



# BMCE BANK OF AFRICA

2017

RAPPORT DEVELOPPEMENT  
DURABLE





SHANGHAI TOWER : SIEGE DE BMCE BANK OF AFRICA





Afin d'atteindre les *Objectifs de Développement Durable* définis par la Communauté Internationale et contribuer à assurer un monde plus durable, notre démarche de *Responsabilité Sociétale et Environnementale* se construit collectivement, par l'implication de près de 15 000 collaborateurs du Groupe à travers plus d'une trentaine de pays, engagés autour de valeurs communes qui donnent du sens à chacune de nos actions.

L'éthique, l'intégrité et la qualité de la relation-client participent grandement à l'assurance de cette durabilité. Nous y attachons une importance particulière et veillons à nous conformer aux standards les plus élevés.

Notre ambition d'être un Groupe bancaire et financier panafricain innovant, ayant, de par ses activités, un impact positif sur les communautés et les géographies où il est implanté, se traduit, chaque année, par des réalisations solides qui marquent notre empreinte d'opérateur socialement responsable.

En 2017, un nouveau cap a été franchi : nous ancrons une forte culture de la responsabilité au sein du Groupe par la formalisation de *la Charte de Responsabilité Sociétale de BMCE Bank of Africa* adoptée à travers l'ensemble des composantes du Groupe. Elle guide notre modèle de croissance pour l'atteinte des 17 *Objectifs de Développement Durable* et représente l'aboutissement d'un processus co-construit avec nos parties prenantes en prenant appui sur des engagements internationaux universels auxquels nous avons souscrits : les *Principes de l'Equateur*, le *Pacte Mondial des Nations Unies*, les *Principes pour la Finance à Impact Positif*, l'*Initiative Climate Action in Financial Institutions*.

L'engagement de la Fondation BMCE Bank pour l'Éducation et l'Environnement confirme également notre volonté forte de bâtir « au-delà des murs », à travers le programme Medersat.com, une éducation de qualité ouverte sur la modernité, respectueuse des langues maternelles autant qu'elle est ouverte sur celles, étrangères.

Notre engagement est également affirmé en faveur de l'entreprenariat, à travers le programme annuel de l'*African Entrepreneurship Award*, qui a drainé au cours de ses 3 premières éditions plus de 12 000 participants procédant de 132 pays, dont les 54 pays africains. 33 lauréats ont été primés et sont déjà des entrepreneurs.

Les consécutions décernées en 2017 à notre Banque : « *Socially Responsible Bank of the Year 2018* » par the African Banker, « *Top Performers RSE 2017* » par *Vigeo Eiris*, « *Arabia CSR Awards 2017* », priment, notamment, notre contribution aux financements à impact positif et en faveur de l'environnement. « Éluée Service Client 2018 » et reconnue « Top Employeur 2017 » la Banque atteste, pareillement, son engagement responsable envers ses clients et son capital humain.

La responsabilité sociétale est, en définitive, essentielle à notre Groupe : elle est le gage de la soutenabilité de nos performances, ainsi que du maintien de la cohérence de notre action, au nom des valeurs que nous défendons et qui nous donne la légitimité d'être, et de demeurer, à la hauteur de tous nos engagements.

Othman Benjelloun  
Président Directeur Général



CITE MOHAMMED VI TANGER TECH

AFRICA



« La promotion et le développement de notre système éducatif national est une immense tâche et un chantier de longue haleine qui nous interpellent tous [...]. À la Fondation, nous sommes convaincus [...] de la pertinence et de l'efficacité du partenariat public-privé dans lequel nous nous sommes engagés depuis la création de la première école du Réseau Medersat.com en l'année 2000. »

**Dr Leïla MEZIAN BENJELLOUN.**

Au cours de l'année 2017, la Fondation BMCE Bank pour l'Éducation et l'Environnement, sous l'égide de Mme la Présidente Dr. Leïla Mezian Benjelloun, a poursuivi ses efforts de développement des compétences de l'équipe pédagogique à travers le déploiement d'un large programme de formation en faveur notamment des éducateurs, des superviseurs et des enseignants.

Par ailleurs, à travers son rayonnement et ses nombreux partenariats fructueux, la Fondation BMCE Bank a organisé un colloque international sur l'enseignement préscolaire en collaboration avec le Ministère de l'Éducation Nationale qui a connu un large succès de par la qualité de ses intervenants et l'organisation de ses assises.

Outre le Sénégal, le Congo-Brazzaville et le Mali, la Fondation poursuit ses efforts d'extension du Réseau de Medersat.com à l'international avec l'ouverture prochaine d'une école au Rwanda dans la province de Kigali.

#### **LARGE PROGRAMME DE FORMATION ET QUALIFICATION PROFESSIONNELLE**

Afin d'améliorer le niveau des enseignants en langue française, des sessions de formation ont été organisées en collaboration avec l'Institut Français auxquelles ont pris part 180 professeurs de Français.

Dans la même veine, des sessions de formation ont été dispensées aux éducatrices du préscolaire et aux superviseurs pédagogiques. Pour ces derniers, la formation s'est déroulée au Centre International des Etudes Pédagogiques de Sèvres en France.

A l'instar des enseignants de Français et d'Amazigh, les professeurs chargés de l'enseignement de l'Arabe ont également bénéficié de formations sur les procédures pédagogiques modernes.

#### **COLLOQUE INTERNATIONAL SUR L'ENSEIGNEMENT PRÉSCOLAIRE AU MAROC**

La Fondation BMCE Bank a organisé, en mai 2017, sous le Haut Patronage de Sa Majesté le Roi Mohammed VI et en collaboration avec le Ministère de l'Éducation Nationale, un colloque international sur l'enseignement préscolaire au Maroc sous le thème « Généralisation du préscolaire au Maroc : entre équité et qualité ».

Le Ministre de l'Éducation Nationale, de la Formation Professionnelle, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique et le Secrétaire d'État au Développement Rural et aux Eaux et Forêts, accompagnés de M. Othman Benjelloun, Président Directeur Général de BMCE Bank of Africa et de Dr Leïla Mezian Benjelloun, Présidente de la Fondation, ont procédé en présence du Président du Parlement et des Ambassadeurs des pays participants à l'ouverture des travaux de ce Colloque. Cet événement a connu un vif succès grâce notamment à la participation d'experts venus d'Europe (France/ Belgique), d'Amérique (Canada), d'Asie (Chine) et d'Afrique (Sénégal).

L'expérience de la Fondation, innovante en matière d'éducation préscolaire, a été amplement mise en exergue et le Ministère de l'Éducation Nationale pourrait s'en inspirer pour généraliser l'enseignement préscolaire au Maroc, notamment en matière de partenariat, d'infrastructure et équipements, de supports pédagogiques, de formation des éducateurs et de supervision pédagogique.

## INNOVATION PÉDAGOGIQUE

Grâce au concours de l'Institut Français et à la contribution des éducatrices et des superviseurs pédagogiques de la Fondation, une nouvelle mallette pédagogique, composée de cinq fascicules, a été éditée, en remplacement de celle initialement conçue en 2010, afin d'améliorer la pertinence pédagogique. Des outils didactiques d'accompagnement de la mallette ont également été élaborés et mis gratuitement à la disposition des 1.800 enfants scolarisés dans le préscolaire des écoles du Réseau Medersat.com.

Concernant le Mandarin, la Fondation continue de développer son enseignement dans une école à Bouskoura en présentiel et dans 3 écoles de Nador par visioconférence dans le cadre du partenariat avec l'Institut Confucius et l'Université Hassan II de Casablanca.

Par ailleurs, les élèves scolarisés dans les écoles Medersat.com continuent de bénéficier d'un enseignement parfaitement trilingue (Arabe/ Amazigh/Français) et ce, dès leur 1<sup>ère</sup> année de scolarisation au préscolaire jusqu'à la fin du cycle primaire. Des séances de Mathématiques et de Sciences de la Vie et de la Terre en Français ont également été introduites dans le cursus scolaire primaire.



## L'ÉDUCATION À L'ENVIRONNEMENT

Tout en veillant au respect des Programmes du Ministère de l'Éducation Nationale, les programmes scolaires en vigueur dans les écoles Medersat.com incluent la composante pédagogique environnementale.

Axés essentiellement sur la protection de la nature et la sauvegarde de la flore et de la faune, avec l'éducation aux comportements visant la sensibilisation des enfants aux problèmes de l'environnement, ces programmes sont soutenus par des actions concrètes au niveau de chaque école par l'aménagement du jardin pédagogique, le traitement des eaux de l'école, la récupération des déchets, le nettoyage des classes et la propreté des toilettes.

En 2017 et à l'instar des années précédentes, 3 écoles Medersat.com, Moulay Yakoub, Ouazzane et Nador, ont gagné le concours pour l'obtention du label « éco-école » décerné chaque année par la Fondation Mohammed VI pour l'Environnement aux écoles publiques qui répondent aux critères définis par le cahier des charges établi à cette fin, portant ainsi à 16 le nombre des écoles Medersat.com ayant obtenu ce label.

## PROMOTION DE L'EXCELLENCE

En marge de la réunion de coordination et de bilan de fin d'année scolaire, une cérémonie a été organisée pour la remise des prix d'excellence aux élèves Bacheliers issus des écoles Medersat.com ayant obtenus le baccalauréat en 2015 et 2016 avec Mention Très Bien.

Organisé en avril 2017 à la Faculté des Lettres de Rabat en présence de l'Ambassadeur de la République populaire de Chine au Maroc et de Mme la Présidente de la Fondation BMCE Bank pour l'Éducation et l'Environnement, le Prix National d'Excellence en Mandarin organisé en collaboration avec la Fondation et l'Université Mohammed V de Rabat a connu la consécration d'une dizaine d'étudiants marocains ayant obtenu les meilleurs résultats en 2017 dans le concours organisé par l'Institut Confucius, portant sur la maîtrise du Mandarin.

Comme à l'accoutumée, des élèves du Réseau Medersat.com se sont qualifiés aux épreuves finales des Olympiades de Tifnagh à partir de la compétition nationale organisée par le Ministère de l'Éducation Nationale, tenues en août 2017 à Taroudant.





