

# Africa First Assist



Le Leader Panafricain  
de l'assistance, qui vous  
accompagne partout dans  
le monde



## Qui sommes-nous ?

Africa First Assist est une compagnie d'assistance couvrant les principales activités :

**Médicale, Automobile, Domicile, Décès et Voyage.**

Créée initialement au Maroc il y a plus de **40 ans**, Africa First Assist s'est engagée dans une politique de développement continentale et propose aujourd'hui des solutions d'assistance dans **21 pays africains** et à des **millions de bénéficiaires**.

Grâce à l'engagement et au professionnalisme de ses **300 collaborateurs** et **460.000 prestataires** dans le monde mobilisés **24H/7J**, Africa First Assist délivre une qualité de service connue et reconnue qui lui a valu d'être certifiée **ISO 9001 V2015** et **SERVICERT**.

# À VOTRE SERVICE

**1981**

ISAAF Mondial Assistance est créée sous forme de joint venture entre Mondial Assistance et des compagnies d'assurances marocaines

**1999**

Obtention de la certification ISO 9001

**2008**

ISAAF devient la 1<sup>ère</sup> compagnie d'assistance au Maroc

**2012**

ISAAF lance ses activités d'assistance dans 12 pays en Afrique subsaharienne, et initie la micro-assistance au Maroc

**1997**

Le Groupe SAHAM acquiert la majorité des actions de la compagnie d'assistance

**2004**

Le groupe SAHAM acquiert 20% de ISAAF Mondial Assistance

**2009**

Début des activités à l'international, avec l'acquisition de DZ Assistance en Algérie



## Qui sommes-nous ?

### Africa First Assist en chiffres (2021)



**300**  
collaborateurs



**8 Millions**  
de bénéficiaires  
au Maroc



**+250 000**  
dossiers traités  
par an



**+1 056 767**  
d'appels reçus



**+1 400**  
prestataires  
au Maroc



**+460 000**  
prestataires  
à l'international



**3 000**  
points de vente actifs  
(banques, agents,  
courtiers,...)



**17**  
nationalités



**322 M MAD**  
Soit 30,3 M  
de primes émises



**21**  
pays



# DEPUIS 1981

**2014**

ISAAF Assistance devient  
SAHAM Assistance

**2016**

Lancement de l'assistance  
automobile au Rwanda

**2019**

SAHAM Assistance obtient le prix de  
l'innovation de l'African Insurance  
Organisation

**2013**

ISAAF lance le premier SAMU en  
partenariat public privé au Maroc

**2015**

SAHAM Assistance devient le  
premier assistant automobile du  
continent

**2017**

Renforcement du leadership  
au Maroc et en Afrique

**2021**

SAHAM Assistance devient  
Africa First Assist

# NOS ACTIVITÉS

A photograph of a man in a dark suit and light shirt, smiling broadly and shaking hands with another person whose arm is visible on the left. The background shows a modern office with large windows and another person sitting at a desk in the distance. The entire image is overlaid with a semi-transparent blue filter.

**Afin de répondre au mieux à vos besoins,  
nous pouvons structurer le produit qui vous  
convient à travers des offres sur mesure.**

## NOS ACTIVITÉS

### ASSISTANCE VOYAGE

NOUS ACCOMPAGNONS NOS ASSURÉS  
PARTOUT DANS LE MONDE !



Grâce à un réseau de plus de **460 000 prestataires dans le monde** et à son partenariat avec **Allianz Global Assistance**, Africa First Assist offre à ses assurés une couverture d'assistance complète valable dans le monde entier.

Avec nos partenaires nous concevons sur mesure des produits d'assistance voyage adaptés aux besoins de leurs clients : Voyage Europe, Voyage Afrique, Voyage Monde, Voyage Haj-Omra vers l'Arabie Saoudite.

**Les produits Voyage de Africa First Assist sont acceptés par les consulats exigeant une attestation de couverture des frais médicaux pour la délivrance d'un visa.**

#### Services et prestations proposés :

Assistance  
médicale d'urgence  
à l'étranger

Assistance au  
véhicule à  
l'étranger

Assistance en  
cas de décès

Assistance en  
cas de perte  
ou de vol de  
bagages

Annulation de  
voyage

Assistance en cas de  
retard ou d'annulation  
de vol

Assistance  
juridique

### ASSISTANCE AU VÉHICULE

NOUS ACCOMPAGNONS NOS ASSURÉS SUR LA ROUTE  
À TOUT MOMENT



Parce qu'un **accident** de la circulation ou une **panne** est toujours problématique, Africa First Assist propose une **large gamme de prestations d'assistance aux véhicules** dans le pays de résidence ou à l'étranger pour assurer une mobilité complète de ses assurés et de leurs passagers.

