

A hand is shown from the bottom left, cupping a glowing globe. The globe is surrounded by a complex network of white lines and nodes, resembling a digital or social network. The background is a light blue gradient.

**POUR VOUS,
NOUS NOUS ENGAGEONS**

The logo for Africa First Assist features a stylized blue map of Africa with a white outline, set against a circular blue background. The text "AFRICA" is in a bold, sans-serif font, and "First Assist" is in a smaller, regular sans-serif font below it.

AFRICA
First Assist

www.africafirstassist.com





AFRICA First Assist

SOMMAIRE

Qui sommes-nous ?	4
Notre métier	6
Développement en Afrique subsaharienne	8
Notre offre	10
Notre organisation	12
La plateforme téléphonique	14
Vos questions, nos réponses	15
Nos références	17

QUI SOMMES-NOUS ?

Filiale du Groupe SANLAM, groupe panafricain leader dans le secteur de l'assurance **Africa First Assist**, accompagne plus de 8 millions de bénéficiaires avec la même détermination : assister avec efficacité et réactivité, en toutes circonstances et dans le monde entier.

- 40 années d'expérience
- 8 millions de bénéficiaires
- Disponible 7J/7 et 24H/24
- Plus de 300 collaborateurs issus de 17 nationalités
- Plus de 60 langues et dialectes parlés
- 1340 prestataires au Maroc
- 460 000 prestataires dans le monde
- 21 pays d'Afrique dans lesquels nous proposons nos solutions

À VOTRE SERVICE DEPUIS 1981

1981

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

1997

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

1999

Obtention de la certification ISO 9001

2004

Le groupe SAHAM acquiert 20% de ISAAF Mondial Assistance

2008

ISAAF devient la 1ère compagnie d'assistance au Maroc

2009

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

2012

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

2013

ISAAF lance le premier SAMU en partenariat public privé au Maroc

2014

ISAAF Assistance devient Africa First Assist

2015

SAHAM Assistance devient le premier assureur automobile du continent

2016

Lancement de l'assistance Auto au Rwanda

2017

Renforcement de leadership au Maroc et en Afrique

2018

Renforcement de la dimension africaine avec le rachat par SANLAM

2019

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

2021

SAHAM Assistance devient Africa First Assist

Vous assister

- C'est être à vos côtés lorsque vous en avez le plus besoin
- C'est intervenir immédiatement
- C'est vous permettre de voyager sereinement
- C'est réagir avec professionnalisme et réactivité

Africa First Assist EN CHIFFRES (2019)



294

collaborateurs



+8 millions

de bénéficiaires
au Maroc



+159 570

dossiers traités
par an



+650 989

d'appels reçus



+1 340

prestataires
au Maroc



+460 000

prestataires
à l'international



555 M MAD

soit 52 M €
de primes émises



3000

points de vente
actifs
(banques, agents,
courtiers,...)



38 %

de parts de marché.

**POUR VOUS,
NOUS NOUS ENGAGEONS**

L'ASSISTANCE MÉDICALE

L'assistance médicale proposée par Africa First Assist, à plus de 8 millions de bénéficiaires, vous assure une prise en charge complète, à partir de la survenance du sinistre jusqu'à votre retour à votre domicile. Cette assistance, assurée par nos équipes et par un réseau de plus de 700 professionnels de la santé au Maroc, vous permet de bénéficier des prestations suivantes :



- Conseil médical personnalisé
- Visite médicale à domicile
- Transport sanitaire au Maroc et à l'étranger
- Frais médicaux à l'étranger
- Autres prestations médicales, adaptées à votre situation

L'ASSISTANCE VOYAGE

Avec nos prestations d'assistance voyage, nous vous assurons une assistance complète, partout dans le monde. Les produits voyage de Africa First Assist sont acceptés par les consulats exigeant une attestation de couverture pour la délivrance d'un visa.