## DÉVELOPPEMENT DES PARTENARIATS

En marge de la célébration du premier anniversaire de la convention de partenariat entre la Fondation BMCE Bank et l'Institut Français au Maroc -IFM-, cérémonie présidée par Madame la Présidente Dr Leila Mezian Benjelloun en présence du Président M. Othman Benjelloun, de l'Ambassadeur de France au Maroc et des Hauts Cadres de BMCE Bank of Africa, un hommage a été rendu à M. Hervé Guillou, Attaché de Coopération Éducative auprès de l'Ambassade de France à Rabat, pour les efforts déployés pour la fortification du partenariat Fondation/IFM.

Dans le cadre de ce partenariat, la Fondation a reçu, en 2017, un don de 4 334 livres de l'Association «Le Bouquin Volant», distribués à l'ensemble des écoles du Réseau Medersat.com afin d'enrichir les bibliothèques scolaires.

Fruit d'un partenariat tripartite avec la province de Nador et l'Association des parents des élèves de l'école, l'école de Boukana est dorénavant dotée d'un bus d'une capacité de 30 élèves servant à transporter les enfants résidant à Bni Ansar. Ce bus, dont les frais de fonctionnement sont pris en charge par la Fondation, est opérationnel depuis septembre 2017.

De même, il sert au transport des élèves, notamment des filles qui ont terminé leurs études primaires à l'école et qui souhaitent poursuivre leurs études secondaires au Collège de Bni Ansar.

## SUIVI DU FONCTIONNEMENT DES ÉCOLES ET VISITES D'ENCADREMENT

Des visites inopinées sont menées par le Directeur du Programme Medersat.com et par le Superviseur principal et responsable du Pôle Amazigh en vue de s'assurer du bon fonctionnement des écoles et de l'application des mesures pédagogiques adoptées par la Fondation, d'établir le contact direct avec les enseignants, de marquer la présence de la Fondation dans les écoles, de dispenser un enseignement de qualité et de relever les besoins des écoles en matériel didactique et équipement scolaire.

## RENCONTRE AVEC LE MINISTRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

Une réunion s'est tenue avec le Ministre de l'Éducation Nationale, en présence de Madame la Présidente Dr Leila Mezian Benjelloun, de son Conseiller et du Directeur du Programme, et a porté essentiellement sur le développement du Partenariat Public-Privé.

## ACTIVITÉS PARASCOLAIRES

A travers l'organisation d'activités parascolaires, l'objectif est d'instaurer une culture d'épanouissement et d'éveil artistique chez les élèves scolarisés dans les écoles Medersat.com et de favoriser par la même occasion un plus grand rayonnement des écoles du Réseau dans leur entourage social avec l'implication des parents dans les diverses activités de l'école. Ainsi, l'ensemble des écoles Medersat.com ont célébré les différentes «journées nationales et internationales» commémorant notamment la protection de l'environnement, la lutte contre le tabagisme, la journée mondiale des Droits de la Femme, le respect du code de la route.

## EXTENSION ET RENFORCEMENT DES INFRASTRUCTURES DU RÉSEAU MEDERSAT.COM

A l'instar des années précédentes, la Fondation BMCE Bank a œuvré à l'extension et au renforcement des infrastructures pédagogiques et au renouvellement partiel des équipements du Réseau Medersat.com.

## EXTENSION DU RÉSEAU MEDERSAT.COM EN AFRIQUE SUBSAHARIENNE, RWANDA

En juillet 2017, la Fondation BMCE Bank et la Fondation Imbutu- Rwanda- ont signé une convention de partenariat pour la création d'une école « Medersat.com Rwanda » dans la province de Kigali. L'ouverture de l'école est prévue au cours de l'année 2018. En plus du financement de la construction et l'équipement de ladite école, la Fondation mettra à la disposition de son partenaire les expériences acquises dans le cadre du programme Medersat.com de création et de gestion d'école communautaire dans le monde rural.





## POURSUITE DU PROGRAMME DE CONSOLIDATION ET DE RÉHABILITATION DES ÉCOLES DU RÉSEAU MEDERSAT.COM

En 2017, la Fondation a procédé à la réhabilitation de dix écoles du Réseau Medersat.com : Medersat.com Tagleft et Tafdegn - province d'Azilal -, école Ouled Sidi Bouchaib -province d'El Jadida -, école Haj Zaouia - province de Marrakech, école Lhaina - province de Sidi Bennour - et les écoles de Qualili - province de Meknès -, de Oulmès - province de Khémisset -, et l'école de Bouskoura - province de Nouacer -.

Par ailleurs, la Fondation a réalisé les travaux de maintenance pour deux écoles construites en pisé, l'école Medersat.com Kasbah Ait Hammou Ou Said - province de Zagora - et l'école Tarmigte - province de Ouazazate -.

## RENOUVELLEMENT PARTIEL DES ÉQUIPEMENTS

La Fondation BMCE Bank a procédé au renouvellement partiel des équipements scolaires et didactiques des écoles selon le besoin. En effet, un lot constitué de mobilier scolaire et d'équipement bureautique - tableaux, pupitres pour écolier, tables et chaises pour la maternelle, bureau des maîtres - et des équipements didactiques - tableau blanc interactif, vidéoprojecteurs - ont été acheminés vers les différentes écoles. Cette opération a nécessité la mobilisation d'une enveloppe budgétaire de l'ordre de 1 248 Millions de DH.

A travers ces opérations, la Fondation souhaite maintenir la qualité reconnue de ses complexes scolaires, favorisant ainsi un apprentissage pédagogique de qualité.

## LA FONDATION BMCE BANK EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT CONVENTION DE PARTENARIAT ENTRE LA FONDATION MOHAMMED VI POUR L'ENVIRONNEMENT ET LA FONDATION BMCE BANK

Dans le cadre du programme «Eco-écoles», une convention de partenariat entre la Fondation Mohammed VI pour la Protection

de l'Environnement et la Fondation BMCE Bank, a été scellée en mai 2017 pour une durée de trois ans, renouvelable.

Ce programme a pour objectif d'inculquer aux jeunes écoliers du Réseau Medersat.com les notions de développement durable, des comportements et modes de vie respectueux de l'environnement à travers le travail sur six thèmes : énergie, déchets, eau, biodiversité, alimentation et solidarité.

En vertu de cet accord de partenariat, la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement dispensera des sessions d'encadrement et de formation dans l'objectif de renforcer les capacités environnementales des 9 écoles Medersat.com déjà labélisées « Eco-écoles » et d'introduire et d'accompagner 10 écoles du Réseau Medersat.com inscrites au programme « Eco-écoles ».

## SOUTIEN DE LA FONDATION BMCE BANK POUR L'ÉQUIPEMENT DE LA BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU ROYAUME DU MAROC EN PANNEAUX SOLAIRES PHOTOVOLTAÏQUES

Consciente de son rôle dans la promotion de la protection de l'environnement, la Fondation BMCE Bank a scellé, en février 2017, un partenariat avec le Ministère de la Culture et de la Communication et la Bibliothèque Nationale du Royaume du Maroc pour soutenir l'équipement de cette dernière en panneaux solaires photovoltaïques pour un montant de 2 664 Millions de DH.

En vertu de cet accord de partenariat, la Fondation BMCE Bank soutient financièrement la réalisation, y compris étude et montage, d'une centrale solaire photovoltaïque d'une capacité de 192 kWc destinée à alimenter la Tour de conservation de la Bibliothèque Nationale du Royaume du Maroc en énergie électrique, dont la consommation électrique correspond à 54% de sa consommation globale journalière.



En effet, la tour de la Bibliothèque Nationale du Royaume du Maroc renferme des armoires électriques de régulation de la climatisation et de l'hygrométrie nécessaires pour la préservation des documents patrimoniaux rares et précieux qui y sont déposés.



Désignée en 2018 « *Socially Responsible Bank of the Year* » par *The African Banker*.



« *Top Performers RSE 2017* » par l'agence internationale de notation extra-financière *Vigeo Eiris* pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive, sur 9 facteurs de Responsabilité Sociale.



BMCE Bank of Africa s'est vue décerner en mai 2017, le « *Sustainable Energy Gold Award* » par la BERD lors de la 26<sup>ème</sup> Réunion Annuelle de la BERD et *Business Forum* organisés sous la thématique « *Targeting Green and Inclusive Growth* ».



BMCE Bank of Africa, primée pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive aux *Arabia CSR Awards 2017*.



BMCE Bank of Africa désignée « *Top Employeur 2018* » par « *Top Employers Institute* ».



Élue « *Service Client de l'Année 2018* », une distinction à l'échelle Maroc et Afrique faisant de BMCE Bank of Africa la Banque offrant le meilleur service client.



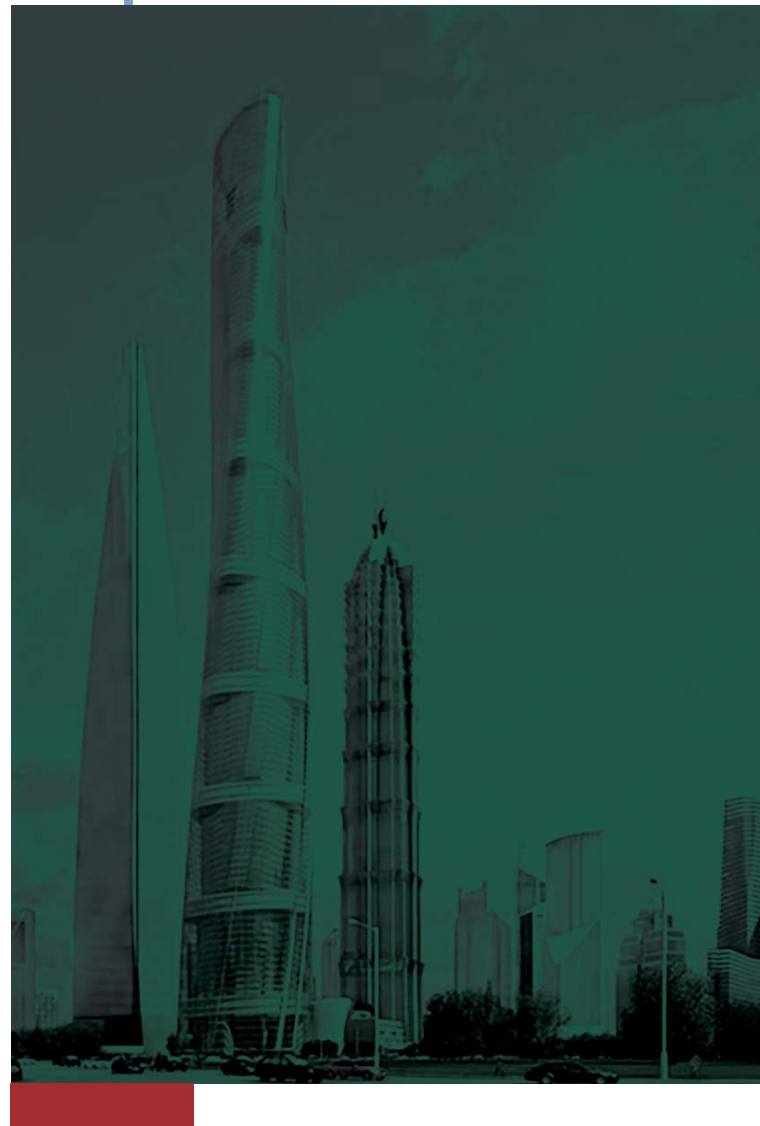
1<sup>ère</sup> Banque dans la région certifiée ISO 50 001 pour son Système de Management de l'Énergie en 2016, au même titre que sa certification environnementale ISO 14 001 en 2011.



