



# Marie Hélène Jai

Directrice générale de Wafa IMA Assistance

## «WIA est une nouvelle ligne de métier au service des MRE et ARE»

### BIOEXPRESS

Diplômée de l'école supérieure de commerce de Paris

**1980** Chargée de clientèle «Entreprises», Banque Hervet, Paris

**1983** Secrétaire générale à l'Alliance Africaine, au Maroc

**1995** Rejoint la BCM (devenue AWB), responsable du développement de la bancassurance

**2004** Rejoint Wafa Assurance

**2005** Nommée Directrice du Pôle Finances. Egalement, secrétaire du Conseil d'administration

**2011** Directrice générale de WIA

### Pouvez-vous nous expliquer ce projet ?

Wafa IMA Assistance (WIA), est le fruit de l'union entre le savoir-faire d'un grand groupe d'assistance, le groupe Inter Mutuelles Assistance et la force de distribution du 1er groupe financier du Maghreb, le groupe Attijariwafa bank (AWB). WIA est une nouvelle ligne de métier au sein du groupe AWB dédiée à l'assistance mais WIA sera également pour les deux groupes une tête de pont pour un développement régional ultérieur au Maghreb et en Afrique.

### Le Maroc serait une sorte de hub qui permettrait à WIA de rayonner en Afrique? ...Avec quels objectifs ?

Effectivement, même si nous avons vocation à offrir des contrats d'assistance à la population marocaine ou étrangère résidente au Maroc, nous serons particulièrement attentifs à l'équipement des Marocains résidant à l'étranger (MRE), d'une part et à celui des Africains résidant à l'étranger (ARE), d'autre part.

Les MRE et les ARE ont des besoins d'assistance spécifiques : nous voulons être aux côtés d'AWB pour répondre à leurs attentes. Ce sont des personnes qui ont besoin de garder des liens avec leur pays d'origine. Et l'as-

sistance fait partie de ces moyens qui leur permettent soit de venir passer tranquillement des vacances dans leur pays d'origine, soit d'être assurés, qu'en cas de décès, un organisme s'occupera, dans les meilleures conditions, du rapatriement de leur corps vers le lieu d'inhumation au Maroc. L'objectif de Wafa IMA Assistance, par rapport aux MRE et aux ARE, c'est de proposer ces contrats dans les pays d'accueil à travers les guichets d'AWB Europe, présente en France, en Espagne, en Italie, en Allemagne, en Belgique, aux Pays-Bas et depuis peu au Royaume-Uni. Donc, à travers les guichets d'AWB Europe, nous allons pouvoir distribuer nos contrats d'assistance aux Africains et aux Marocains qui résident en Europe. Ce qui se passait avant, c'est que les MRE qui avaient besoin de ces produits ne pouvaient y souscrire que lorsqu'ils étaient de passage au Maroc pour une période assez courte. La force de ce projet, c'est de pouvoir leur proposer des contrats d'assistance 12 mois sur 12 en Europe. Les contrats commercialisés en Europe seront garantis par IMA France et réassurés au Maroc par WIA. Pour les ARE, c'est la même chose, nous allons prévoir des contrats d'assistance qu'ils pourront souscrire en Europe ou par la suite, auprès des agences AWB de leur pays d'origine, en Tunisie, au Sénégal, en Côte d'Ivoire, au Cameroun, etc. Cela suppose auparavant que WIA, pour être en

conformité avec la réglementation des Assurances de ces pays, demande des agréments auprès des autorités concernées pour y créer des filiales d'assistance.

## Et c'est dans vos prévisions ?

C'est même toute la valeur ajoutée de ce projet. Ce n'est pas une société d'assistance comme les autres à l'échelle du Maroc. C'est un groupe en devenir qui a l'ambition de servir les clients qui ont besoin de lui là où ils se

## 210 DH par personne ?

Oui. Avec le conjoint, c'est le double soit 420 DH. Ensuite, il y a un dégressif avec l'ajout des enfants. Mais, au-delà de trois enfants, la prime annuelle est plafonnée à 940 DH. Ce qui est intéressant dans ce produit, c'est qu'on peut y mettre toutes les personnes qui vivent sous le même toit. Comme les ascendants soit du client soit de son conjoint. C'est un contrat très souple où les enfants sont couverts jusqu'à 25 ans. Après 25 ans, s'ils sont clients d'AWB, ils peuvent souscrire eux-

de nature à attirer vers la banque de nouveaux clients et à les fidéliser.

