



MUGEPHAR-PS



# BULLETIN D'INFORMATION MUGEPHAR-PS



05 37 75 92 82

05 37 75 03 97

mugepharps@gmail.com  
www.mugepharps.ma

## EDITO



La MUGEPHAR-PS, fête son dixième anniversaire d'existence, une décennie glorieuse pendant laquelle nous avons pu combler le vide en termes d'entraide sociale et d'assurance maladie pour les professionnels de la santé, et ce grâce aux efforts de ses adhérents, ses partenaires, et surtout ses bénévoles, à qui nous rendons un vibrant hommage.

Notre mutuelle a connu une évolution remarquable, et acquis d'énormes et riches expériences en matière de gestion et d'activités mutuelles. Ainsi La MUGEPHAR-PS compte désormais plus de 1650 adhérents avec plus de 3000 ayants droit au total et a remboursé près de 20 000 000.00 dhs pour plus de 2300 dossiers. En moyenne, 80 adhérents bénéficient des remboursements annuellement.

Pour maîtriser cette évolution et ces chiffres, auxquels s'ajoutent les nouveautés du secteur de la mutuelle dans notre pays, notamment l'avènement de l'Assurance maladie pour les indépendants et le nouveau code de la mutualité, une étude actuarielle au profit de la MUGEPHAR-PS est lancée afin de nous assurer de sa pérennité financière et de mettre en place une stratégie de développement.

Les valeurs de la MUGEPHAR-PS qui nous ont amené à placer les adhérents au cœur de nos préoccupations, les écouter et les satisfaire en matière d'assurance maladie, étaient, sont et seront les maîtres mots de notre politique qualité. Ainsi nous veillons en permanence à satisfaire nos adhérents en leurs fournissant des prestations compétitives et un service personnalisé correspondant à leurs besoins tout en respectant les exigences légales et réglementaires applicables à notre secteur d'activité.

Comptant sur nos valeurs de solidarité, de fraternité et de sacrifice, tout en faisant primer l'intérêt général de la société mutualiste, nous avons décidé de mettre en place un système de management de la qualité qui s'est concrétisé par une certification ISO 9001 en 2016. Notre politique qualité s'articule autour des axes stratégiques suivants :

- Améliorer la gouvernance de la mutuelle (séparation entre les organes de gestion et les organes de gouvernance).
- Formaliser les procédures de travail de la société mutualiste.
- Adopter une démarche commerciale et un marketing spécifique.
- Introduire de nouvelles prestations à caractère social.

Pour terminer, et pour mieux vous servir, je vous invite à nous faire part de vos appréciations quant à la qualité de nos prestations de services en participant à l'enquête de satisfaction contenue dans ce bulletin.

Merci de votre confiance et de votre soutien.

Le Président  
Dr. RHAOUTI Med Laghdaf

## SOMMAIRE



01 Editorial

04 Certification ISO 9001 Version 2008

05 Chiffres Clés au 31 Décembre 2016

08 Bilan d'activité 2016

09 Prestations à caractère sociale et conventions

10 Organes de gestion

12 Projets en cours (Etude actuarielle)

13 Projets en perspective (Certification ISO 9001 Version 2015)

13 Questionnaire de satisfaction

14 Rapport du Commissaire aux comptes pour l'exercice clos le 2016/12/31.



**MUGEPHAR-PS**

*La mutuelle générale des pharmaciens  
et des professionnels de la sante*

*une solidarité **mutuelle***



## CERTIFICATION ISO 9001 VERSION 2008

La Mutuelle générale des pharmaciens et des professionnels de la santé est certifiée ISO 9001 version 2008 pour l'ensemble de ses activités depuis Septembre 2016 sous la référence : 9105086987 Cette certification, décernée en 2016 par un organisme de renommée internationale (Le Groupe TÜV Rheinland), sera régulièrement renouvelée tous les trois ans. Le périmètre de la certification recouvre la totalité des activités de la MUGEPHAR-PS : Activités de Mutuelle, Marketing & commercialisation, Finances & ressources humaines et Activités sociales.