Ces prestations peuvent être octroyées aux particuliers comme aux flottes, et concerner tous les usages (véhicules de tourisme, utilitaires, poids lourds...)

**Différentes formules d'assistance peuvent être conçues avec nos partenaires en inclusion ou en vente directe.**

#### Services et prestations proposés :

Aide à l'établissement  
du constat amiable en  
cas d'accident

Réparation et  
dépannage  
sur place

Remorquage

Retour des passagers  
à leur domicile ou à  
leur destination finale

Mise à disposition  
d'un véhicule de  
remplacement

### ASSISTANCE MÉDICALE

PARCE QUE LA SANTÉ DE NOS ASSURÉS EST PRÉCIEUSE,  
ELLE MÉRITE LA MEILLEURE DES COUVERTURES



L'assistance médicale proposée par Africa First Assist assure une **prise en charge complète pour toute urgence médicale ou en cas d'hospitalisation programmée**, à partir de la survenance du sinistre jusqu'au retour de l'assuré à son domicile.

Nous assurons une **assistance 7J/7 et 24H/24** et un **accompagnement personnalisé** par nos équipes de chargés d'assistance, de **médecins régulateurs** et par des professionnels de santé dûment sélectionnés.

Cette assistance médicale est disponible dans le pays de résidence et à l'étranger (notamment pour les **évacuations sanitaires**).

#### Services et prestations proposés :

Transport sanitaire dans le pays de résidence et à l'étranger

Frais médicaux d'urgence à l'étranger

Avance de frais médicaux dans le pays de résidence

Conseils et accompagnement personnalisés

Visite médicale à domicile

Autres prestations médicales adaptées à vos besoins

#### Évacuation sanitaire à l'étranger (EVASAN)

- Organisation de l'évacuation vers l'étranger ou du rapatriement vers un autre pays.
- Prise en charge des frais connexes liés à l'évacuation (frais de séjour, transport sur place, accompagnateur ...)
- Couverture géographique : Monde entier

### ASSISTANCE FUNÉRAIRE

NOUS ACCOMPAGNONS LES FAMILLES DE NOS ASSURÉS  
DANS LES MOMENTS DIFFICILES



Africa First Assist est aux côtés de ses assurés en cas de **décès d'un proche parent**, et les décharge de la **gestion des aspects logistiques et administratifs** pour les laisser faire leur deuil.

Cette accompagnement est destiné aux résidents mais aussi aux membres de la Diaspora.

#### Services et prestations proposés :

Transport du corps de la personne assurée décédée dans son pays de résidence ou rapatriement à l'Étranger

Prise en charge des formalités administratives liées au transport de la dépouille

Participation aux frais funéraires

Prise en charge d'un titre de transport d'un proche parent accompagnateur pour accompagner le défunt

Retour prématuré en cas de décès d'un proche parent

#### Assistance Diaspora

Offre d'assistance destinée aux assurés résidents à l'étranger, souhaitant se faire inhumer dans leur pays d'origine.

- Assistance en cas de décès de l'assuré
- Assistance en cas de décès d'un proche parent

### ASSISTANCE AU DOMICILE

POUR PROFITER DE SON LOGEMENT EN TOUTE TRANQUILLITÉ



Nous assistons nos assurés en cas d'**urgence domestique** : dégâts des eaux, problème électrique, incendie, problème de serrurerie etc.

Nous mettons en oeuvre nos prestations 7J/7 et 24H/24 .

