



Département techniques de management

Rapport de stage





Année universitaire:2008 /2009

REMERCIEMENTS

Avant tout développement sur cette expérience professionnelle, il apparaît opportun de commencer ce rapport de stage par des remerciements, à ceux qui m'ont beaucoup appris au cours de ce stage, et même à ceux qui ont eu la gentillesse de faire de ce stage un moment très profitable.

Je tiens à adresser mes sincères remerciements à Mr RAHMOUN Abdelatif le gérant de l'assurance AL AKHAWAYN (SARL) AXA qu'il trouve ici l'expression de mon profonds respect et de ma totale gratitude pour m'avoir accepté comme stagiaire et de m'avoir si bien accueilli et permis de développer mes connaissances au domaine de gestion et les services

Ainsi qu'à Mr Hicham RAHMOUN pour l'accueil et l'aide qu'elle a bien voulu m'apporter durant la période de mon stage

Mes remerciements vont également à:

Mlle Rachida RAHMOUN service d'archive

Mlle Fatima AFAGUAR service comptabilité.

Mme Bouchra AIT ZEDDI service de production.

Mr Youness AIT ZEDDI service de sinistre.

Mr Wadiee RAHMOUN service de production.

En fin je remercie toute personne qui m'a prêté aide et assistance de près ou de loin.

TABLE DE MATIERE

Introduction generale.....	4
Partie1.....	5
I. Presentation generale de l'assurance AXA:.....	6
La marque AXA:	
Un symbole du changement pour AXA : le « Switch » :	
Organisation juridique	
II. la vision d'AXA.....	8
Histoire	
L'organisation de l'entreprise	
Les garanties d' AXA	
Partie2.....	11
I.principe de travail.....	12
Strategie d'assurance AXA	
Objectives:	
Les usages	
d'assurance	15
Les offres d'AXA	
II. formation et connaissance.....	18
Tâches effectuées	
Compétences acquises	
Conclusion.....	20

INTRODUCTION GENERALE

Le système financier joue un rôle très important dans la croissance et ce à travers la collecte et l'injection des flux financiers dans les rouages de l'économie.

Dans ce cadre, le secteur des assurances entre autres joue un rôle notoire.

Ce secteur ne cesse en effet de prendre de l'importance, que ce soit par les sommes importantes qu'il draine ou au niveau des tendances lourdes qui le caractérise ces dernières années (concentration, libéralisation, bancassurances...).

Avec l'amorce du nouveau millénaire, le secteur des assurances au Maroc, à l'instar des autres pays, connaît de profondes mutations et se trouve ainsi confronté à de grands et importants défis qui vont certainement plus solide et plus apte à mener à bien sa principale mission, qui permet à l'économie marocaine à mieux intégrer le nouveau siècle.

Le marché marocain des assurances compte 18 compagnies après les différentes opérations de concentration, dont 5 représente près de 80 % de l'encaissement total.



redefining / standards

Partie 1

I. Présentation générale de l'assurance AXA:

1- La marque CNIA SAADA:

CNIA SAADA a décidé de renforcer sa stratégie de marque en adoptant une nouvelle signature : redefining / standards, cette signature traduit la volonté de devenir la marque préférée de ses clients en adressant le problème majeur de son marché : la crédibilité.

Un diagnostic approfondi a permis de comprendre que la notion de préférence était totalement liée à la confiance accordée aux différentes marques d'assurance et de services financiers. Cette confiance est très insuffisante aujourd'hui, quelle que soit la marque prise en compte, car la perception des consommateurs est qu'elle évolue tous dans « un monde de promesses ». C'est cela qu'il faut redéfinir.

2- Un symbole du changement pour AXA : le « Switch » :



En utilisant « le Switch », qui est la diagonale rouge du logo AXA, cette dernière crée une signature graphique forte qui renforce la reconnaissance de sa marque. Avec ce « Switch », qui signifie en anglais « permuter », la forme est au service du fond, et le fond au service de la forme. Le « Switch » devient le symbole du changement pour AXA, tant au niveau de son discours que de son exécution publicitaire. Au-delà d'un simple code graphique, il devient l'incarnation même de sa véritable différence.

3- Organisation juridique:

Au 31 décembre 2008, le capital d'AXA, entièrement souscrit et libéré, s'élevait à 4.784.172.207,01 € et se composait de 2.089.158.169 actions d'une valeur nominale unitaire de 2,29 €, portant jouissance au 1er janvier 2008.

Les indices qu'on vient de citer concerne le groupe mondiale AXA, en ce qui concerne AXA assurance Maroc, elle se compose de deux essentiels actionnaires qui sont : le groupe AXA à 51^{°/°} et ONA (S.A) à 49^{°/°} avec un capital de 900 000 000 Dhs, sa forme juridique est une société anonyme.

