermédiaires et les prestataires de services en faveur de la protection des données personnelles.

Par ailleurs, les contrats CAT comportent systématiquement des clauses de protection des données personnelles des assurés leur garantissant un droit de modification, d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de leurs données.



La CAT a instauré différents dispositifs de gestion de la relation clients dans le cadre de son SMQ :

- ▶ Mesure de satisfaction clients : système de mesure continu de la perception clients
- ▶ Cellule traitement des réclamations clients : prise en charge effective des réclamations
- ▶ Différents Supports de communication produits : supports digitaux, site web, application mobile, pour plus de transparence et de clarté sur les offres et tarifs.
- ▶ Campagnes de sensibilisation du réseau sur les nouveaux produits.
- ▶ Accompagnement personnalisé du réseau.



Engagements de **DÉVELOPPEMENT SOCIÉTAL**

*S'engager pleinement auprès de
nos partenaires et des communautés*



Engagement 6

Promouvoir la responsabilité sociétale des fournisseurs et sous-traitants

Ayant pour conviction que les fournisseurs et prestataires font partie de son écosystème, la CAT s'engage à promouvoir une culture de responsabilité sociale et sociétale chez ses partenaires, en les accompagnant pour rehausser leurs niveaux, en intégrant dans les procédures d'achats des critères sociaux et en s'assurant que les conditions de travail chez les partenaires font l'objet d'un suivi et, le cas échéant, de plans de vigilance.

Respect des clauses contractuelles & des responsabilités sociales

L'**ENGAGEMENT RSE & SOCIÉTAL** signé par tous les fournisseurs & prestataires, précise toutes les exigences légales et réglementaires en matière de Santé et Sécurité au Travail, qu'ils doivent impérativement respecter en termes de :

- ✓ Régularité des comptes auprès de la CNSS (déclarations et paiement à jour) et couverture des Accidents du travail.
- ✓ Respect strict de l'âge minimal de l'accès à l'emploi ;
- ✓ Respect des salaires minimums ;
- ✓ Respect des heures de travail, des heures supplémentaires et des congés payés.

Par ailleurs, l'Acheteur doit s'assurer que le fournisseur est engagé à se conformer au Code du travail, aux réglementations en termes de sécurité, à l'obligation de déclaration de ses salariés à la CNSS et au respect de l'environnement.

Réaliser des achats responsables

La CAT veille à appliquer les principes RSE dans sa chaîne d'approvisionnement en sélectionnant des biens et services produits et fournis dans le respect des normes environnementales, sociales et éthiques. Elle s'efforce d'établir des relations respectueuses, équilibrées et durables avec ses partenaires, en les impliquant activement dans sa démarche RSE.

Dans cet esprit, la CAT s'engage et implique ses fournisseurs à réduire les risques sociaux et environnementaux liés aux achats, à contribuer au développement des territoires et à promouvoir les bonnes pratiques d'affaires.



Engagement 7

Promouvoir le bien-être et le développement des communautés

La prise en compte des intérêts et des attentes des communautés et de la société civile est au cœur de la démarche RSE de la CAT.

À cet effet, les parties prenantes clés de la compagnie sont régulièrement impliquées et consultées.

La CAT s'engage à contribuer au développement humain et économique des collectivités territoriales de la zone de Sidi Mâarouf et au-delà et à l'amélioration du cadre de vie de ses riverains.

La CAT s'engage à soutenir les associations qui œuvrent pour les causes d'intérêt général, notamment en favorisant le mécénat de compétence des salariés.

Plusieurs actions sont annuellement réalisées en soutien à l'éducation :

- ✓ Réaménagement de certaines écoles
- ✓ Soutien scolaire
- ✓ Aménagement de bibliothèques
- ✓ Visites d'école et sensibilisation au code de la route
- ✓ Dons de matériel informatique aux écoles étatiques.