- Toutes prestations d'assistance médicale au Maroc et à l'étranger
- Prestations d'assistance automobile
- Prestations d'assistance décès
- Prestations d'assistance juridique

Nos produits d'assistance voyage répondent aux exigences des consulats européens



L'ASSISTANCE DÉCÈS

Africa First Assist est à vos côtés à chaque étape de votre vie, et vous accompagne dans les moments difficiles afin d'affronter les situations compliquées en toute sérénité et vous apporte tout son soutien pour vous décharger des formalités suivantes :

- Rapatriement du corps lorsque le décès survient à l'étranger
- Transport de l'assuré jusqu'au lieu d'inhumation, au Maroc et à l'étranger
- Gestion des formalités administratives
- Participation aux frais funéraires

L'ASSISTANCE VEHICULE

Un accident de la circulation ou une panne est toujours une expérience traumatisante. Au-delà des éventuels dommages physiques et matériels, il s'agit toujours d'une situation critique, lors de laquelle il est conseillé de se faire accompagner et conseiller par des professionnels de l'assistance .



- Aide à la rédaction du constat
- Contact avec les autorités locales (police ou gendarmerie)
- Réparation sur place lorsque c'est possible
- Remorquage
- Retour des passagers à leur domicile ou à leur lieu de destination
- Mise à disposition d'un véhicule de remplacement

L'ASSISTANCE DOMICILE

Notre nouvelle offre d'assistance domicile est une offre sur mesure, conçue pour vous assister pour tout sinistre survenu au sein de votre logement (vol, incendie, dégâts des eaux, etc)

Les garanties permettent de déclencher 7j/7, les prestations suivantes :

- Envoi d'un professionnel corps de métier
- Hébergement d'urgence
- Gardiennage du domicile sinistré
- Acheminement des enfants à l'école
- Retour prématuré au domicile
- Transfert provisoire du mobilier
- Avance de frais en cas de perte des moyens de paiement



DÉVELOPPEMENT EN AFRIQUE SUBSAHARIENNE : UNE PRÉSENCE DE PLUS EN PLUS REMARQUÉE

Novembre
2011

Lancement des produits Assurance Voyage et évacuation sanitaire

Octobre
2012

Lancement des activités Assistance Automobile en Côte d'Ivoire



Décembre
2013

Lancement des activités Assistance Automobile au Gabon et au Cameroun



Octobre
2014

Lancement des activités Assistance Automobile en Angola et au Burkina Faso



Février
2015

Lancement des activités Assistance Automobile au Sénégal, au Mali et au Togo



Décembre
2016

Lancement des activités Assistance Automobile au Rwanda



Février
2017

Lancement des activités Assistance Automobile au Niger, Bénin et du Médical en Angola



Mai
2017

Lancement des activités Assistance Automobile en République du Congo et en Guinée



Septembre
2018

Lancement de l'assistance voyage et de l'évacuation sanitaire au Ghana



Octobre
2018

Renforcement de la dimension africaine avec l'augmentation de la participation au capital pour Sanlam

2019

Lancement de l'assistance Automobile à Madagascar



2020

Lancement de l'assistance automobile au Kenya



NOTRE OFFRE

ENTREPRISE : UNE OFFRE PERSONNALISÉE

L'assistance médicale

Vous souhaitez faire bénéficier vos collaborateurs et leurs famille de prestations d'assistance ? Africa First Assist dispose de l'offre la plus complète du marché en terme de produits d'assistance médicale, valable dans le monde entier.

L'assistance Accident du Travail

La nature de votre activité confronte vos collaborateurs à des risques d'accidents ? Nous avons conçu pour vous de nouvelles prestations d'assistance médicale, exclusivement dédiées aux accidents du travail :

- . Prise en charge médicale rapide et efficace
- . Nette diminution du nombre d'ouvertures de dossiers AT
- . Meilleures gestions du risque social pour l'employeur

Des offres sur mesure

Afin de répondre au mieux à vos besoins, des prestations à la carte peuvent vous être proposées à travers des offres sur mesure, adaptées à la taille de votre structure.

UN PROCESSUS COMMERCIAL EFFICACE

L'efficacité du processus commercial de Africa First Assist permet à ses équipes de déployer une prestation d'assistance sur mesure en moins de deux semaines.