## Quelle est la particularité de ce nouveau produit par rapport à ce que propose la concurrence ?

Le produit d'assistance pour les MRE est un produit qui a été élaboré avec la banque. C'est un contrat très complet avec un prix très accessible. Dans l'immédiat, il sera vendu avec les garanties dont je viens de parler et nous comptons l'enrichir dans les prochaines années, en essayant d'apporter de nouvelles garanties qui peuvent intéresser les MRE, comme une assistance juridique... Nous avons beaucoup d'idées pour enrichir le contrat. De plus, nous nous appuyons sur les 30 années d'expertise du groupe IMA, émanation des grandes mutuelles françaises, numéro 1 en France et parmi les leaders à l'international, qui pour accompagner ses 44 millions de bénéficiaires fait appel à son réseau international de 55.000 prestataires. L'assistance est un métier qui ne s'improvise pas. C'est un métier à part entière, très différent de l'assurance. On est toujours dans l'urgence, on n'a pas droit à l'erreur. Il faut beaucoup de réactivité et des chargés d'assistance bien formés qui savent accueillir les gens qui sont parfois dans des situations très difficiles. C'est pour cela que même un groupe de la taille d'Attijawafa bank avait besoin d'un grand groupe d'assistance à ses côtés.

## Nous proposons un contrat global pour 210 DH par an seulement

trouvent grâce aux 2.000 points de vente sur deux continents. Nous serons manifestement bien placés pour être proches de ces communautés qui souscriront à nos contrats d'assistance.

A quel prix allez-vous fournir ce service ?

S'agissant de la tarification, le premier produit qui sera commercialisé par Wafa IMA Assistance, est le contrat «Injad bila houdoud» qui s'adresse aux Marocains résidant en Europe et au Maghreb et qui est accessible à partir de 210 DH par an pour un MRE célibataire. C'est un tarif extrêmement compétitif, d'autant que c'est un contrat global qui regroupe une assistance aux véhicules pour les déplacements de l'Europe vers le Maroc et retour, une assistance médicale et une assistance en cas de décès. En cas de décès du souscripteur lui-même, de son conjoint ou de ses enfants, Wafa IMA Assistance organise le rapatriement du corps pour l'inhumation, avec prise en charge de la totalité des formalités administratives, des billets de transport pour deux accompagnants et une participation aux frais funéraires de 15.000 DH. Il faut savoir que le rapatriement du corps coûte, pour une personne qui n'a pas de contrat d'assistance, entre 50 000 et 150 000 DH à partir de l'Europe. C'est très cher. Pouvoir donc accéder à ce type de prestation à partir de 210 DH par an, est très abordable.

mêmes directement un contrat. Mais si le souscripteur veut les garder dans le contrat d'origine, il n'y a pas de problème : ils seront pris en charge moyennant une cotisation annuelle de 210 DH.

## Quel est lien entre vos produits et vos objectifs de bancarisation ?

WIA est une nouvelle ligne de métier au service des Marocains et des Africains. C'est aussi, bien entendu, un métier au service de la stratégie du groupe AWB. Le groupe est déjà, avec Wafa Assurance, le leader incontesté de la bancassurance. Il a une longue tradition de bancassureur qui consiste, pour la banque, à distribuer des contrats d'assurance, simples mais extrêmement utiles, comme les contrats de prévoyance, d'épargne retraite ou d'épargne éducation. Le contrat d'assistance, comme le produit d'assurance permet à la banque d'équiper la clientèle et de la fidéliser. Plus le client est équipé, plus il s'attache à sa banque. Ce n'est un secret pour personne, le client fréquente plus son banquier que son assureur conseil. Donc, on capitalise sur cette relation de proximité et de confiance pour proposer des contrats d'assistance et d'assurance adaptés aux besoins de la clientèle. Avec 840 agences du groupe AWB, ces produits d'assistance, comme les produits d'assurance, sont

## Quelles sont vos prévisions en termes de part de marché ?

Notre chiffre d'affaires à l'horizon 2015, qui serait de l'ordre de 180 millions de DH, sera constitué du chiffre d'affaires réalisé au Maroc, mais aussi du chiffre d'affaires réalisé en Europe et rapatrié au Maroc via la réassurance, ainsi que du chiffre d'affaires réalisé dans les pays d'Afrique par les filiales d'assistance africaines qui auront pu être créées entre temps.

Notre ambition est d'avoir une part de marché de l'ordre de 15 à 20% à l'horizon 2015, sachant que nous disposons de nombreux atouts. Le groupe Attijariwafa Bank a l'habitude d'être leader dans toutes les activités qu'il exerce. Il va falloir que Wafa IMA Assistance soit aussi à la hauteur des ambitions du groupe ■

Interview réalisée par B.A. et A.H.