1<sup>ère</sup> Banque marocaine et 2<sup>ème</sup> en Afrique à obtenir la Certification *HQE™ - Haute Qualité Environnementale* - par l'opérateur international *Cerway*, phases Conception et Réalisation du siège BMCE Bank of Africa Academy.



1<sup>ère</sup> Banque certifiée au Maroc *OHSAS 18 001*, dans le domaine de la santé, sécurité et bien être au travail.



**BMCE Bank of Africa : 1<sup>ère</sup> Banque au Maroc confirmant son adhésion au *United Nations Global Compact* ...**

Le *Global Compact* des Nations Unies constitue la plateforme d'échange et d'actions collectives et la plus large initiative en matière de Responsabilité Sociétale.

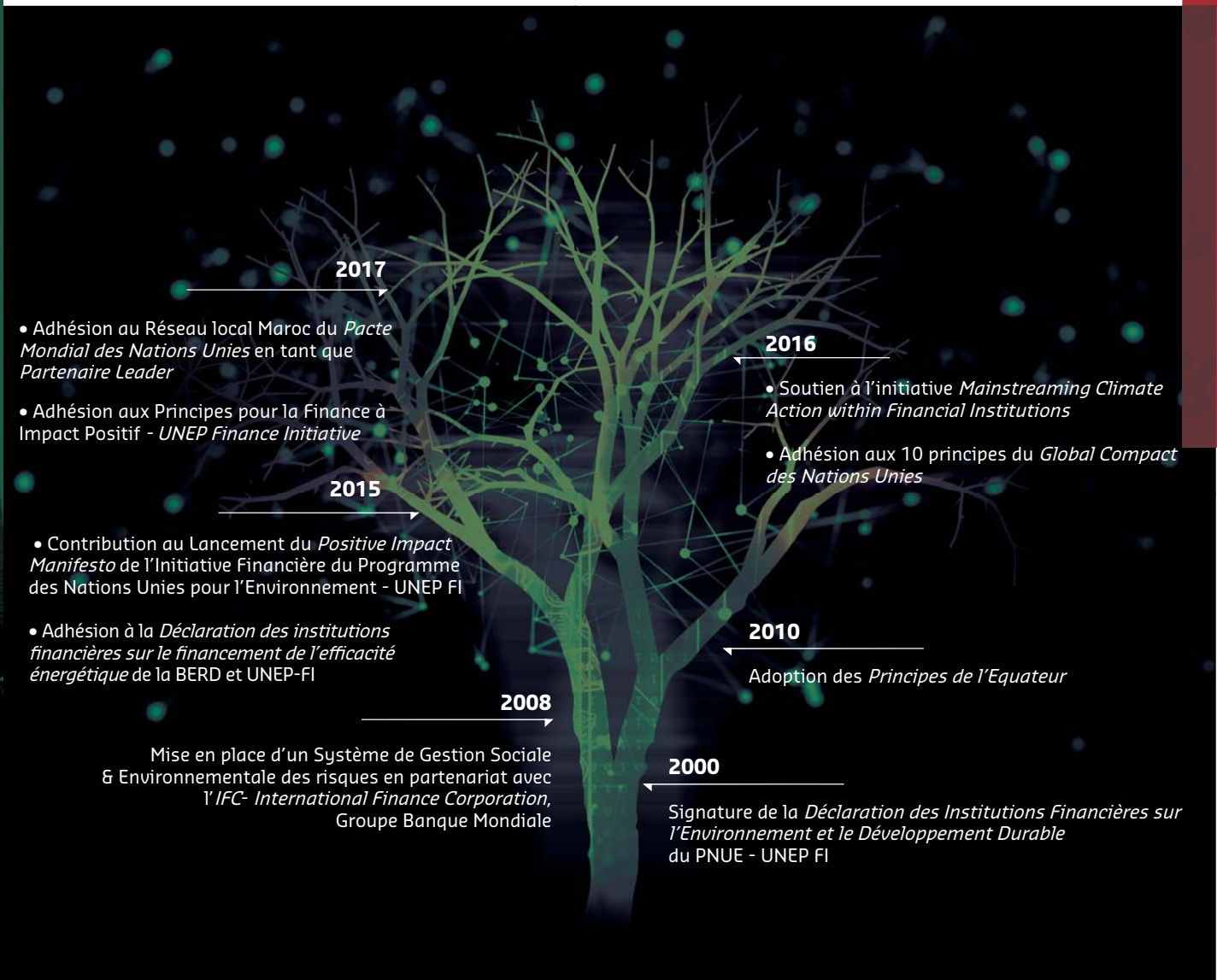
En adhérant au *Global Compact* des Nations Unies en 2016, BMCE Bank of Africa a manifesté son engagement d'adopter ses 10 Principes en matière de Droits de l'Homme, d'Environnement, de normes internationales du Travail, et de lutte contre la corruption, et à en rendre compte régulièrement afin de cimenter ses engagements de Responsabilité Sociétale.



En ce sens, BMCE Bank of Africa a publié en octobre 2017, son 1<sup>er</sup> rapport sur le progrès, mis en ligne sur le site du *Global Compact* et au niveau de son site institutionnel.

**... Et partenaire leader du Réseau Maroc du Pacte Mondial**

Consciente que l'implication du secteur privé est essentielle pour la construction du monde durable de demain, BMCE Bank of Africa a confirmé, lors de la COP 22, sa volonté de contribuer à la création du Réseau Local Maroc du *Pacte Mondial des Nations Unies*. C'est ainsi qu'en tant que partenaire leader, elle contribue depuis 2017 à promouvoir les valeurs d'exemplarité et de Responsabilité, et de faire évoluer les pratiques à l'échelle du Royaume du Maroc et de la Région.





Les objectifs associés à chaque engagement sont des principes d'action que chaque dirigeant, manager, collaborateur du Groupe a pour rôle de l'intégrer dans son périmètre d'action, pour déployer les moyens nécessaires à sa mise en œuvre et en rendre compte régulièrement, dans le cadre de reportings extra-financiers.

Le Rapport Développement Durable & RSE 2017 du Groupe BMCE Bank of Africa a été construit autour des 6 engagements de Responsabilité Sociétale de BMCE Bank of Africa, illustrant les actions effectives et la maturité des engagements de la Banque et de ses filiales dans l'intégration des Objectifs de Développement Durable.

## 6 ENGAGEMENTS ALIGNÉS SUR LES MEILLEURES PRATIQUES DU SECTEUR, POUR UN ANCRAGE EFFECTIF DE LA DÉMARCHE RSE À L'ÉCHELLE DU GROUPE

Le Groupe BMCE Bank of Africa partage la même conviction que celle de l'ensemble de ses filiales ; celle que la réussite se soumet à l'engagement, la compétence professionnelle et l'intégrité.

Pour mériter la confiance de nos partenaires, clients, actionnaires, représentants de la société civile dans les pays où le Groupe opère, nous nous devons de partager des valeurs et des engagements exemplaires.

Pour cela, il faut, bien entendu, appliquer scrupuleusement lois et réglementations. Mais nous devons aller au-delà en veillant à ce que chaque décision soit marquée par le plus profond sens de la responsabilité éthique.

Le rythme de changement du monde dans lequel le Groupe déploie ses activités ne cesse de s'accroître. Le Groupe BMCE Bank of Africa doit savoir maîtriser ces mutations en s'adaptant, en anticipant et en innovant. Ceci à condition de le faire avec des convictions construites autour de valeurs solides et appliquées avec rigueur.

La démarche de Responsabilité Sociétale (RSE) du Groupe BMCE Bank of Africa s'appuie sur les normes universelles – ISO 26 000, ISO 14 001, ISO 50 001 et repose sur des référentiels internationaux (*Global Compact* des Nations Unies, normes de performance de l'*IFC*, etc.).

La Charte de Responsabilité Sociétale du Groupe définit 6 engagements qui guident notre modèle de croissance et nos pratiques en tant que Groupe engagé. Elle s'articule autour des axes stratégiques suivants :

- 1. Respecter l'éthique des affaires et les intérêts de nos clients**
- 2. Promouvoir les financements durables et l'entrepreneuriat social**
- 3. Être un employeur responsable à l'écoute de nos collaborateurs et accompagnant leur développement**
- 4. Être diligent dans l'exercice de la gouvernance et de la gestion des risques**
- 5. Protéger l'environnement**
- 6. Agir dans l'intérêt des communautés et soutenir le dialogue avec nos parties prenantes**

## ÉTHIQUE DES AFFAIRES ET RELATION CLIENT



**LUTTE CONTRE LA CORRUPTION**

Notre Groupe a renforcé son action en matière de prévention de la corruption par la mise en œuvre d'une cartographie des risques de corruption qui sera revue et maintenue chaque année ainsi qu'un plan d'actions détaillant les actions à mettre en place pour chaque métier à savoir, la formation, la sensibilisation, la communication, le contrôle, la formalisation des engagements de la Banque et des process, pour être en conformité avec les exigences réglementaires en matière de lutte contre la corruption aussi bien locales qu'internationales : la *Convention OCDE*, *Convention ONU*, *FCPA*, *Bribery Act*, etc.

La nouvelle politique anti-corruption s'inscrit dans une démarche proactive, et cela pour l'ensemble du Groupe.

En effet, le plan d'actions réalisé à l'échelle Maroc dans un premier temps, sera ensuite décliné au sein de toutes les filiales du Groupe BMCE Bank of Africa pour faire de la lutte contre la corruption, une stratégie globale.