Pour de plus amples informations sur les offres réservées aux entreprises, contactez-nous :
E-mail : commercial@africafirstassist.com ou par téléphone : +212 (0)5 22 97 75 20/22

NOS OFFRES DESTINÉES AUX PARTICULIERS

VOYAGE



ASSISTANCE VOYAGE

- Transport sanitaire
- Présence auprès de l'assuré hospitalisé
- Prise en charge des frais de prolongation de séjour à l'étranger après hospitalisation
- Rapatriement de l'assuré de l'étranger
- Retour prématuré au pays du domicile suite au décès d'un proche parent
- Rapatriement du corps de la personne assurée décédée
- Assistance Automobile
- Assistance juridique en cas d'accident de la circulation

ASSISTANCE EXPATRIÉS

- Transport sanitaire assuré par nos soins au monde entier
- Avance des frais médicaux en cas d'hospitalisation d'urgence
- Rapatriement vers le pays de résidence après hospitalisation
- Prise en charge du titre de transport et frais d'hôtel pour un proche parent accompagnateur
- Rapatriement du corps de la personne assurée décédée
- Prise en charge d'un titre de transport en cas de décès d'un proche parent dans le pays d'origine

AUTOMOBILE



ASSISTANCE AUTO

- Produit complémentaire au contrat d'assurance
- Disponible quel que soit votre assureur
- Valable au Maroc et à l'étranger
- Réparation sur place
- Remorquage de véhicule
- Acheminement des passagers
- Véhicule de remplacement
- Service de conciergerie

DOMICILE



ASSISTANCE HABITATION

- Produit destiné à tout propriétaire ou locataire d'un logement
- Couverture complète pour vous et votre domicile
- Envoi en cas d'urgence d'un corps de métier : plombier, serrurier, électricien..
- Gardiennage du domicile
- Hébergement d'urgence au Maroc
- Avance de frais en cas de perte des moyens de paiement
- Retour prématuré au pays de résidence de l'assuré au domicile sinistré

SANTÉ



ASSISTANCE SANTÉ

- Transport sanitaire
- Visite médicale à domicile
- Envoi d'infirmier à domicile
- Rapatriement ou Transport du corps de la personne assurée
- Participation aux frais funéraires
- Informations et Orientations
- Avance pour admission dans une unité hospitalière

NOTRE ORGANISATION

UNE ORGANISATION INTERNE TOURNÉE VERS LE CLIENT

Pour pouvoir garantir à l'ensemble de nos clients un accompagnement en temps réel, à toute heure du jour et de la nuit, Africa First Assist a mis en place une organisation efficace et réactive .

- **164 chargés d'assistance, 8 encadrants, 8 gestionnaires réseaux, 4 contrôleurs, 3 chargés de formation et des médecins** à temps plein, sur une plateforme d'assistance équipée des moyens techniques les plus modernes.
- **Personnel dynamique**, multilingue et formé aux spécificités du métier d'assistance .
- Des programmes de **formation continue** garantissant la qualité des prestations.
- **Réseau couvrant l'ensemble du Royaume**
 - Respect des **standards internationaux** les plus stricts, permettant à Africa First Assist d'agir au Maroc pour le compte des leaders internationaux de l'assistance .
- **61 langues et dialectes** parlés sur le plateau d'assistance .
- **650 989 appels** traités en 2019
- Plus de **159 570 prestations** effectuées en 2019

AFRICA FIRST ASSIST EST CERTIFIÉE SELON LE LABEL ISO 9001 : VERSION 2015

Cette certification garantit aux clients et aux assurés un service qui répond aux normes et exigences du métier de l'assistance.





UN LARGE RÉSEAU DE PRESTATAIRES AU MAROC ET DANS LE MONDE

Au Maroc, Africa First Assist garantit son accompagnement, partout et à tout moment, par la qualité et la densité de son réseau de prestataires, capables d'intervenir 24h/24 et 7j/7 .

Ce réseau compte plus de 1 340 prestataires, sélectionnés selon des critères de qualité très stricts et audités régulièrement, et regroupe l'ensemble des professions liées à l'assistance : Médecins, urgentistes, réanimateurs, infirmiers, ambulanciers, cliniques, dépanneurs, mécaniciens, constateurs, agences de location de véhicules, taxis, etc.