## CHIFFRES CLÉS AU 31 DÉCEMBRE 2016 POPULATION

La MUGEPHAR-PS compte 3127 bénéficiaires au 31 décembre de l'année 2016, soit :



## PRÉSENTATION DE L'AUDITEUR

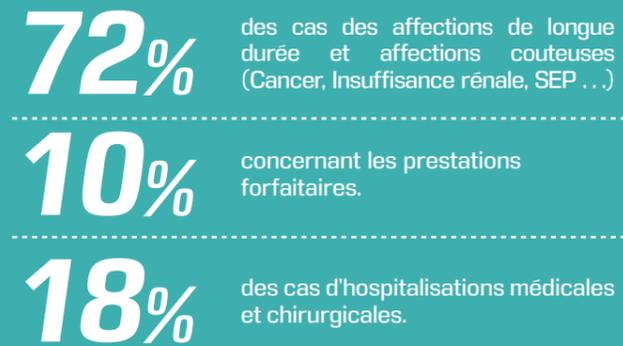
TUV Certification Maroc représente à l'échelle nationale TÜV Rheinland Group, organisme de certification de notoriété internationale présent dans plus de 80 pays. Le groupe est connu mondialement pour ses prestations d'audit et de certification des systèmes de management, des produits et des compétences.

## RAPPORT D'AUDIT

**VOUS POUVEZ CONSULTER LE RAPPORT  
D'AUDIT SUR NOTRE SITE  
[WWW.MUGEPHARPS.MA](http://WWW.MUGEPHARPS.MA)**

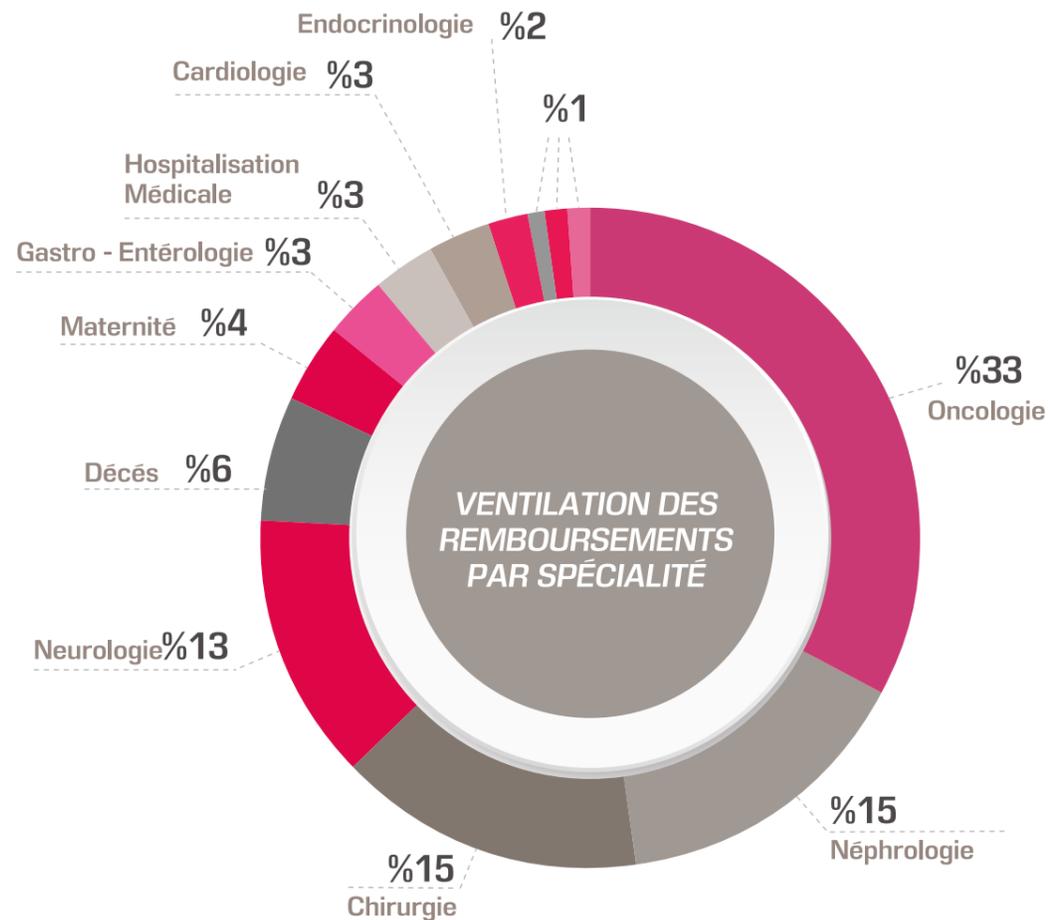
## REMBOURSEMENTS

Au Total, **2320** dossiers ont été remboursés, d'un montant total de **18 647 740.10 dhs** ils se répartissent comme suit :