D'autres actions se font dans le cadre de conventions spécifiques avec des associations et ou fondations :

- ✓ Prise en charge des étudiants
- ✓ Journée mondiale de la Finance
- ✓ Financement du fonctionnement d'un certain nombre d'écoles

Et d'autres concernent l'Environnement

- ✓ Association BAHRI: Propreté des plages
- ✓ Association AL JISR : Recyclage des ordinateurs.





Engagements de **BONNE GOUVERNANCE**

*Garantir l'intégrité, la loyauté et la
transparence à tous les niveaux de
la CAT*



Renforcer la transparence du gouvernement d'entreprise

La CAT s'est dotée depuis sa création de règles strictes de gouvernance d'entreprise, en totale alignement avec les attentes des actionnaires et des différentes parties prenantes.

Le système de contrôle interne de la CAT est assuré sur une base consolidée de dispositifs et moyens de contrôles opérationnels au sein de l'ensemble des entités de la compagnie et ce, au travers de ses différentes instances de gouvernance et entités de contrôle.

Conseil d'administration

Le Conseil d'Administration (CA) constitue l'organe principal, doté des pouvoirs les plus larges, pour traiter des décisions stratégiques et se tient deux à trois fois par an pour prendre les décisions concourant à la réalisation de son objet social et pour exercer une surveillance générale sur les activités de la CAT.

Le Conseil d'Administration est composé des représentants des entreprises d'assurances et de réassurance actionnaires. Leurs biographies et leurs CV actualisés sont disponibles selon les exigences de l'ACAPS.

L'Assemblée Générale est tenue en juin de chaque année, et un PV de l'AG est établi et communiqué.



Le Règlement du Conseil d'Administration et les statuts sont établis conformément aux exigences réglementaires (loi sur la société anonyme, code des assurances...).

Par ailleurs, le Conseil d'Administration compte plusieurs Comités spécialisés.

Comité audit

Le Comité d'Audit est un organe consultatif du Conseil d'Administration. Il se réunit au minimum deux fois par an. Son mode de fonctionnement est dûment arrêté par la charte du Comité d'Audit. Les membres du Comité d'Audit rendent compte au Conseil d'Administration de leurs travaux et formulent des recommandations.

Le Comité d'Audit a pour rôle de :

- ✓ Examiner les comptes de la compagnie avant leur soumission au conseil d'administration.
- ✓ Veiller à la qualité de l'information délivrée aux actionnaires.
- ✓ Suivre la mise en place du dispositif de contrôle interne.
- ✓ Superviser les travaux de l'audit interne.
- ✓ Solliciter la réalisation de tout audit interne ou externe qu'il juge nécessaire pour la réalisation de sa mission.



Comité de placement financier

Le comité de Placement se compose du Président du Conseil d'Administration et du Directeur Général assisté du Directeur Général adjoint en charge du Pôle comptabilité et finances. Il se réunit une à deux fois dans l'année et à chaque fois que la Direction Générale le sollicite. Il a pour mission de superviser les réalisations de la CAT en matière de placements et de recommander au Conseil d'Administration la stratégie de placement à court et moyen terme.

Il est à noter que les orientations stratégiques sont émises par le conseil d'administration.

Comité exécutif

Le comité exécutif se compose du Directeur Général et des Directeurs de la compagnie. Il met en œuvre la stratégie, tout en s'assurant de la qualité et de la valeur ajoutée des activités de la compagnie.

Comité de direction

Le Comité de Direction tient ses réunions de manière bimensuelle et se compose des membres du Comité Exécutif et des principaux cadres dirigeants de la compagnie. Ses principales missions dans le cadre du système de contrôle interne se résument comme suit :

- ✓ Examiner les orientations générales et décider des actions à entreprendre pour atteindre les objectifs de la compagnie.
- ✓ Statuer sur des décisions d'ordre managériales.
- ✓ Favoriser le développement d'un management participatif autour des valeurs de performance, d'engagement et de mérite.