Les dispositifs de prévention reposent principalement sur la sensibilisation du personnel de la Banque par le biais d'une communication adaptée

mais surtout par la formation, qui sera ajustée en fonction de la cible et du degré d'exposition du collaborateur au risque de corruption identifié préalablement.

La communication autour de la lutte contre la corruption ne concerne pas uniquement les collaborateurs de BMCE Bank mais également l'ensemble des tierces parties, à savoir les fournisseurs, les partenaires commerciaux et les clients, pour lesquels a été insérée une clause de non corruption dans les contrats les liants à BMCE Bank of Africa.

En cas de non-respect de cette politique par les collaborateurs ou les partenaires commerciaux en général, le Groupe permet désormais une remontée d'alerte immédiate au plus haut niveau par le biais de la procédure du droit d'alerte éthique qui s'exerce par téléphone, par courrier électronique et par courrier postale de manière anonyme ou pas, à la convenance de l'utilisateur.

Enfin, le contrôle des mesures anti-corruption adoptées par le Groupe sera évalué dès 2018 à travers des indicateurs fiables afin d'améliorer en continu l'efficacité de la formation, de la communication, et la performance de la gestion des non-conformités identifiées lors des audits réalisés.

**LA LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DE CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME (LAB/FT)**

Dans un contexte réglementaire en constante évolution, la *Compliance Groupe* fait face à des défis sans cesse renouvelés la poussant à améliorer de façon permanente son dispositif LAB/FT au travers :

- le renforcement des normes relatives à la LAB/FT ;
- la mise à niveau des procédures associées à la LAB/FT ;
- la mise à niveau des outils et contrôles : l'année 2017 a été l'occasion d'améliorer le dispositif en place relatif au profilage de la clientèle

et d'optimiser la surveillance des opérations réalisées par la clientèle ;

- l'instauration d'une démarche d'évaluation de la Banque aux risques relatifs au blanchiment d'argent et au financement du terrorisme.

L'année 2017 a également été l'occasion d'intensifier les efforts notamment via le lancement et poursuite du chantier de fiabilisation des données des clients existants. De plus, des actions de formation-sensibilisation sont régulièrement programmées au profit des collaborateurs de la Banque.



Faire plus de place à l'avenir, c'est croire en son futur pour repousser les limites de notre monde. C'est soutenir le quotidien de chacun et permettre à tous d'accéder aux ressources essentielles de la vie. Depuis 1998, la Fondation BMCE Bank s'engage pour la promotion de l'investissement et le développement humain. Depuis 50 ans et pour toujours encore, BMCE Bank est à vos côtés pour faire plus de place à l'avenir.

### Déontologie et éthique professionnelle

Le respect de la déontologie et de l'éthique professionnelle est un élément clé des règles de bonne conduite imposées aux collaborateurs du Groupe. La bonne application des procédures est étroitement suivie, auprès des ressources internes et externes (intervenants des sociétés prestataires de service, intérimaires, stagiaires). Des actions de sensibilisation et de formation sur la déontologie et l'éthique professionnelle destinées au personnel sont par ailleurs régulièrement menées par la *Compliance Groupe*.

La *Compliance Groupe* est responsable de la déclinaison des principes déontologiques mis en place par le Groupe BMCE Bank of Africa en code de déontologie, règles de bonne conduite, politique « cadeaux et avantages ».

### Prévention, détection et gestion des situations de conflits d'intérêts

Un dispositif de prévention (politiques et procédures internes), détection (dispositif d'alerte éthique, déclaration des situations de conflits d'intérêt etc.), et de gestion des situations de conflits d'intérêts (comités internes, règles de gestion, etc.) est mis en œuvre par *Compliance* en collaboration avec d'autres fonctions de contrôle.

### Protection des données à caractère personnel

La *Compliance Groupe* a poursuivi durant 2017, les efforts d'amélioration du dispositif mis en place en vue de se conformer aux obligations réglementaires en matière de protection des données à caractère personnel : conditions de traitement de données à caractère personnel, respect des droits des personnes concernées lors du traitement et transfert de leurs données.

### Prévention de la fraude et la corruption

La prévention de la fraude relève d'abord de la responsabilité des entités opérationnelles et fonctionnelles et de leur encadrement.

Le dispositif mis en place par le Groupe repose sur le développement des comportements de vigilance à l'égard du risque de fraude, l'identification des différents types de fraude, l'évaluation périodique des risques de fraude, la prise en compte du risque de fraude dans les systèmes opérants, la mise en œuvre de politiques de gestion des collaborateurs visant à renforcer la prévention de la fraude, la communication des sanctions encourues auprès du personnel.

### Une approche Groupe engagée

L'ensemble des composantes des dispositifs de « Compliance » (LAB/FT, Prévention de la corruption, déontologie et éthique professionnelle, prévention des conflits d'intérêt, etc.) fait l'objet d'un déploiement homogène au sein de l'ensemble des entités du Groupe BMCE Bank of Africa dans le cadre du programme « *Convergence* ». Les dispositifs existants au sein de ces entités sont ainsi rehaussés, progressivement, aux mêmes niveaux en termes de normes et standards. Durant 2017, six nouvelles entités ont bénéficié de « *Convergence* » portant ainsi les filiales intégralement déployées à 12 filiales.

## SÉCURITÉ DE L'INFORMATION PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La gestion des risques de l'information est assurée au niveau du Groupe BMCE Bank of Africa par le responsable de la sécurité du système d'information Groupe (RSSIG). Cette gestion est répartie entre la veille, la sensibilisation, la détection et la réaction, et elle est issue des bonnes pratiques en matière de sécurité mais également des recommandations du *Contrôle Général Groupe* de BMCE Bank, la Direction Générale en matière de sécurité des systèmes d'information DGSSI, de la Banque Centrale - Bank Al Maghrib -, des référentiels internationaux ISO 27 001, des marques internationales de paiement VISA, MasterCard, SWIFT.

Par ailleurs, *EAI (Eurafric-Information)* le gestionnaire délégué du SI de BMCE Bank of Africa est certifié ISO 27 001 (version 2013), et participe davantage à l'incarnation des fondements de la sécurité SI au sein du Groupe. Il est à noter aussi que notre *Data Center* est certifié Tier III +, ce qui limite les interruptions de services et assure la haute disponibilité des données, des applications et des services aux clients de la Banque.

Sur le plan opérationnel, BMCE Bank of Africa investit en permanence pour une meilleure gestion de la sécurité de ses clients et de leurs données face à la montée en puissance des cyberattaques tant sur le plan quantitatif que qualitatif.

A cet effet, l'entité *Gouvernance SI Groupe* rattaché au Pôle *Technologie, Process et Organisation Groupe - TPOG -*, relevant de la Direction Générale *Opérations Groupe* et en concertation avec les équipes *Eurafric-Information* pilotent et participent à :

- l'audit global SI tous les 2 ans ;
- des tests d'intrusions trimestriels sur des périmètres différents ;
- des programmes internes de sensibilisation continue sur les modes opératoires d'attaques cybercriminelles ;
- le suivi et la gestion des prestations de services externalisés ;
- la mise en conformité au référentiel international en matière de protection des cartes bancaires PCIDSS (*Payment Card Industry Data Security Standard*) qui couvre le domaine monétique ;
- la mise en conformité au référentiel CSP SWIFT (*Customer Security Program*) dans le domaine du paiement et virements SWIFT ;
- la gestion de crise et l'élaboration des plans de continuité informatiques ;

Par ailleurs, un schéma directeur de la sécurité SI Groupe (2016-2019) est en place et permet de traiter différents axes :

- la gouvernance SI Groupe ;
- le durcissement des systèmes et la sécurité des End-Users ;
- la sécurité de l'ensemble des données clients, bancaires et personnelles ;
- la sécurisation des changements et évolutions du SI ;
- la formation et la sensibilisation.

A ce jour, des indicateurs de suivi de l'activité et des systèmes sensibles sont en place et font l'objet de suivi mensuel via des comités de sécurité Banque & *EAI*.

Par ailleurs, et dans le sillage de ces actions, la Banque a intégré dans les nouveaux contrats fournisseurs des clauses exigeant des prestataires le respect des obligations en matière de secret professionnel et en matière de protection des données personnelles. Ces clauses exigent également des fournisseurs de prendre toutes les dispositions techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la sécurité et la protection des données personnelles.

La *TPOG* a lancé en collaboration avec la *Compliance Groupe* et les *Achats Groupe* un chantier visant à faire signer les avenants relatifs à la loi 09-08 par les fournisseurs ayant un contrat actif avec la Banque. Toutes les entités acheteuses de la Banque ont été mises à contribution pour recenser plus de 270 contrats actifs. La Direction des *Achats Groupe* a piloté par la suite le processus de signature des dits avenants par les prestataires.





## SALAFIN

Conscient de l'importance du sujet, SALAFIN met en place un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) pour garantir sa conformité avec les meilleures pratiques en la matière. L'objectif est de se doter des moyens organisationnels et techniques garantissant à tout moment l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité de l'ensemble des informations. La norme ISO 27 001 a été retenue comme cadre de référence afin de concevoir, mettre en œuvre, surveiller et améliorer en permanence les dispositifs de sécurité de l'information au niveau de SALAFIN.

La stratégie du SMSI de SALAFIN se base sur quatre piliers :

- une définition des rôles et des responsabilités en matière de sécurité à tous les niveaux décisionnels coordonnée par le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) ;
- une identification et un respect des exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables à SALAFIN et à son système d'information ;
- une définition partagée des critères d'évaluation des risques concernant la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des actifs informationnels ;
- une sensibilisation de tous les collaborateurs à travers la mise en place d'un guide des bonnes pratiques et l'envoi d'alertes lors de la détection d'une nouvelle menace majeure.

SALAFIN a traduit sa vision pour le SMSI en quatre axes :

- la mise en place d'un corpus documentaire ;
- la mise en place d'une analyse des risques SI ;
- le renforcement du dispositif de continuité d'activité ;
- le déploiement d'un dispositif de contrôle et de reporting.

SALAFIN s'est inscrit également dans une démarche de mise en conformité avec la Directive 3/W/16 exigeant des audits annuels de sécurité SI.

Sur le plan Humain, SALAFIN a entamé une conduite de changement pour mettre son personnel au cœur de sa stratégie de Sécurité SI. Chaque collaborateur est conscient de son devoir pour la sécurisation des actifs informationnels. Il a pris connaissance de guide des bonnes pratiques.