#### Services et prestations proposés :



Envoi d'un professionnel corps de métier hautement qualifié



Retour prématuré au domicile sinistré



Hébergement d'urgence des assurés



Gardiennage du domicile sinistré



Transfert du mobilier dans un garde meuble



Acheminement des enfants à l'école

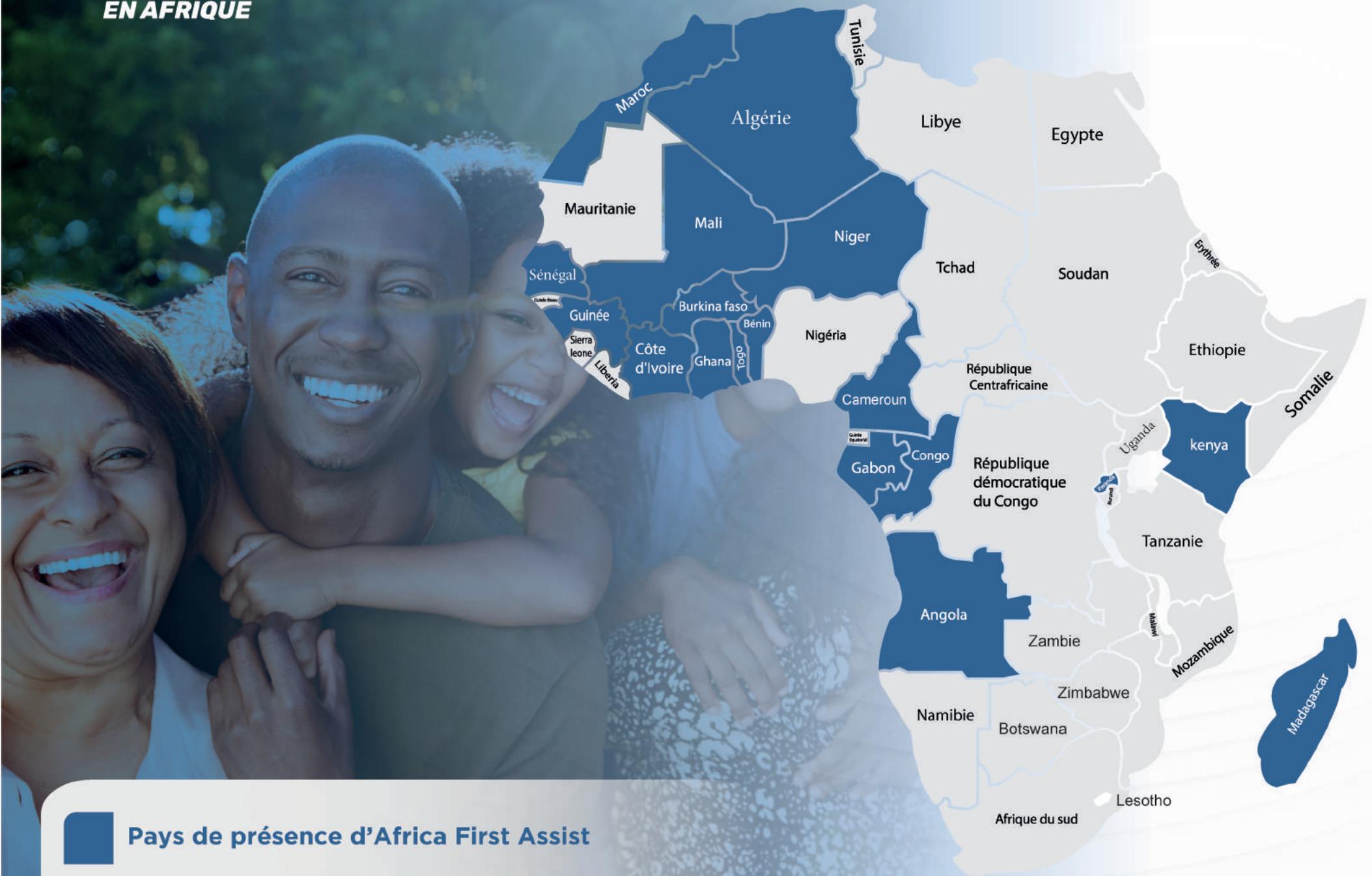
# NOTRE EXPERTISE



**Plus de 40 ans d'expérience au service de nos partenaires.**

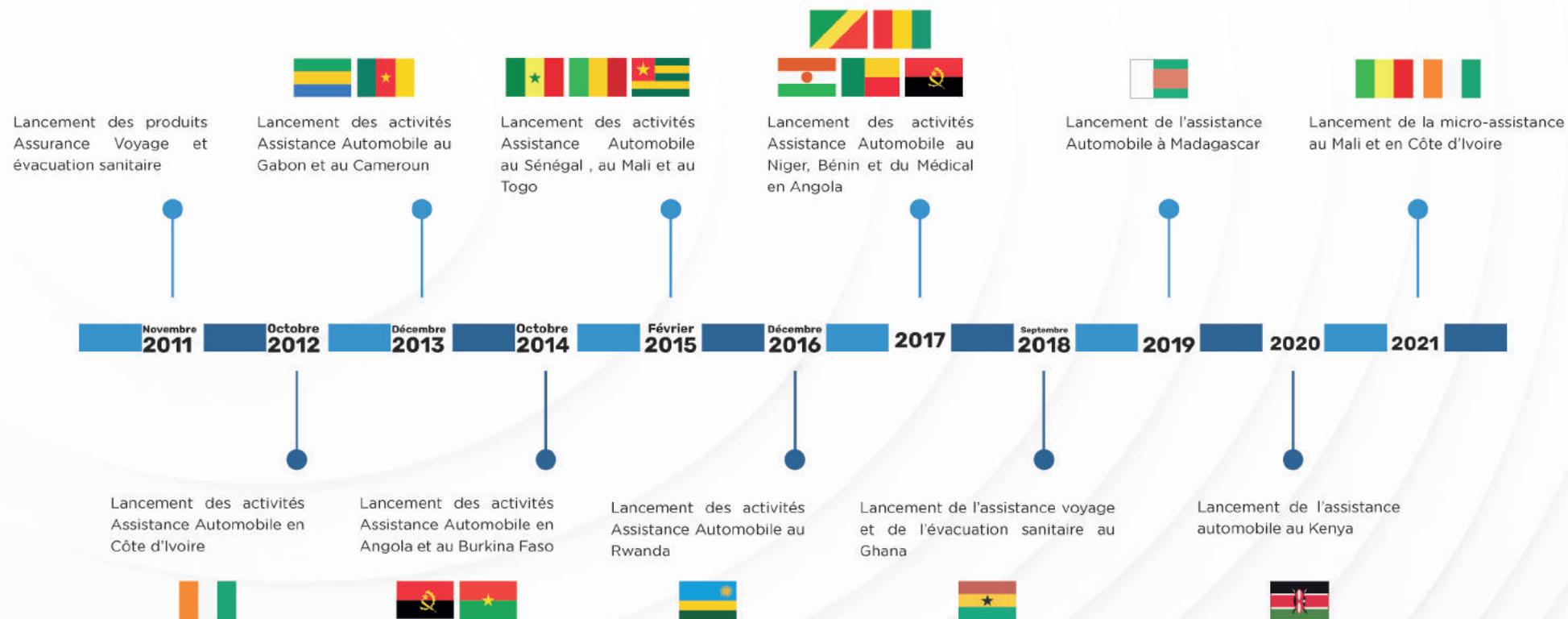
**Solutions d'assistance proposées dans 21 pays.**

## NOTRE PRÉSENCE EN AFRIQUE



 Pays de présence d'Africa First Assist

## NOTRE PRÉSENCE EN AFRIQUE



# POUR VOUS, PARTOUT

## NOTRE ORGANISATION

### UNE ORGANISATION STANDARDISÉE ET PROFESSIONNELLE



- Plus de 150 chargés d'assistance
- Equipe pluridisciplinaire au service des opérations: Médecins permanents sur la plateforme d'assistance, encadrants, gestionnaires de réseaux de prestataires, contrôleurs qualité, chargés de formation...
- Personnel parlant plus de 60 langues et dialectes
- Plateforme d'assistance équipée de moyens techniques modernes
- Démarche d'amélioration continue

### UN LARGE RÉSEAU DE PRESTATAIRES DANS LE MONDE



- Africa First Assist garantit l'accompagnement de ses partenaires, par la qualité et la densité de son réseau de prestataires, sélectionnés selon des critères de qualité stricts, capables d'intervenir 24H/24 et 7J/7.