Comité de direction élargi

Présidé par le Directeur Général, le Comité de Direction Élargi se compose des membres du Comité de Direction et des principaux responsables d'entités de la compagnie. Il se tient bimensuellement et a pour objectifs de :

- ✓ Favoriser la communication interne.
- ✓ Répondre aux attentes des membres du comité en favorisant la synergie entre les différentes entités.
- ✓ Traiter des sujets opérationnels transversaux et en assurer la coordination.
- ✓ Suivre l'évolution des objectifs des entités opérationnelles.
- ✓ Sonder l'organisation pour disposer d'une remontée d'informations la plus représentative et la plus complète possible.

Comité d'audit et de contrôle interne

Ce comité se tient trimestriellement et permet au Comité de Direction de se tenir informé des travaux de l'audit interne et du contrôle interne et lui permet de s'assurer que les dispositifs mis en place et les missions de l'audit sont conformes aux orientations arrêtées par le Comité d'Audit issu du Conseil d'Administration.



Comité du contrôle permanent

Le Comité du Contrôle Permanent et celui de la maîtrise des risques opérationnels sont organisés périodiquement par le Contrôle Interne et regroupent les contrôleurs permanents. Ces réunions ont pour objectifs la présentation des résultats et des recommandations émises et de permettre de soulever et discuter les éventuelles améliorations à apporter aux processus des dispositifs en question.

Les PV des réunions du CA et de ses Comités spécialisés sont établis et communiqués.

La CAT s'engage à :

- 1• Tenir une comptabilité sincère qui reflète l'ensemble de l'activité et du patrimoine de l'entreprise
- 2• S'assurer que la composition des organes de gestion leur permet d'exercer efficacement leur rôle de surveillance en veillant à l'expertise, la diversité, l'impartialité, la disponibilité et l'indépendance des membres.
- 3• S'assurer que les organes de gestion exercent pleinement leurs prérogatives et que les prises de décision sont effectuées de façon objective et équilibrée, en respectant l'intérêt de la compagnie dans une perspective de croissance durable.
- 4• Renforcer les dispositifs de contrôle interne et étendre les champs de revue des risques par des audits et des certifications des comptes indépendantes, et communiquer leurs conclusions au Conseil d'Administration et à l'Assemblée Générale.
- 5• Définir des systèmes objectifs de nomination, d'évaluation et de rémunération des dirigeants, en rapport avec des critères de performance mesurables.
- 6• Traiter équitablement les actionnaires, leur communiquer régulièrement une information fiable et sincère sur les résultats et perspectives de la compagnie, et garantir leurs droits de vote.



Engagements pour **L'ENVIRONNEMENT**

*Respecter l'environnement
et réduire l'empreinte écologique.*



L'impact environnemental direct de la CAT est certes limité, pour autant, la compagnie s'engage à intégrer les enjeux environnementaux dans sa gestion quotidienne et dans ses interactions avec les parties prenantes.

La responsabilité environnementale de la CAT se traduit par l'engagement permanent à réduire l'empreinte environnementale liée à son fonctionnement, afin de mieux gérer les risques environnementaux et préserver les ressources naturelles, dans le respect des exigences réglementaires.

Cet engagement à la préservation de l'environnement a été traduit par la formalisation d'une documentation exhaustive l'« **ANNEXE ENVIRONNEMENTALE** » pour la détermination des aspects et évaluation des impacts environnementaux, et l'identification de toutes les actions à mettre en place, issues de la détermination des aspects et de l'évaluation des impacts environnementaux et celles relatives à la mise en conformité légale et réglementaire.

La détermination des aspects d'évaluation des impacts environnementaux et l'analyse des Obligations de Conformité portent sur les points suivants :

- ✓ Consommation d'eau et d'énergie
- ✓ Génération de déchets :
 - ▶ Impression
 - ▶ Matériel Informatique
 - ▶ Restauration
 - ▶ Entretien des locaux
- ✓ Émissions atmosphériques
 - ▶ Transport du Personnel

L'« ANNEXE ENVIRONNEMENTALE » reprend toute la documentation environnementale à déployer :