Le Système de management de la Sécurité SI de SALAFIN est également un outil indispensable pour la maîtrise des risques SI liés à la démarche de transformation digitale de SALAFIN afin de garantir la sécurisation des opérations et la protection des données.

## LA RELATION CLIENT

### LA SATISFACTION CLIENT AU CŒUR DE LA STRATÉGIE DE SALAFIN

Soucieuse de la satisfaction de ses clients, SALAFIN a diligenté un cabinet externe pour mener une enquête auprès des différents segments de clients « Particuliers et Professionnels ». L'étude concerne les différentes étapes des parcours d'informations, de souscription et d'après-vente proposées par SALAFIN.

L'objectif est d'évaluer la perception de l'image de SALAFIN et la satisfaction globale en identifiant les critères de satisfaction et d'insatisfaction, de diagnostiquer les composantes

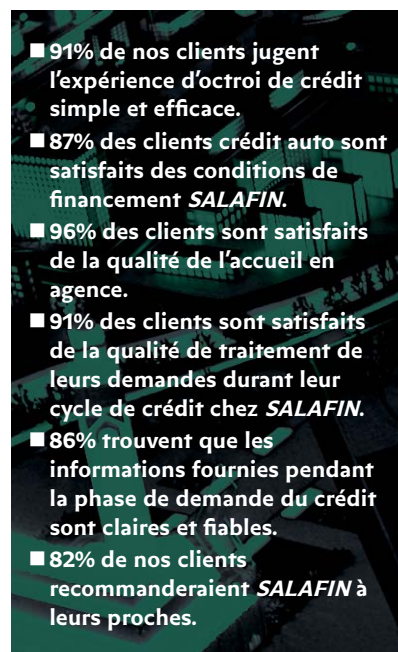
défaillantes au niveau de l'offre et des services de SALAFIN et d'identifier les leviers d'amélioration, les exigences et les attentes des clients vis-à-vis de SALAFIN.

Une démarche en phase avec la stratégie de SALAFIN qui assoit ses fondamentaux sur l'engagement, le savoir-faire et l'excellence relationnelle.

Les résultats obtenus à l'issue de l'étude sont en cohérence avec le positionnement de SALAFIN : la relation client au cœur de sa stratégie. Une promesse unique tenue et approuvée par ses clients.

SALAFIN a donc déployé une campagne de communication à l'occasion de l'opération *Rebranding* de la marque, portant principalement sur les excellents taux de satisfaction obtenus à l'étude menée.

Quelques chiffres en illustration de l'enquête :



سالفين SALAFIN **Crédit fonctionnaires et retraités**

Chez **SALAFIN**  
**TAUX AFFICHÉ**  
 =  
**TAUX APPLIQUÉ**

**50.000 Dhs = 1.146 Dhs x 50 Mois**

N° Eco 080 1000 100  
 Prix d'une communication locale

Prêts Salafin,  
 des solutions qui vous facilitent la vie !  
[www.salafin.com](http://www.salafin.com)

Frais de dossier 0 Dhs

**TRANSPARENCE ET CLARTÉ DE L'INFORMATION**  
**CAMPAGNE SALAFIN**  
**« TAUX AFFICHÉ = TAUX APPLIQUÉ »**

Courant avril 2017, SALAFIN a lancé une campagne de communication véhiculant un message clair et transparent destiné aux consommateurs « *Taux affiché = Taux appliqué* ».

L'emblème « *Main de Fatima* » vient illustrer dans l'affiche le taux de 5% objet de la communication.

SALAFIN a donc opté pour une campagne au ton péremptoire la différenciant de ses concurrents et la positionnant en tant qu'acteur engagé et bienveillant vis-à-vis des consommateurs.

Fidèle à ses valeurs, SALAFIN a su mettre en avant un message audacieux « *Taux affiché = Taux appliqué* » preuve de son engagement et sa fiabilité vis-à-vis du client.

**BMCE BANK ÉLUE MEILLEUR SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE DANS LA CATÉGORIE BANQUE**

BMCE Bank a remporté le 26 octobre 2017 le prestigieux Titre « *Elu Service Client de l'année Maroc 2018* », dans la catégorie Banque, pour sa 1<sup>ère</sup> édition au Maroc et en Afrique.

En effet, et après une expérience réussie en France et en Europe pendant plus de 11 années, le concours « *Elu Service Clientèle de l'année* » a été organisé pour la première fois au Maroc.

Il s'agit d'une compétition entre les entreprises les plus importantes du pays, sur la période juin-août 2017, afin d'élire, pour chaque secteur, la compagnie offrant le meilleur service client. Les secteurs retenus ont été ceux pour lesquels le service client est primordial notamment le secteur bancaire, les télécoms, l'automobile. Ce concours a été basé sur des enquêtes client mystère avec une approche multicanale : tous les canaux orientés clients ont été audités à travers des visites physiques au réseau des Particuliers & Professionnels sur le territoire national, d'appels téléphoniques, d'emails/formulaires et de navigations sur le site internet de la Banque.

Cette réussite est d'autant plus marquante qu'elle traduit l'engagement de toute la Banque pour mieux servir la clientèle. Être Élu Service Client de l'Année est un signe fort de cet engagement vis-à-vis de nos clients comme de nos prospects.

**BMCE Bank remporte le Titre « Elu Service Client de l'année Maroc 2018 »**

dans la catégorie Banque - pour sa 1<sup>ère</sup> édition au Maroc, en Afrique et dans le Monde arabe

**ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE 2018**  
 MAROC

**BMCE BANK**  
 NOTRE MONDE EST CAPITAL



Cette distinction est perçue comme une victoire qui traduit l'engagement de toute la Banque pour mieux servir la clientèle. La qualité de service est une bataille qui se gagne au quotidien. BMCE Bank of Africa a toujours été et le restera, une pépinière pour les grands projets ambitieux, au bénéfice de nos clients. La dynamique dans laquelle nous sommes engagés nous impose de relever ce défi de façon permanente afin d'être à la hauteur des attentes de nos clients et de milliers d'autres nouvelles relations qui rejoignent chaque année la Grande Famille BMCE Bank of Africa.

## ÉTUDES QUALITÉ POUR UNE ÉCOUTE CLIENT RENFORCÉE

### • Enquête de satisfaction clients jeunes actifs

Une enquête de satisfaction a été réalisée auprès des clients jeunes actifs, qui représentent un segment stratégique pour le développement de la Banque. Cette enquête, lancée au cours du mois de mai 2017 a été réalisée en deux phases :

Une phase qualitative, à travers l'organisation de *Focus Groups* menés auprès des clients de BMCE Bank avait pour objectif de :

- cerner le niveau de connaissance et de satisfaction à l'égard des produits et services ;
- évaluer le pack « Jeunes Actifs » BMCE Bank par rapport aux packs concurrents ;
- dégager les attentes d'amélioration.

Une phase quantitative, administrée par téléphone auprès d'un échantillon de 500 clients BMCE Bank détenteurs du Pack « Forfait Premium », avait pour objectifs de :

- mesurer le niveau de satisfaction globale des clients « Jeunes Actifs » ;
- mesurer le niveau de satisfaction sur les principales composantes des packs de produits ;
- dégager les attentes clés des clients « Jeunes Actifs ».

Le niveau de satisfaction global des jeunes actifs s'élève ainsi à 86%.

### Enquête de Satisfaction BMCE Ligne Directe (CRC)

Dans le but d'évaluer les prestations délivrées par le *Centre de Relation Clientèle* de la Banque et recueillir les expériences, besoins ainsi que les attentes de la clientèle, une enquête de satisfaction a été lancée en juin 2017 auprès d'un échantillon de 100 clients BMCE Bank ayant eu recours aux prestations du *CRC* au cours des mois de mars à mai 2017.

La satisfaction globale est en nette amélioration et s'établit à 94%, contre 81% en 2016, confirmant le professionnalisme et l'expertise acquise par les téléconseillers.

## PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT Un accompagnement spécifique aux clients en situation financière vulnérable

La Banque a intégré dans les processus de traitement des dossiers de crédit aux particuliers un ensemble de contrôles et de vérifications qui conditionnent l'accès d'un client particulier à un crédit à la consommation ou à un crédit immobilier. Ces vérifications préalables visent la prévention du surendettement et mènent systématiquement au rejet des dossiers de crédit catégorisés à risque, essentiellement dans l'intérêt du client mais aussi de la Banque. Dans cette démarche, la Banque dispose de plusieurs outils d'aide et d'accompagnement des clients en difficulté financière.

Le processus de recouvrement amiable mis en place par la Banque pour accompagner les clients en situation financière vulnérable se décline sous différentes approches :

### Droit à l'information :

- assurer aux clients une information précise sur les critères et modalités des plans de restructuration et arrangements ;
- améliorer en continu les conditions et le contenu du dialogue et des négociations.

### Respecter les intérêts des clients :

- respecter la vie privée des clients et protéger leurs données personnelles ;
- définir des procédures transparentes assurant aux clients la prise en compte de leurs réclamations, droits et obligations.

### Prévenir le surendettement à travers :

- la détection précoce des clients fragiles afin de leur proposer des solutions adaptées ;
- la proposition de solutions amiables personnalisées et pérennes.

**Une formation spécifique** pour les gestionnaires de recouvrement concernés :

- les gestionnaires de recouvrement spécialisés dans le traitement des dossiers sensibles et vulnérables dits « conseillers de recouvrement amiable » reçoivent une formation spécifique disponible sur le catalogue de formation du Groupe.

### Programmes de soutien en cas de difficultés financières :

- le recensement de tous les clients répondant à certains critères de fragilité (dépassements d'autorisation prolongés, impayés de crédit, etc.) ;
- la prise en charge systématique de ces clients par 2 plateformes de conseillers spécialisés (en central et au niveau des régions) qui assurent temporairement la relation commerciale à la place de l'agence en attente de la normalisation de la situation des comptes des clients ;
- la recherche, avec les clients pris en charge, de solutions d'apurement progressif des impayés, en privilégiant autant que possible la voie du retour en encours sain par rapport au contentieux ;
- la reprise, à l'issue de la période d'apurement, de la relation des clients avec leur agence.

### Prévenir la corruption :

- sensibiliser les collaborateurs aux mesures prises par la Banque dans ce sens ;
- ne pas accepter des commissions occultes ni cadeau de la part des contreparties.

### Renforcer la transparence :

- définir des systèmes objectifs des évaluations des gestionnaires de recouvrement en rapport avec des critères de performances mesurables.