À l'étranger, Africa First Assist s'appuie sur l'expertise d'Allianz Global Assistance qui gère plus de 460 000 prestataires de services.

Ce partenariat historique vous permet de bénéficier d'une assistance complète et de qualité, où que vous soyez dans le monde...

LA PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE : NOTRE PRINCIPAL ATOUT

NOTRE QUALITÉ DE SERVICE EST RECONNUE

1^{ère}

compagnie
d'assurance au
Maroc à être
certifiée **ISO 9001**

(AFNOR) et

Qualicert (SGS)



95%

de **satisfaction**
client

97%

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

VOS QUESTIONS, NOS RÉPONSES

Afin de vous aider à répondre à vos interrogations, nous avons recensé pour vous les questions les plus fréquemment posées par nos clients et y apportons nos réponses.



VOYAGE

J'ai besoin de compléter mon dossier visa.

Ai-je besoin d'une assistance voyage ?

Oui, les consulats exigent une assurance voyage :

- Si vous devez voyager seul dans l'un des pays de l'espace Schengen en respectant les exigences consulaires, le produit voyage vous couvre par une garantie médicale allant jusqu'à 30 000 euros .
- Dans le cas où vous voyagez en famille, le produit «Assurance Voyage» répond à vos besoins de visa et vous couvre au Maroc mais aussi dans le monde entier pour une durée d'un an.

Qui dois-je appeler en cas de problème si je me trouve à l'étranger ?

Africa First Assist dispose, à travers Allianz Global Assistance, d'un réseau de prestataires dans le monde entier. Néanmoins toutes les demandes passent par la plateforme de Africa First Assist à Casablanca.



SANTÉ

J'ai une couverture d'assurance médicale et je ne comprends pas le rôle de l'assistance.

L'assistance diffère de l'assurance : c'est le premier maillon dans une chaîne d'urgence. Elle intervient au moment du sinistre, à chaud, à l'inverse de l'assurance qui consiste à rembourser les frais engagés. L'assistance et l'assurance sont complémentaires .

Mon fils doit partir étudier en France, bénéficiera-t-il de vos garanties d'assistance ?

Votre fils peut souscrire au produit "Étudiants Expatriés" qui va le couvrir à l'étranger pendant ses études par des garanties d'assistance médicale .

En apprenant le décès de mon père lors de mon séjour en Égypte, j'ai acheté un billet d'avion pour assister aux obsèques. Ces frais sont-ils pris en charge par Africa First Assist?

En cas de décès d'un proche parent, Africa First Assist prend en charge les frais de retour prématuré de l'assuré vers le Maroc, dans les garanties du contrat VOYAGE.



AUTOMOBILE

Qui dois-je appeler en cas d'accident sur la voie publique ?

Dans le cas où il y a des blessés, seuls les agents d'autorité, police ou gendarmerie, sont habilités à faire intervenir la protection civile.

Pour le véhicule, appelez Africa First Assist, qui prendra en charge le véhicule accidenté pour le remorquage vers le garage le plus proche.



DOMICILE

Pourquoi souscrire à un contrat d'assistance domicile ?

Votre contrat d'assistance domicile vous permet de protéger votre logement et votre famille contre tout événement affectant votre domicile 24h sur 24 et 7j/7.

En cas de problèmes de plomberie, de serrurerie, de menuiserie, de vitrerie, de maçonnerie ou d'électricité..., un simple coût de téléphone suffit pour vous envoyer un professionnel corps de métier afin de faire face aux situations d'urgence.

NOS PRINCIPALES RÉFÉRENCES

Entreprise

Administrations

Banques et assurances

Concessionnaires automobiles et compagnies de location de voitures

Entreprises



Compagnies d'assurances



Institutions de Microfinance



Banques



Administrations et institutions publiques



Concessionnaires automobiles et compagnies de location de voitures





Lotissement de la CIVIM N°131 - Sidi Maârouf, Route de l'aéroport - Casablanca
Tél.: 05 22 95 93 00 - 05 22 95 75 20/22 - Fax : 0522 58 68 73
E-mail : commercial@africafirstassist.com - Site Web : www.africafirstassist.com