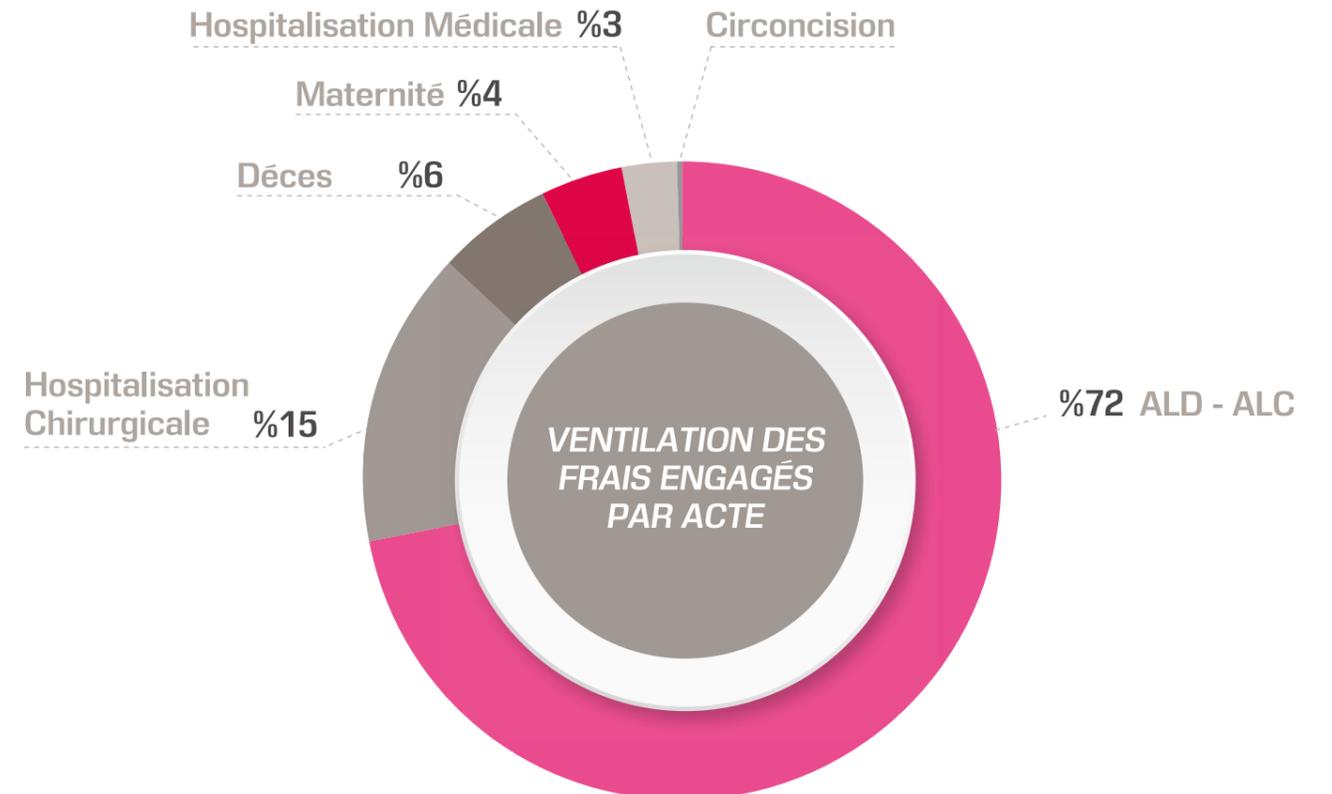
### VENTILATION DES REMBOURSEMENTS PAR SPÉCIALITÉ

Spécialité	Mt remboursé	%
Oncologie	6 196 430.42	33%
Néphrologie	2 771 102.61	15%
Chirurgie	2 726 925.78	15%
Neurologie	2 456 666.06	13%
Décès	1 200 000.00	6%
Maternité	697 550.00	4%
Gastro - Entérologie	594 164.32	3%
Hospitalisation Médicale	514 126.46	3%
Cardiologie	485 286.06	3%
Endocrinologie	384 161.94	2%
Rhumatologie	242 932.58	1%
Pédiatrie	138 980.38	1%
ORL	101 792.74	1%
Hématologie	93 650.00	1%
PSYCHIATRIE	16 323.74	0%
Gynécologie	12 439.20	0%
Autres Spécialités	9 328.29	0%
Ophtalmologie	4 635.36	0%
Pneumologie	1 244.16	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18 647 740.10</b>	<b>100%</b>