**Evaluer l'efficacité des dispositifs** de prévention du surendettement et accompagner les clients en difficulté financière à travers :

- la satisfaction des clients, consécutive à une prise en considération plus spécifique de leurs difficultés ;
- le taux de régularisation des situations irrégulières, meilleur que par le passé : taux de recouvrement des impayés à fin décembre 2016 : 95,1% en nombre et 81,5% en montant des impayés.

### ACHATS RESPONSABLES PRIVILÉGIER LA PME TPE LOCALE DANS LES ACTES D'ACHAT ET RESPECT DES NORMES SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES

Conformément à la stratégie RSE de BMCE Bank of Africa, les enjeux sociaux et environnementaux sont intégrés progressivement au niveau de la politique Achats. L'objectif étant de faire de ses achats un avantage compétitif durable face à la concurrence, tout en entretenant une relation équilibrée avec ses fournisseurs, ses prestataires et ses sous-traitants.

Cette démarche vise à intégrer la RSE comme critère de sélection aussi important que les aspects de coût, qualité, service, innovation et maîtrise du risque.

En effet, les achats sont le meilleur vecteur de communication et catalyseur des bonnes pratiques respectueuses du tissu économique.

En ce sens, nous encourageons fortement nos fournisseurs, prestataires et leurs sous-traitants à collaborer dans une approche partenariale durable pour identifier ensemble les opportunités d'amélioration des pratiques à mettre en œuvre.

Les économies ne sont plus le seul objectif de la fonction Achats. BMCE Bank of Africa veille à une gestion équitable et responsable des fournisseurs en tenant compte des règles suivantes :

- la prévention des risques de dépendance économique (lors de l'intégration au panel) ;
- l'égalité des chances dans les adjudications de marchés (via la mise en place de critères de sélection objectifs et quantifiables, dont des critères RSE) ;
- le respect des règles de déontologie développées dans la Charte Achats Responsables ;
- l'encouragement à implémenter et développer par les fournisseurs une politique RSE conforme et alignée aux engagements de la Banque ;
- la mise en place d'audits RSE auprès des fournisseurs permettant la valorisation des bonnes pratiques et le contrôle des plans de recommandations.

FINANCE DURABLE  
ET ENTREPRENEURIAT  
SOCIAL



Cap Energie

Solution de financement clé en main dans l'énergie durable

- Taux avantageux
- Accompagnement technique gratuit
- Subvention d'investissement



GESTION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX

PRINCIPES DE L'ÉQUATEUR  
GESTION EXIGENTE DES RISQUES E&S

Adoptés en 2010 par BMCE Bank, les *Principes de l'Équateur (EP)* constituent un cadre normatif pour l'identification, l'évaluation et la gestion des risques E&S des projets financés.

Ces principes s'appliquant sur les projets supérieurs ou égal à 10 Millions \$, se fondent essentiellement sur :

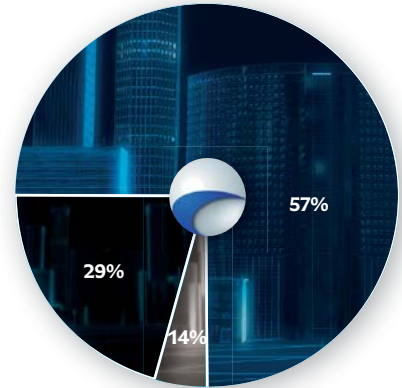
- les huit normes de performance de l'IFC (*International Finance Corporation*)
- les directives générales et spécifiques en matière d'environnement, de santé et de sécurité de la Banque Mondiale
- les 10 *Principes de l'Équateur* :

- Principe 1* : Revue et catégorisation
- Principe 2* : Évaluation environnementale et sociale
- Principe 3* : Standards environnementaux et sociaux applicables
- Principe 4* : Système de gestion E&S et plan d'action
- Principe 5* : Participation des parties prenantes
- Principe 6* : Mécanisme de règlement des griefs
- Principe 7* : Revue indépendante
- Principe 8* : Engagements à faire ou ne pas faire -Covenants-
- Principe 9* : Suivi indépendant et reporting
- Principe 10* : Reporting et transparence.

À ce jour, 92 institutions financières de 37 pays ont officiellement adopté les *Principes de l'Équateur* couvrant la majorité de la dette servant à financer des projets dans les marchés émergents à l'échelle internationale.

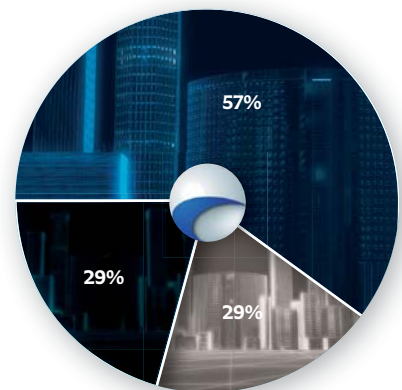
Courant l'exercice 2017, la Banque a participé à l'assemblée générale annuelle des *EP* ainsi qu'aux webinars régionaux tenus par l'*Association des Principes de l'Équateur*. 7 transactions accordées ont été identifiées sous le prisme des *Principes de l'Équateur*. Les projets éligibles couvrent les 3 catégories de risques dont la répartition est présentée ci-après.

Répartition des projets accordés par catégorie



A : projets présentant des impacts sociaux et environnementaux significatifs, irréversibles, voire sans précédent ;  
B : projets présentant des impacts sociaux et environnementaux peu nombreux, limités, réversibles et faciles à traiter par des mesures d'atténuation ;  
C : projets d'entreprises de services présentant des impacts sociaux et environnementaux minimes ou nuls.

Répartition des projets accordés par secteur



Hormis la mise en place d'un plan d'actions environnemental et social pour mieux gérer les risques E&S dans nos financements, la Banque procède dorénavant à la valorisation des impacts positifs des projets financés. Cette approche permettra de contribuer positivement à un ou plusieurs piliers du développement durable, dans le cadre de l'adhésion de la banque aux principes pour la finance à impact positif.

## FINANCEMENT DE L'EFFICACITÉ DES RESSOURCES

### CAP ENERGIE : FINANCEMENT DE L'ÉNERGIE DURABLE

La ligne de financement *Cap Energie* a été placée à plus de 80%, 48 Millions € ayant été accordés sur une enveloppe de 55 Millions €.

BMCE Bank of Africa a mis en place la 1<sup>ère</sup> ligne de financement de l'énergie durable « *Cap Energie* » destinée aux entreprises privées marocaines, en partenariat avec la *Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (BERD)*, en coopération avec la Banque Européenne d'Investissement (BEI), l'Agence Française de Développement (AFD), et la *Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW)*.

*Cap Energie* permet aux entreprises marocaines d'accéder à des prêts ou leasing pour l'acquisition d'équipements, la réalisation de projets d'efficacité énergétique ou énergie renouvelable, une assistance technique gratuite pour l'évaluation, la mise en œuvre et la vérification du projet, plus une subvention d'investissement de 10% du crédit.

Plus de 88 projets ont bénéficié de la ligne dans différents secteurs : industrie, industrie agroalimentaire, transports et autres avec le même objectif un investissement permettant de réaliser au moins 20% d'économie d'énergie ou une réduction des émissions de CO<sub>2</sub> d'au moins 20 %, ou installation de technologies d'énergie renouvelable (ER) à petite échelle.

Les projets d'efficacité énergétique vont permettre une économie d'énergie de l'ordre de 88 450 [MWh/an] et une réduction d'émission de CO<sub>2</sub> de 18 210 [tonnes/an].

- 88 projets financés
- 83 projets en efficacité énergétique
- 5 projets dans les énergies renouvelables
- 18 210 tonnes/an d'émissions de CO<sub>2</sub> évitées
- 88 420 MWh/an d'énergie économisée
- 8 174 MWh/an d'électricité produit par les énergies renouvelables.

## UNE SOLUTION DÉDIÉE À LA « VALORISATION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES »

La ligne de financement VMR de 20 Millions € est dédiée aux entreprises qui opèrent dans le domaine de la valorisation des déchets, sous forme de matière ou énergie.

La finalité étant de promouvoir la durabilité de l'environnement et des actions faites dans le cadre du PNDM - *Programme National des Déchets Ménagers*. La clé de succès du programme est l'Assistance technique gratuite sponsorisée par la Banque de développement néerlandaise, FMO, opérée par le Cabinet « Conseil, Ingénierie et Développement » - *CID*, permettant d'évaluer la faisabilité technique, financière et environnementale des projets, ainsi que de proposer des solutions pertinentes et durables à notre clientèle.



Notre client **Sotrameg** a réduit sa consommation pour préserver l'environnement.

BMCE Bank of Africa, engagée dans la finance durable depuis 1995.  
Découvrez nos réalisations sur [notremondeestcapital.com](http://notremondeestcapital.com)

BMCE BANK OF AFRICA  
البنك المغربي للتجارة الخارجية

L'offre clé en main BMCE Bank financera ainsi divers équipements et projets tels que les plateformes de recyclage et récupération, les installations de méthanisation des déchets pour la production d'énergie et d'électricité, le compostage des déchets organiques, ou le traitement des lixiviats.

Cette ligne de financement à impact positif vise particulièrement à appuyer l'*Objectif de Développement Durable des Nations Unies* relatif à la consommation et production responsable et aux mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques.

Dans le cadre du lancement du nouveau produit vert dédié à la valorisation des Matières Résiduelles - VMR, une formation coordonnée par la Direction Développement Durable et RSE a été octroyée le 22 décembre au sein de BBOA Academy, au profit des entités centrales de BMCE Bank.

## BOA GHANA

BMCE Bank of Africa Ghana et *Electricity Company of Ghana* ont signé en 2017 trois conventions, dont une portant sur une ligne de financement de 10 Millions \$. Destinée au développement et à la modernisation de la société nationale d'électricité, cette ligne vient confirmer l'implication de BOA Ghana dans le développement économique du pays, où le Groupe est déjà adjudicataire de prestations techniques et d'ingénierie dans un grand programme de création d'un pôle urbain et d'extension de la capitale.



Un engagement durable pour accompagner la transition énergétique des entreprises.

BMCE Bank of Africa, engagée dans la finance durable depuis 1995, met à votre disposition des mécanismes d'assistance technique et des solutions de financement durable pour accompagner la transition énergétique de votre entreprise.