Par ailleurs, les agences AXA assurance au sein de tout le royaume ont comme statut juridique, des sociétés à responsabilité limité (S.A.R.L).

N.B : S.A.R.L ; au moins 2 actionnaires, structure simple, limiter la responsabilité financière des associés au montant de leurs apports.

La relation entre associés est basée sur la confiance, mais les associés ne sont responsables que sur leurs apports et non pas sur leur patrimoine personnel, en ce sens elle se rapproche de la S.A.

II. la vision d'AXA:

1- Histoire:

En 1980, AXA n'existait pas. Les vingt années qui viennent de s'écouler ont vu le Groupe se construire et devenir un acteur mondial majeur.

1.1-Faits marquants 2008:

AXA poursuit avec succès sa stratégie de croissance externe : consolidation des activités existantes, avec le rachat de la participation de 50% d'Oyak dans AXA Oyak, 2^{ème} assureur de Turquie, pour 525 millions de dollars, et pénétration de marchés à fort potentiel de croissance avec l'acquisition de 100% du 3^{ème} assureur mexicain, ING Sagueros, pour un montant d'1,5 milliard de dollars.

1.2- Faits marquants 2007:

Le Groupe poursuit l'intégration des différentes filiales de Winterthur (Espagne, Japon et Suisse notamment), et se sépare des activités non stratégiques héritées de la fusion (Etats-Unis, Taïwan).

AXA continue d'accélérer les synergies entre ses filiales avec la création d'AXA Bank Europe, dont le but est de coordonner l'offre de produits bancaires à destination des particuliers en Europe, ou celle de la région « Japon Asie-Pacifique », qui regroupe l'ensemble des pays d'Asie et d'Océanie dans lesquels le Groupe est présent.

AXA continue en outre son développement sur ses marchés existants - création d'une activité d'assurance directe en Pologne, acquisition de plusieurs courtiers et de Swiftcover.com (assurance directe) au Royaume-Uni, accord exclusif et à long terme en assurance-vie, dommages et fonds de pension avec la Banque Monte dei Paschi di Siena, en Italie, ou encore acquisition de la banque de détail hongroise Ella - tout en pénétrant de nouveaux marchés à fort potentiel : acquisition de Kyobo Auto en Corée, partenariat avec BNP-Paribas en Ukraine, puis acquisition dans ce même pays et avec ce même partenaire de Vesko, le 6e assureur dommages du pays, prise de participation de 16,6% dans Bao Minh, le 2^{ème} assureur dommages du Vietnam et de 36,7 % dans le 2^{ème} assureur russe, Reso Garantia. AXA cède ses activités aux Pays-Bas.

Dans le cadre de l'Ambition 2012 d'AXA, chaque salarié du Groupe devient actionnaire de la société en se voyant attribuer 50 actions gratuites.

2- L'organisation de l'entreprise :

La société « AL AKHAWAYN » est gérée par un administrateur général qui est le gérant de l'entreprise, il applique toutes les directives et les annulations concernant l'entreprise, et il est le seul responsable devant la loi, ainsi qu'il est compétent par rapport à tous les actes stratégiques de la société.

La société comprend cinq services :

- *service production automobile
- *service production cat
- *service sinistre
- *service comptabilité



redefining / standards

*service d'archive.

:Les garanties d'AXA -3

3.1-Garanties de base:

*Responsabilité civile automobile :

La garantie responsabilité civile automobile, visée à l'article 120 de la loi n 17-99 portant code des assurances, est régie par les conditions générales type en vigueur fixées par arrêté du ministre des finances et de la privatisation, dont la référence figure aux conditions particulières, dont une copie doit être remise au souscripteur.

Les dites conditions générales type font partie intégrante du contrat.

3.2-Garanties optionnelles:

Les garanties optionnelles sont:

- *Dommages tous accidents
- *Dommages collision
- *Incendie du véhicule
- *Vol du véhicule
- *Bris de glaces du véhicule
- *Défense et recours
- *Perte financière
- *Protection du conducteur
- *Protection familiale, conducteur et passagers

Les solutions proposées par AXA pour l'usage A & C1.

Partie 2

I. principe de travail:

1- La stratégie d'AXA:

Notre stratégie conjugue croissance interne et externe. Elle vise à relever le défi de l'excellence opérationnelle dans les domaines suivants :

- *L'innovation des produits
- *La technique métier (souscription, gestion sinistres, tarification, performance de l'investissement)
- *La distribution
- *La qualité de service
- *La productivité.