### VENTILATION DES REMBOURSEMENTS PAR TYPE DE PRESTATION

Type	Mt remboursé	%
ALD - ALC	13 500 637.86	72%
Hospitalisation Chirurgicale	2 726 925.78	15%
Décès	1 200 000.00	6%
Maternité	697 550.00	4%
Hospitalisation médicale	514 126.46	3%
Circoncision	8 500.00	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18 647 740.10</b>	<b>100%</b>



## BILAN D'ACTIVITÉ 2016

### REMBOURSEMENTS DE L'EXERCICE 2016

Au Total, 446 dossiers ont été remboursés, d'un montant total de 1 983 775.00 dhs ils se répartissent comme suit :

**75%** des cas des affections de longue durée et affections coûteuses (Cancer, Insuffisance rénale, SEP ...)

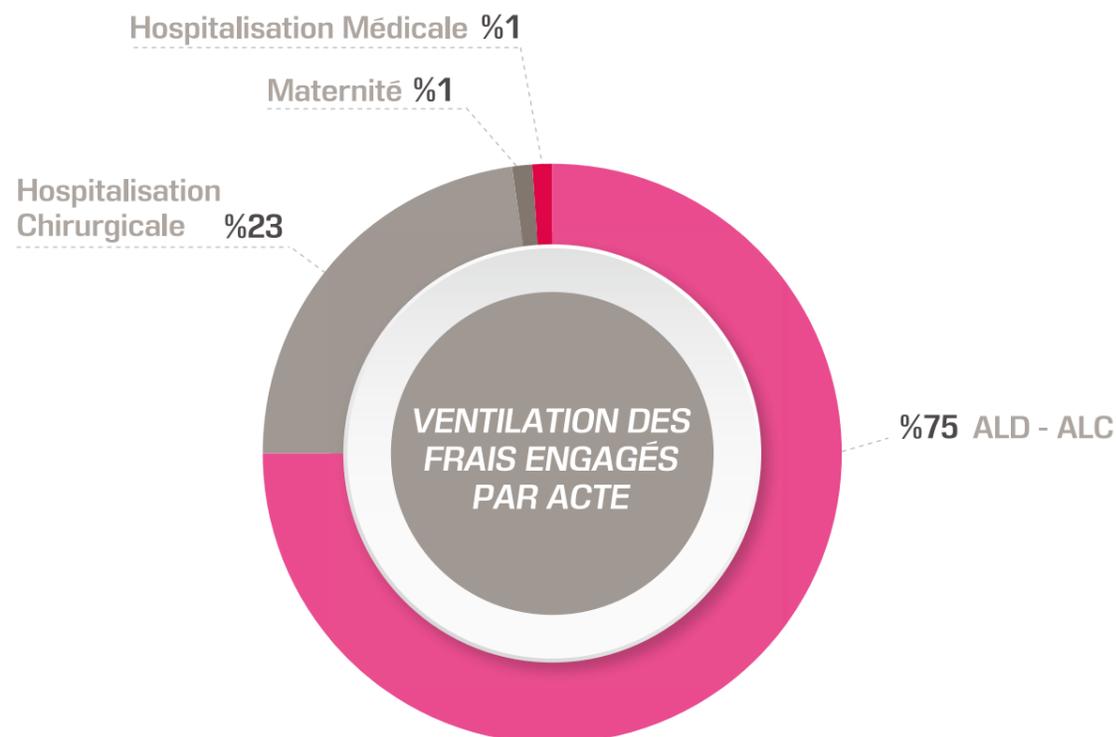
**24%** des cas d'hospitalisations médicales et chirurgicales.

**1%** concernant les prestations forfaitaires.



### ETAT FINANCIER RELATIF À L'EXERCICE 2016

ENTREES		SORTIES	
Cotisations	2 792 568.00	Remboursements	1 983 775.00
Droit d'entrée	30 000.00	Frais divers	765 294.83
Total en DHS	2 822 568.00	Total en DHS	2 749 069.83
<b>Solde en DHS</b>			<b>73 498.17</b>



### PRESTATIONS À CARACTÈRE SOCIALE ET CONVENTION

La MUGEPHAR-PS porte un intérêt particulier au développement du volet social. A cet effet, elle s'engage à offrir des prestations compétitives qui s'inscrivent dans une dimension sociale dépassant la seule considération de maladie. Dans ce cadre la MUGEPHAR-PS a renouvelé la convention établie en 2015 pour une assurance complémentaire couvrant un ensemble de risques à des prix compétitifs. Pour plus d'informations, nous vous prions de contacter le cabinet « ALYANSSUR »

Ainsi, Les adhérents de la MUGEPHARS -PS et leurs ascendants/descendants bénéficieront des tarifs

spéciaux contenus dans les conventions signées entre wafaassurances , wafa ima et la MUGEPHAR-PS.