- Africa First Assist s'appuie également sur le réseau d'Allianz Global Assistance, le plus important au monde, avec plus de 460 000 prestataires de services. Ce partenariat historique permet à nos partenaires de bénéficier d'une assistance complète et de qualité, partout dans le monde.
- Africa First Assist a la capacité de développer de nouveaux services sur de nouvelles géographies en fonction du besoin de ses partenaires.

## UNE QUALITÉ DE SERVICE RECONNUE

### AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ ET DE LA SATISFACTION CLIENTS

1<sup>ÈRE</sup>

compagnie d'assistance au Maroc à être certifiée **ISO 9001 (AFNOR)** et **Qualicert (SGS)**



Taux de satisfaction client

**+95%**

**+95%**

des appels sont pris en moins de **5 SECONDES**



# ***Exemples de partenariats possibles***

## **Différents types de partenaires**

- Compagnies d'assurance
- Banques
- Institutions de Microfinance
- Entreprises et administrations
- Autres partenaires : Loueurs et constructeurs, opérateurs de transfert d'argent, opérateurs télécom ....

## **Modes de commercialisation**

- Distribution (Réseaux)
- Vente directe aux organismes (Corporate)
- Inclusion dans d'autres produits (Affinitaire)

# NOS PRINCIPALES RÉFÉRENCES

## Entreprises



## Administrations et institutions publiques



## Compagnies d'assurances



## Institutions de Microfinance



## Concessionnaires automobiles et compagnies de location de voitures



## Banques



POUR VOUS, PARTOUT



[commercial@africafirstassist.com](mailto:commercial@africafirstassist.com)  
[www.africafirstassist.com](http://www.africafirstassist.com)