- ▶ Plan d'action environnemental
- ▶ Détermination et suivi de l'applicabilité et de la conformité L&R
- ▶ Modèle registre des plaintes
- ▶ Livret éco-gestes
- ▶ Consigne de gestion des déchets
- ▶ Modèle registre des incidents environnementaux
- ▶ Attestations des prestataires de gestion des déchets
- ▶ Plan de Continuité d'Activité (PCA)
- ▶ PV des Tests de réponse aux situations d'urgence
- ▶ Procédures d'évacuation

Par ailleurs, des règles de gestion ont été établies pour une gestion efficace de l'engagement à la préservation de l'environnement. Ainsi, la détermination des aspects et impacts environnementaux, et la veille légale et réglementaire environnementales sont réalisées et mis à jour par le Responsable RSE.

La mise à jour peut être déclenchée par les événements suivants :

- ▶ Nouveauté légale et réglementaire.
- ▶ Changement d'activité.
- ▶ Modification des processus.
- ▶ Analyse des incidents environnementaux.



Maîtriser les ressources consommées

La réduction de l'empreinte environnementale liée à notre fonctionnement propre concerne les émissions de gaz à effet de serre issues principalement de l'énergie consommée, de la consommation d'eau et de papier et de la gestion des déchets.

Le Pôle « Capital humain, Logistique et Support » est directement concerné par le déploiement de la politique environnementale. Il pilote le déploiement opérationnel de cette stratégie, mène les audits d'efficacité énergétique et assure des formations pour sensibiliser le personnel aux enjeux environnementaux.

Optimiser la consommation des ressources

La préservation des ressources naturelles se traduit par un effort continu de suivi, de mesure et d'optimisation.

Dans le cadre de la réduction de la consommation d'énergie et des coûts, la CAT a pris différentes mesures et déployé plusieurs actions, dans le cadre du réaménagement du siège :



- ✓ Maintenance des installations énergivores
- ✓ Utilisation de matériel à faible consommation énergétique
- ✓ Exploitation des énergies renouvelables (énergie solaire)
- ✓ Installation de détecteurs de mouvement au siège et dans le parking
- ✓ Installation de robinets à fermeture automatique (robinets temporisés), afin de réduire la consommation d'eau
- ✓ Systématisation de l'arrêt des équipements d'éclairage et de climatisation en dehors des horaires de travail.
- ✓ Généralisation de l'utilisation d'un éclairage à basse consommation au sein des bâtiments, permettant de réduire la consommation d'énergie.



Engagement 10

Promouvoir les pratiques à faible empreinte écologique

Gestion optimisée et durable des déchets

La CAT a lancé plusieurs projets pour améliorer le traitement et la valorisation des déchets au niveau du siège, visant à réduire la production de déchets générés par son activité et à les recycler.

La CAT a procédé à un inventaire des différents déchets et a confié leur traitement à un prestataire externe en mesure de trier physiquement les déchets, dès leur collecte via un double conteneur.

À cet effet, les modes de ramassage et de traitement des déchets ont été revus et un dispositif de tri sélectif a été déployé pour le recyclage du papier, carton et plastique.



La gestion des déchets au sein de la CAT s'articule autour des actions ci-après :

- ✓ Tri sélectif des déchets
- ✓ Valorisation et traçabilité
- ✓ Intervention d'organismes spécialisés pour le traitement des déchets électroniques et cartouches d'impression.
- ✓ Utilisation de cartouches d'encre rechargeables.
- ✓ Récupération et valorisation des cartouches et toners.
- ✓ Gestion du matériel informatique obsolète en collaboration avec des partenaires revalorisant ces équipements.
- ✓ Récupération et élimination des déchets par les services communaux, en tant que déchets assimilés aux déchets ménagers.

En ce qui concerne le matériel informatique amorti, il est offert à une association à but non lucratif au titre de l'engagement sociétal de la CAT (JISR).

Réduction la consommation de papier

La CAT a lancé un vaste chantier de transformation digitale de l'ensemble de ses process qui aura un très fort impact sur sa consommation de papier et des petits consommables de manière générale.