Découvrez nos réalisations sur [notremondeestcapital.com](http://notremondeestcapital.com)

BMCE BANK OF AFRICA  
البنك المغربي للتجارة الخارجية

## LES SOLUTIONS TPE

# Enfin une banque qui s'adapte à vous !



### ÉCONOMIE BAS CARBONE ET PRODUCTION PROPRE DESSALEMENT : ENGAGEMENT PIONNIER EN FAVEUR DE L'ÉCONOMIE BLEUE.

Le Groupe a mobilisé une enveloppe de 1,5 Milliard de DH dans le cadre d'un mégaprojet de construction d'une unité mutualisée de dessalement d'eau de mer, destinée à l'irrigation et l'alimentation en eau potable, dans la région de Souss-Massa.

Le coût global de ce grand projet est de l'ordre de 4 Milliards de DH, réparti entre deux composantes. La première concerne l'eau potable nécessitant un investissement de 2 Milliards de DH, à financer à hauteur de 80% par emprunt bancaire. La seconde composante se rapporte à l'irrigation et sera prise en charge par le Ministère de l'Agriculture et de la Pêche Maritime via une subvention dédiée.

Le projet de dessalement d'eau de mer d'une capacité au démarrage de 275.000 m<sup>3</sup>/jour, qui atteindra 400.000 m<sup>3</sup>/jour à terme, vise la sécurisation de l'approvisionnement en eau potable au profit d'une population de 2,3 millions d'habitants, à l'horizon 2030, dont 20% en milieu

rural. Il devrait permettre également de sécuriser et fournir de l'eau pour l'agriculture irriguée à haute valeur ajoutée.

Le projet va ainsi porter le taux d'accès à l'eau potable en milieu rural à 100%, permettant d'accompagner le Développement socio-économique de la région et de préserver les ressources en eau souterraines.

Levier de croissance socio-économique durable pour toute la région, il s'agit du plus grand projet de dessalement d'eau de mer mutualisé d'irrigation et d'eau potable dans le monde, alimenté par des énergies renouvelables. A travers la contribution au financement de ce projet gigantesque et à haute portée socio-économique, BMCE Bank of Africa, en droite ligne avec sa vision et sa philosophie éco-responsables, pose, une nouvelle fois, un acte concret en faveur d'une économie bleue et verte.

### SOUTIEN À LA CROISSANCE DES PME-TPE

Dans la continuité du projet *Pro-Actif* mené en 2014, une stratégie orientée TPE « approche entrepreneur : stratégie de développement de la TPE » a été déployée en 2017 afin de positionner BMCE Bank of Africa sur ce segment de clientèle, un marché qui constitue un levier de croissance pour l'économie marocaine et un marché d'avenir pour la Banque.

Dans ce sens, une offre dédiée à l'entrepreneur est venue compléter l'offre de produits et services du marché des professionnels en répondant aux univers de besoins suivants :

- *BMCE TAMWIL* : un financement de la trésorerie (post-démarrage) à travers un crédit de trésorerie amortissable permettant d'apporter des solutions optimales aux besoins de l'entrepreneur (TPE, EI) et de l'auto-entrepreneur sur toutes les phases de son cycle de vie et son cycle d'activité. L'objet de ce financement étant d'apporter une bouffée d'oxygène à la trésorerie courante ;
- l'accompagnement des clients désireux de soumissionner aux marchés publics ou privés à travers le formatage des cautions administratives ;
- la couverture des risques professionnels à travers l'élargissement de la gamme d'assurances aux professionnels « l'individuelle accident » et « l'accident de travail » ;
- deux nouvelles couvertures répondant à des besoins spécifiques de l'entrepreneur, qu'il soit personne physique, entrepreneur individuel ou personne morale ;
- la mise en place d'une nouvelle génération de forfaits, sur-mesure, conçue pour simplifier et personnaliser la gestion des comptes, en s'adaptant au volume d'activité du professionnel et de la TPE ;
- une nouvelle gamme de cartes Business « *Mastercard Business Pro* » & « *Mastercard Business Exclusive Pro* » permettant le paiement à l'international et l'accès à de nombreux services.



### MEDITERRANEAN LABORATORIES ENTREPRENEURSHIP :

En se positionnant sur le marché de l'entrepreneur, BMCE Bank of Africa a mis en place un ensemble d'actions qui ont permis d'affirmer concrètement la volonté de la Banque d'adresser cette importante cible, créatrice de richesses et constituée des acteurs économiques du Maroc de demain.

Dans cette perspective, le marché des Professionnels et de la TPE a placé l'accompagnement de l'entrepreneur, en particulier le jeune entrepreneur en phase de démarrage, au cœur du plan de développement commercial de 2017.

La participation au *MED LAB 2017* s'inscrit dans cette démarche d'aller à la rencontre de cette population dans le cadre d'écosystèmes, en tant que partenaire financier de premier ordre.

A cet effet, et dans la continuité de l'investissement de la Banque pour l'accompagnement de cette promotion d'entrepreneurs *MED LAB*, 120 entrepreneurs ont été pris en charge pour leur permettre d'assister à des formations, séminaires, séances de coaching, et rencontrer différents opérateurs de l'écosystème entrepreneurial.

Une intervention sous forme de conférence a été effectuée par les représentants de la Banque sur le sujet « le dossier de financement bancaire »

### CONFÉRENCE DÉBAT SUR "TPE : LEVIER DU DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL"

Organisée par le *Centre des Jeunes Dirigeants*, branche d'El Jadida, cette conférence débat, qui s'est tenue le 15 Juin à l'Hôtel Pullman Royal Golf d'El Jadida, a vu la participation de 90 personnes, autour des thématiques suivantes :

- l'importance de la TPE dans le tissu économique ;
- les difficultés de la TPE ;
- les mécanismes et les mesures d'accompagnement de la TPE.

L'occasion de partager l'approche de la Banque vis-à-vis de la TPE, ainsi que les mesures d'accompagnement mises en place en faveur de la TPE.

### SÉMINAIRES DE SENSIBILISATION AUTO ENTREPRENEUR

Dans le but de promouvoir le statut de l'auto-entrepreneur, BMCE Bank a organisé plusieurs séminaires de sensibilisation en faveur notamment des lauréats issus d'instituts de formation professionnelle, les commerçants ainsi que les artisans.

20 séminaires de sensibilisation ont ainsi été organisés durant les mois de mars, avril et mai 2017, dans les villes de Settat, Tanger, Casablanca, Khouribga, Ouarzazate, Ksar el Kebir, Safi, Berrechid et Mohammedia.

## Jeunes Entrepreneurs

La Banque Gratuite pendant 1 an

0 Dh ✓ Frais bancaires  
✓ Frais de dossier de crédit  
✓ Services à distance



080 100 8100  
bmcebank.ma  
140 avenue Hassan II - Casablanca

BMCE BANK  
NOTRE MONDE EST CAPITAL

### CLUB PME 2017

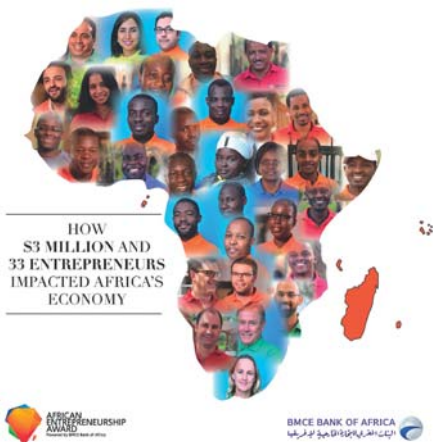
Le concept se fraie de plus en plus un chemin auprès des clients de la Banque, ainsi que des non clients, à travers les conventions signées avec nos différents partenaires. Initialement pensé dans un souci de fidélisation de la clientèle PME, le *Club PME* est en cours de devenir un atout maître de différenciation.

### Organisation à Casablanca d'une session dédiée exclusivement aux Femmes

En marge de la Journée Internationale des Droits de la Femme, une édition spéciale du *Club PME* a démarré le 07 mars 2017 et a connu la participation d'une trentaine de femmes cadres, responsables financiers, administratifs ou encore dirigeantes de sociétés.



# INSPIRATION & IMPACT



## Organisation à Rabat d'une session dédiée aux adhérents de la CGEM Rabat-Salé-Kénitra

Suite au partenariat scellé entre BMCE Bank et la *Confédération Générale des Entreprises du Maroc* (Région Rabat-Salé-Kénitra), 17 dirigeants de sociétés adhérentes ont pu bénéficier des 7 modules de formation dans le cadre du *Club PME*.

## Organisation à Laâyoune d'une session pour les clients de la Région Sud

Venant répondre aux sollicitations des clients de la Banque, et spécialement de la Région Sud, une promotion du *Club PME* a été organisée dans la ville de Laâyoune au profit de diverses entreprises clientes.

En marge du cycle de formation à Laâyoune a été organisée la cérémonie de signature d'une convention de partenariat BMCE-CFCIM dans le but de mettre en place un dispositif commun de soutien en faveur des entreprises pour la création d'opportunités d'entrepreneuriat à l'échelle nationale.

## BOA-NIGER PROMET LA TPE

Une convention, dite ARIZ, a été signée le 23 mars 2017 entre l'Agence Française de Développement (AFD) et Bank of Africa - Niger. ARIZ est un dispositif de partage de risque destiné à faciliter l'accès au financement des très petites, petites et moyennes entreprises et des institutions de micro-finance. Son objectif est de soutenir la création et le développement des TPE/PME.

La convention porte sur une enveloppe maximum de garantie de près d'un Million €, soit un volume total de prêts accompagnés de 2 Millions €. Cette initiative vise à faciliter l'accès aux financements aux artisans et aux petites entreprises, réduisant le risque pour la Banque et lui permettant de développer son portefeuille.

## BOA-UGANDA LANCE UNE NOUVELLE OFFRE POUR LES PME

Conformément à son positionnement de « Banque préférée des PME » BOA Uganda a lancé une nouvelle offre dédiée à ce segment d'entreprises, le 17 mars 2017 à l'hôtel Afrikana de Kampala. Cette offre a pour objectif de fournir une solution globale à leurs besoins en matière d'accompagnement financier.

En présence de plus de 200 clients de la Banque, l'offre a été présentée lors du 1<sup>er</sup> « Forum PME » organisé par BOA Uganda, en partenariat avec l'Association des Assureurs d'Ouganda (*Uganda Insurers Association - UIA*) et la Fondation pour le secteur privé en Ouganda (*Private Sector Foundation Uganda - PSFU*), sous le thème : « Soutenir les entreprises dans l'environnement économique actuel ».