Tous les collaborateurs du Groupe sont acteurs de l'excellence opérationnelle et s'appuient notamment sur une démarche d'amélioration continue.

1.1-Métier:

La Protection Financière consiste à accompagner les clients d'AXA, particuliers, petites, moyennes et grandes entreprises à chaque étape de leur vie, en répondant à leurs besoins de produits et services d'assurance, de prévoyance, d'épargne et de transmission de patrimoine.

Consciente et fier de la contribution de son métier au développement économique et social des pays dans lesquels AXA est implantée, elle l'exerce de façon responsable, en respectant



redefining / standards

partout dans le monde les mêmes valeurs et les mêmes engagements vis-à-vis de ses différents partenaires.

:Ambition-1.2

AXA poursuit la réalisation d'une ambition commune : devenir leader dans son métier, la Protection Financière tant par la qualité de ses produits que par celle de ses services et de ses performances.

:Valeur-1.3

- *Esprit d'équipe
- *Respect de la parole donnée
- *Innovation
- *Réalisme
- *Professionnalisme.

Les valeurs d'AXA sont le fondement de son ambition. Elles servent de guide pour chaque collaborateur et inspirent ses actions et décisions. Ses valeurs expriment sa façon de faire et de penser pour le bénéfice de ses clients, actionnaires, collaborateurs, partenaires extérieurs et la société civile.

1.4-Engagements:

AXA s'engage à agir en entreprise responsable et à construire une relation de confiance avec ses partenaires :

- ✚ **Clients** : en leur offrant dans la durée un service de proximité efficace et des solutions adaptées à leurs



redefining / standards

besoins, dans le cadre d'une déontologie professionnelle rigoureuse.

- ✦ **Actionnaires** : en dégagant les meilleures performances opérationnelles du secteur pour leur donner des perspectives de valorisation de leur patrimoine sur le long terme et en leur apportant une information transparente.

- ✦ **Collaborateurs** : en assurant l'épanouissement de chacun de ses collaborateurs dans sa vie professionnelle grâce à un environnement de travail respectueux de la personne humaine et à un style de management responsabilisant axé sur le développement de leurs compétences.

- ✦ **Fournisseurs** : en entretenant avec eux une relation de qualité basée sur une déontologie « achats » stricte et un dialogue suivi.

- ✦ **La société civile** : AXA s'engage à agir en entreprise citoyenne, que ce soit sous forme de mise à disposition de son expertise (enseignement - actions de prévention...), d'innovation sociale, ou de mécénat.

- ✦ **L'environnement** : en participant à la préservation de l'environnement grâce à son expertise des risques environnementaux et par l'amélioration de ses pratiques sur ses sites d'exploitation.

:Objectifs -2

Au-delà des promesses... les preuves. AXA ne veut plus faire de promesses mais démontrer sa capacité à répondre aux attentes des clients par des preuves réelles et tangibles, et établir ainsi avec eux une véritable relation de confiance. Redefining est l'engagement clef



redefining / standards

de sa nouvelle signature. Il signifie que lorsqu'elle prend la parole, c'est pour redéfinir les bénéfices qu'elle doit attendre des services financiers et d'assurance. Quel que soit le sujet, sa signature s'engage à le redéfinir pour l'améliorer. Elle répond ainsi aux attentes des clients, et par là même devienne crédible, en leur exprimant une marque de respect fondée sur la confiance.

:Les usages d'assurance -3

3.1- Usage "A" tourisme:

L'usage "A"(tourisme) est celui des véhicules utilisés pour des besoins d'une profession ou d'une activité à l'exclusion des véhicules utilisés pour le commerce.

En conséquence ne peut être appliqué le tarif de cet usage mais les tarifs des usages "B" et "C" aux véhicules sont indiqués:

-les véhicules, même à carrosserie de tourisme utilisés commercialement pour le transport ou la livraison de produits ou de marchandises.

-les véhicules attelés d'une remorque utilisée commercialement même à titre exceptionnel pour le transport ou la livraison de produits ou de marchandises et ce, même dans le cas où le véhicule lui-même n'effectuerait aucun transport de ce genre.

3.2- Classe "C1" transport de marchandises par véhicules de 3,5 tonnes au plus:

Ce tarif est celui des véhicules dont le poids total en charge est égale au plus à 3,5 tonnes, utilisés commercialement pour:

- ❖ -le transport privé de produits ou marchandises appartenant à l'assuré ;
- ❖ -le transport à titre onéreux de produits ou de marchandises pour le compte de tiers par des transporteurs professionnels détenteurs d'une licence de transporteurs publics de marchandises;

- ❖ -les déplacements privés des agriculteurs ou pour les besoins de leur exploitation l'application du tarif de cette classe doit donner lieu à l'insertion dans la police de la clause suivante :

« L'assuré déclare expressément que le véhicule objet de l'assurance a un poids total en charge (poids mort plus charge utile) de 3,5 tonnes au plus et qu'il sert au transport de produits ou marchandises ».