Par ailleurs, la CAT a engagé une procédure visant à centraliser et rationaliser les commandes de fournitures. Le papier est le premier consommable utilisé dans le cadre de ses activités.

Dans cet esprit, plusieurs actions ont été entreprises :

- ✓ Généralisation des imprimantes multifonctions mutualisées.
- ✓ Paramétrage des imprimantes par défaut en recto / verso, en noir et blanc pour favoriser les économies d'énergie et de toners.
- ✓ Numérisation de nombreux documents internes.
- ✓ 100% du papier est responsable (choix de grammage, label FSC, etc.)



La CAT s'engage à :

- 1• Analyser et évaluer les impacts environnementaux de son activité.
- 2• Maîtriser ses impacts sur l'Environnement en mettant en œuvre les actions visant à le protéger.
- 3• Rationaliser sa consommation d'eau et d'énergie.
- 4• Mettre à disposition les ressources nécessaires pour la protection et la préservation de l'environnement.



Modalités de mise en œuvre

La présente Charte est adressée à chaque Directeur et aux cadres dirigeants de la CAT.

Ceux-ci promeuvent les valeurs et engagements issus de cette Charte auprès de leurs collaborateurs et sont attentifs à leur mise en œuvre. Elle est en outre disponible sur le site intranet de la CAT, afin que chaque collaborateur puisse s'y référer.

Enfin, elle est portée à la connaissance des parties intéressées pertinentes et du public par une mise en ligne sur le site internet de la CAT.

Gouvernance & reporting de la stratégie rse



La CAT aspire à se conformer aux meilleurs standards de bonne gouvernance. Celle-ci s'articule autour de plusieurs Comités spécialisés émanant du Conseil d'Administration.

C'est dans cet esprit, qu'un **Comité RSE** a été constitué pour mener à bien la politique et les règles de responsabilité sociale et environnementale de la compagnie.

Sous la responsabilité directe du Directeur Général, le Comité RSE est chargé de piloter et d'intégrer la stratégie RSE à tous les niveaux d'organisation de la compagnie.

Pour assurer un suivi rapproché des engagements RSE au niveau de chaque domaine, chaque **Propriétaire de domaine** anime des **Comités Engagements** trimestriels avec les animateurs concernés.



Une « **NOTE D'ORGANISATION & DE GOUVERNANCE RSE** » a été établie pour définir les rôles & missions des acteurs RSE, par domaine d'engagements. Ainsi, trois types d'acteurs RSE ont été retenus : Propriétaire de domaine, Animateur de domaine, Responsable RSE.

Le Comité RSE est constitué des membres suivants :

- ▶ M. BADDOU, Directeur Général
- ▶ M. BOUKILI, Conseiller
- ▶ M. RHAZILI, Pôle Comptabilité et Finance
- ▶ M. MONASSIF, Conseiller
- ▶ M. NAJEM, Pôle Risques Catastrophiques et de la Direction des Sinistres Corporels
- ▶ M. BOUMLIK, Pôle Capital Humain, Logistique et Support
- ▶ M. DARA, Pôle Comptabilité et Recouvrement
- ▶ M. KHALIL, Pôle Systèmes d'Informations et Traitement
- ▶ M. LASMAR, Pôle Production et Gestion Commerciale
- ▶ M. MIRAOU, Direction Juridique
- ▶ M. MGHAZLI, Audit Interne
- ▶ Mme LABLAD, Sinistres Matériels
- ▶ Mme HAZZAZ, Contrôle Interne et SMQ
- ▶ Mme NOURI, PMO

Modalités de mise en œuvre

La CAT a mis en place un tableau de bord composé d'indicateurs RSE afin de piloter sa stratégie.

Ces indicateurs sont consolidés au niveau du Responsable RSE, qui a établi avec le DG et les Propriétaires de domaines, des objectifs de progrès transverses. Les indicateurs seront progressivement complétés lors des COMITÉS ENGAGEMENTS et du COMITÉ RSE.





La CAT résolument responsable