Pour les risques professionnels tous les adhérents de la MUGEPHAR-PS bénéficieront de

- Réductions entre 10 et 15%.
- Un taux de prime le plus bas du marché (1.4 %) pour l'accident du travail.
- Réduction entre 10 et 15 % pour la multirisque habitation.

**POUR TOUTE INFORMATION COMPLÉMENTAIRE, PRIÈRE DE PRENDRE CONTACT AVEC NOTRE PARTENAIRE « ASSURANCE ALYANSSUR »**

Adresse : 42, bd Al Haouz, grp. Annakhil, Takaddoum, 1<sup>er</sup>ét. RABAT

Email : abtal.hicham@gmail.com

Tél : 06 61 96 66 84



## ORGANES DE GESTION

### BUREAU



**DR. RHAOUTI** MOHAMED LAGHDAF  
**PRÉSIDENT**



**DR. EL MANSOURI** MOHAMED AZZEDDINE  
**VICE PRÉSIDENT**



**DR. BOUKADOUS** DRISS  
**SECRÉTAIRE GÉNÉRAL**



**DR. SALAMI** MOHAMED  
**SECRÉTAIRE GÉNÉRAL ADJOINT**



**DR. BOUHOUC** AHMED  
**TRÉSORIER**



**DR. CHERIF IDRIS** EL GANOUNI MOHAMED LARBI  
**TRÉSORIER ADJOINT**

### COMMISSION DE CONTRÔLE



**DR. SAADI** AHMED  
**AGADIR**



**DR. HAMDOUNE** ABDERRAHIM  
**MARRAKECH**

### CONSEIL D'ADMINISTRATION



**DR. RHAOUTI**  
MOHAMED LAGHDAF



**DR. EL MANSOURI**  
MOHAMED AZZEDDINE



**DR. BOUKADOUS**  
DRISS



**DR. SALAMI**  
MOHAMED



**DR. BOUHOUC**  
AHMED



**DR. CHERIF IDRIS**  
EL GANOUNI MOHAMED LARBI



**DR. ZAHRAOUI**  
ABDELAZIZ



**DR. EL BERHICHI**  
ABDELOUAHED



**DR. CHAGRAOUI**  
ABDELKARIM



**DR. IZOUAR**  
NAFISSA



**DR. OUFQIR**  
ABDERRAHMAN



**DR. ZIOU ZIOU**  
NAJI



**DR. BOUNOUA**  
ABDELMAJID



**DR. EL BAROUDI**  
CHIHAB EDDINE



**DR. EL KHAFIF**  
AMAL

## PROJETS EN COURS (ETUDE ACTUARIELLE)

Lors de l'assemblée générale ordinaire du 05 juin 2016, Mr le président Dr. RHAOUTI Med Laghdaf, a présenté un exposé très détaillé sur les dernières nouveautés concernant le projet du code de la mutualité qui stipule parmi ses articles que toute société mutualiste doit avoir un minimum de 5000 adhérents sinon elle doit adhérer à une union de mutuelle, telle est le cas de la MUGEPHAR-PS.

Ensuite Mr le président a exposé le devenir de la MUGEPHAR-PS suite à l'avènement de la couverture médicale des indépendants (AMI), ainsi :

La MUGEPHAR-PS peut soit arrêter ses activités du moment que sa raison d'être pour combler ce vide, n'est plus d'actualité.

Soit basculer en une mutuelle complémentaire pour couvrir le reliquat de dépenses médicales non pris en charge par l'AMI. Dans ce cas une adaptation des statuts et du règlement intérieur s'impose pour revoir la prime, le taux de remboursement, droit d'entrée, paniers des soins. . .

C'est ainsi que la MUGEPHAR-PS a lancé un étude actuarielle, dans le cadre d'une étude stratégique afin de s'assurer de sa pérennité financière pour mener à bien sa mission, et de mettre en place une stratégie de développement.



## PROJETS EN PERSPECTIVE (CERTIFICATION ISO 9001 VERSION 2015)

La MUGEPHAR-PS souhaite conserver sa certification ISO 9001, ainsi elle va mettre à niveau son système de management de la qualité en fonction de la nouvelle édition de la norme et obtenir la certification de conformité à la version 2015. Etant donné qu'au delà d'octobre 2018 les certifications ISO 9001:2008 ne seront plus valides.



## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Dans le cadre de son système de management qualité selon la norme ISO 9001:2008, MUGEPHAR-PS prévoit à intervalles planifiés, une enquête de satisfaction de ses adhérents. A cet effet, nous vous prions de bien vouloir nous faire part de vos appréciations quant à la qualité de nos prestations de services.

Ce questionnaire est mis à votre disposition en ligne sur [www.mugepharps.ma](http://www.mugepharps.ma). Vous pouvez le remplir et l'envoyer depuis le site ou nous le faire parvenir par courrier en le découpant de ce bulletin.



**L'ACCUEIL DONT VOUS BÉNÉFICIEZ PAR TÉLÉPHONE ET AU SIÈGE DE LA MUGEPHAR-PS EST**

TRÈS SATISFAISANTS

SATISFAISANTS

MOYENNEMENT  
SATISFAISANTS

INSATISFAISANTS

**COMMENT JUGEZ-VOUS LA PERTINENCE DE L'INFORMATION OBTENUE DU STAFF ADMINISTRATIF ET CELLE DISPONIBLE SUR LES SUPPORTS DE COMMUNICATION.**

TRÈS SATISFAISANTS

SATISFAISANTS

MOYENNEMENT  
SATISFAISANTS

INSATISFAISANTS

**COMMENT JUGEZ-VOUS LA COMMUNICATION ENTRE LA MUGEPHAR-PS ET SES ADHÉRENTS ?**

TRÈS SATISFAISANTS

SATISFAISANTS

MOYENNEMENT  
SATISFAISANTS

INSATISFAISANTS

**GLOBALEMENT, QUEL EST VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION PAR RAPPORT AUX PRESTATIONS DE SERVICES DE LA MUGEPHAR-PS ?**

TRÈS SATISFAISANTS

SATISFAISANTS

MOYENNEMENT  
SATISFAISANTS

INSATISFAISANTS

**VOS COMMENTAIRES & SUGGESTIONS**

## RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES POUR L'EXERCICE CLOS LE 31/12/2016.



### Opinion sur les états de synthèse

- 1- Les cotisations des adhérents ont été comptabilisées parmi les produits de 2016 sur la base des encaissements reçus au cours de l'exercice 2016 et des cotisations non encore perçues au titre des années 2013 à 2016. Cette pratique n'est pas conforme aux principes comptables en vigueur et notamment le principe d'indépendance des exercices.  
En outre Le montant des cotisations dues au titre des années 2012 et antérieures et non encore encaissées arrêté au 31 décembre 2016 s'élève à DH 13 953 360 et dont le recouvrement n'est pas certain n'a pas été constaté en comptabilité.
- 2- A notre avis, sous réserve de l'incidence sur les comptes de la situation décrite au paragraphe 1, nous certifions que les états de synthèse cités au premier paragraphe ci-dessus sont réguliers, sincères et donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la mutuelle MUGEPHAR-PS au 31 décembre 2016, conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Fait à Rabat, le 2 juin 2017

Le Commissaire aux Comptes

CABINET EL GHAZOULI & ASSOCIES  
Membre du Collège des Commissaires aux Comptes  
AUDIT - F.X.A. - CONSEIL  
Rabat : Avenue Hassan II Box 10 Moussine Etabee A,  
Boite 35 15000 Sidi Kaddouh  
Tél : 212 37 23 75 89 - Tél-Fax : 37 20 63 87

Salah El Ghazouli

## BULLETIN D'INFORMATIONS RÉSERVÉ AUX ADHÉRENTS

Adresse : MUGEPHAR-PS, 28 BIS, (1er Etage), Rue Setta, Les Aviations, Rabat  
Téléphone : 05 37 75 92 82  
FAX : 05 37 75 03 97  
E-mail : mugepharps@gmail.com  
SiteWeb : <http://www.mugepharps.ma>

## NOTRE ENGAGEMENT

MIEUX VOUS  
CONNAITRE

MIEUX VOUS  
ÉCOUTER

RÉPONDRE À  
VOS ATTENTES



UNE SOLIDARITÉ  
MUTUELLE





**MUGEPHAR-PS**



Tél : 05 37 75 92 82 - Fax : 05 37 75 03 97

[mugepharps@gmail.com](mailto:mugepharps@gmail.com)

[www.mugepharps.ma](http://www.mugepharps.ma)



Management  
System  
ISO 9001:2008

[www.tuv.com](http://www.tuv.com)  
ID 9105086987