:Les offres d'AXA -4

AXA propose cinq solutions pour la satisfaction de ses clients qui sont:

Assassi: regroupe la responsabilité civile

- défense recours
- collision-
- .protection du conducteur-

Salama: il assemble les garanties précédentes plus

- protection familiale, conducteur et passagers
- collision



redefining / standards

-protection du conducteur.

Chamil: c'est la même chose que les précédentes, les garanties du salama plus:

Vol, incendie et bris de glaces sont obligatoire plus Dommages tous accidents ou collision et protection du conducteur.

Ikhtyari: Dans ce choix le client a le droit de choisir les garanties qu'il veut sauf la responsabilité civile c'est obligatoire pour n'importe quel solution choisie par le client. Responsabilité civile plus une ou plusieurs des garanties suivantes:

Vol, incendie, bris de glaces, dommages tous accidents ou dommages collision, protection familiale, conducteur et passagers, défense et recours, protection familiale conducteur et passagers, protection du conducteur.

II. formation et connaissance

1- Tâches effectuées

Tout au long de la durée de stage que j'ai effectué au sein de l'assurance « AL AKHAWAYN », j'ai été amenée à effectuer quelques tâches dans les services suivants:

: Service comptabilité-1.1

Les travaux effectués dans ce service sont les suivants:

Au cours de mon apprentissage des informations, j'ai eu l'occasion de découvrir quelques documents financiers comme:

- ✚ Bordereau des valeurs remises à l'encaissement : par la saisie des numéros de police, série du chèque, domiciliation (l'adresse de la banque) le montant et dans la dernière case on saisi le numéro de police et la quittance de chaque client ;



redefining / standards

- ✚ Extrait de compte de l'entreprise pour la clarté et la bonne gestion ;

- ✚ -Remplir des contrats d'assurance automobile qui se présente sous forme d'un formulaire à compléter par les informations concernant :
 - Le client (Nom, prénom, profession, adresse, ...etc.)
 - La voiture (numéro de police, marque et type du véhicule, immatriculation, l'usage, puissance fiscale, énergie...etc.)

 - Le montant que l'assuré doit payer en se basant sur les conditions précitées tout en précisant le moyen de paiement choisi.

- ✚ -Classement de quelques fiches que le responsable du service conserve comme moyen de preuve qui porte la date de l'effet jusqu'à la date d'échéance, le nom, et l'adresse du client.

1.2-Service d'archivage:

Ce service m'a permis de faire :

- ✚ -Le Classement des dossiers des clients comportant toutes les informations nécessaires ainsi que toutes les affaires des clients que se soit une affaire nouvelle, un renouvellement, un changement ou une résiliation, tous ces éléments permettent à l'entreprise la bonne gestion de son portefeuille.



redefining / standards

- ✚ -La vérification de la correspondance entre les informations figurant sur la quittance à celle des contrats des assurés via les numéros de police, la prime finale à payer, les dates et la durée d'assurance.

2-Compétences acquises

La période que j'ai passée dans l'entreprise m'a permis de découvrir la vie professionnelle, de maîtriser les différents travaux, et surtout d'acquérir une expérience intéressante en matière d'assurance, depuis l'étude de l'existant et la collecte des informations, jusqu'à la réalisation finale, ainsi que dans le cadre de la relation directe avec la clientèle afin de répondre à ses besoins.

CONCLUSION

En générale, la compagnie doit sensibiliser les clients de l'assurance à assumer la sécurité qui en résulte en mettant l'accent sur la politique de communication efficiente ayant pour objectif de dispenser un certain nombre de conseils d'expressions afin de permettre une prise de conscience de la part des clients sur l'aspect fondamentale voir obligatoire de l'assurance.

En fin, ce stage était une occasion pour moi pour s'ouvrir dans le monde professionnel et pour mettre en pratique tous ce que j'ai étudié théoriquement au sein de l'école.

BIBLIOGRAPHIE

Revue

Solution auto AXA conductions générales.

Rapport:

Gestion de l'assurance maladie complémentaire via le groupe Lyazidi et Fils.



redefining / standards

Bibliographie

Code de tarification.

Webographie

<http://www.axa.ma/axa/corporates/view/3>.

<http://www.axa.ma/axa/corporates/view/3>.

Annexes