L'économie ougandaise se développe en effet avec de nombreux challenges à relever pour les PME, qui représentent plus de 90% du secteur privé et emploient plus de 2,5 millions de personnes. Autant de raisons pour que BOA Uganda se concentre sur ce segment crucial. Bank of Africa a compris la nécessité de répondre aux demandes de prêt en 48 heures. La nouvelle offre dédiée aux PME comprend des crédits sans garantie, de l'affacturage non couvert par des garanties, un prêt commercial et un prêt équipement, des solutions plus rapides pour le financement visant à faciliter la croissance de milliers de PME au Ouganda.

## ENTREPRENEURIAT SOCIAL

2017 fut marqué par la réalisation avec succès de la 3<sup>ème</sup> édition du Prix African Entrepreneurship Award -AEA-

Au terme des trois premières éditions, AEA a drainé près de 12 000 participants, issus de 132 pays dont l'ensemble des 54 pays africains et 400 partenaires/mentors engagés à titre bénévole. Il s'agit en effet, d'entrepreneurs, investisseurs *Business Angels*, *Venture Capitalists*, gérants d'entreprises et coaches, représentant 40 pays dans 5 continents - l'Afrique, l'Europe, l'Asie, l'Amérique du Nord et l'Amérique du Sud -. En 3 ans, 112 entrepreneurs issus de 32 pays ont participé au *Boot-Camp*, afin de bénéficier de coaching et de mentorat personnalisé de 14 coaches.

Les efforts de communication du programme AEA se sont focalisés en 2017 sur les pays africains sous-représentés, tels que l'Erythrée, Guinée-Bissau ou les Îles Comores. Les candidatures de ces pays sont passées de 47 projets en 2016 à 89 projets en 2017. Au cours de l'édition 2017, 266 entrepreneurs ont été sélectionnés par les partenaires/mentors panafricains pour passer à la troisième phase et bénéficier de mentorat à part de 30 partenaires/mentors internationaux.



Ces entrepreneurs retenus à la 3<sup>ème</sup> phase de l'*Award* sont originaires de 43 pays. Le Nigéria est en tête du classement avec 75 candidats, suivi du Kenya et de la Tanzanie, avec 27 et 26 participants, respectivement. Le Maroc, représenté par 5 entrepreneurs, est classé 11<sup>ème</sup>, ex-aequo avec la Guinée et le Togo. 40 finalistes issus de 19 pays ont été annoncés le 7 Novembre et invités au *Boot Camp* qui a eu lieu à Casablanca du 6 au 12 décembre



2017 et ce, après validation de leurs projets à travers les visites in-situ des entrepreneurs. Après délibération du jury présidentiel, 12 gagnants venant de 9 pays ont été sélectionnés pour la 3<sup>ème</sup> édition.

Cette édition a été l'occasion de migrer la plateforme AEA « *Award Management System* » vers les infrastructures de la Banque via Eurafric Information, assurant l'échange en ligne entre les mentors et les entrepreneurs, disponible en 3 langues - Anglais, Français et Portugais.

Depuis son démarrage, AEA a attribué au total 3 Millions \$ à 33 entrepreneurs issus de 13 pays africains - Afrique du Sud, Cameroun, Ethiopie, Ghana, Ouganda, Kenya, Libéria, Maroc, Mozambique, Nigéria, Sénégal, Tanzanie et Rwanda -.

Le programme assure également, à travers une équipe dédiée, le suivi de la réalisation des objectifs des projets gagnants ainsi que le déblocage progressif des fonds au profit des gagnants de la 1<sup>ère</sup>, 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> édition.

Ainsi, à fin août 2017, la Banque a déblocqué la totalité du prix d'1 Million \$ aux 10 gagnants de la 1<sup>ère</sup> édition qui ont atteint leurs objectifs et pénétré de nouveaux marchés. 95% du prix de la 2<sup>ème</sup> édition a été déblocqué aux 11 gagnants, soit 950 000 dollars et la première tranche de la 3<sup>ème</sup> édition est en cours de déblocage, la totalité

du prix sera déboursée en fin d'année 2018 avant l'annonce des nouveaux gagnants de la 4<sup>ème</sup> édition.

### IMPACT DES 33 ENTREPRISES FINANCÉES PAR LE PRIX AEA

Les revenus annuels des entreprises lauréates du prix *African Entrepreneurship Award* ont augmenté d'une moyenne de 383% suite au déblocage des fonds, transformant ainsi les projets et start-ups financés en entreprises durables et génératrices de revenus.

Ces augmentations de revenus se traduisent aussi par un impact social sur les communautés des entrepreneurs lauréats, car une grande partie des fonds et des revenus est investie dans les salaires et l'augmentation du nombre d'emplois.

Les gagnants des deux 1<sup>ère</sup> éditions ont créé un total de 2281 emplois, soit une augmentation globale de 277%. Chacun de ces emplois créés représente non seulement l'employé, mais aussi les membres des familles qui en dépendent.

Un second indicateur de l'impact social du Prix se traduit par les bénéficiaires des projets financés. Par exemple, les bénéficiaires de l'application mobile *VulaMobile*, créée par William Mapham, gagnant du prix en 2015 dans la catégorie *uncharted* -domaine inexploré-, sont passés de

150 à plus de 2000 par mois, pour un total cumulé de 25 703 patients.

De même, la plateforme en ligne *Biscate*, fondée par Frederico Peres da Silva, gagnant du prix en 2016 dans la catégorie pionnière, a permis à plus de 34 000 clients d'accéder à des services sécurisés et efficaces, procurant des opportunités de travail aux plombiers, électriciens et autres travailleurs informels au Mozambique.

Les 33 lauréats du prix AEA ont vu leurs clients augmenter de plus de 370%, atteignant plus de 264 000 clients grâce au financement du prix et de l'accompagnement en conseil et mentorat de l'équipe *post-award*.



*"Le mentorat dont j'ai bénéficié, ainsi que la structure des questions posées, m'ont permis de prendre du recul et de réfléchir à où je voulais arriver dans deux, trois ou cinq ans."*

Mahmud Johnson, Liberia

*"Le mentorat AEA m'a donné un autre regard sur mon projet. Il m'a permis en un jour de voir des choses qui m'avaient échappé depuis deux ans, notamment concernant le volet financier."*

Kwame Ababio, Ghana

*"Le mentorat AEA m'a permis d'identifier les faiblesses de mon Business Model."*

Adan Mohammed, Kenya

# FCP CAPITAL ISR

POUR UNE PERFORMANCE  
SOCIALEMENT RESPONSABLE



1<sup>ER</sup> OPCVM ISR\* AU MAROC

BMCE Capital Gestion est la première société de gestion marocaine d'OPCVM à créer un Fonds Commun de Placement Socialement Responsable. Dans la continuité de sa démarche d'innovation, BMCE Capital Gestion propose à ses clients de concilier performance financière et prise en compte de l'empreinte environnementale, sociale et de gouvernance dans la sélection et la gestion de leur investissement à travers le fonds « FCP Capital ISR ». Le « FCP Capital ISR » est investi en actions d'entreprises choisies selon leurs engagements et leurs pratiques en matière de développement durable et responsabilité sociale, lesquels sont obtenus selon des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernances ESG. Ces critères sont définis et évalués par l'agence de notation extra-financière Vigor.

Groupe BMCE  
www.bmcecapital.com

20<sup>ANS</sup>  
CONFIANCE

BMCE CAPITAL  
GESTION

## INVESTISSEMENTS À IMPACT POSITIF

En mars 2015, *BMCE Capital Gestion* avait entrepris de créer le premier Fonds Commun de Placement Socialement Responsable au Maroc, le *FCP Capital ISR*, qui a pour vocation de concilier la performance financière et la prise en compte de l'empreinte environnementale et sociale des entreprises.

3 ans plus tard, et grâce à un processus d'investissement rigoureux, le *FCP Capital ISR* a enregistré une performance de +35,8% tandis que la hausse du marché Actions dans sa globalité s'est fixée sur la même période à +25,4%. Les choix de gestion déployés ont ainsi permis de créer une surperformance de +10,4% depuis la création du Fonds.



EMPLOYEUR RESPONSABLE



### TOP EMPLOYEUR MAROC

BMCE Bank of Africa a eu l'honneur d'être primée pour la 1<sup>ère</sup> fois par le *Top Employers Institute*, en 2017. Une distinction internationale qui vient confirmer l'excellence des pratiques RH de la Banque.

Cette distinction vient couronner les investissements réalisés dans le capital humain de BMCE Bank of Africa.

La certification a été basée sur un audit approfondi de l'ensemble des processus des ressources humaines en termes de gestion des carrières, de recrutement, de formation et de développement des collaborateurs, et de solidité de la culture d'entreprise.

BMCE Bank of Africa place le capital humain au cœur de sa stratégie et se veut être une plate-forme humaine durablement performante au service du développement collectif, social et responsable, reposant sur un dispositif RH *state of the art*, articulé autour de principes et fondamentaux solides conjugué à un ciment fort que représente la culture d'entreprise.

### DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES NON-DISCRIMINATION ET PROMOTION DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ENTRE LES GENRES

Le Groupe veille à l'égalité des chances des collaborateurs et à la non-discrimination sur la base de critères économiques ou sociodémographiques (nationalité, origine ethnique, religion, handicap, âge, genre, etc.).

Il veille, à ce titre, à traduire ces principes universels dûment formalisés dans la Politique RH Groupe, ainsi que les différentes procédures, couvrant les différents pans de l'activité (Recrutement, Gestion de Carrière, Formation, Gestion de la performance).

Le poids de la population féminine dans l'emploi ressort à 42% à l'échelle du Groupe et 38% (vs 35% en 2013) à l'échelle de la Banque conformément à la volonté du Groupe de promouvoir l'emploi au féminin.

A ce titre, la part des femmes dans le recrutement ressort à 40% au niveau de la Banque en 2017. Pareillement, BMCE Bank a accueilli en 2017, 1392 étudiants stagiaires au sein des différentes entités de la Banque dont près de 70% de femmes.

### ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES DANS L'ENSEMBLE DES PROCESSUS RH

Un chantier a été ouvert pour l'opérationnalisation à l'échelle de l'ensemble des composantes du Groupe des principes de la politique RH.

A l'échelle de BMCE Bank SA, les principes d'égalité sont traduits dans les différents processus RH. En aucun cas des critères tel que l'âge, le genre, l'origine ethnique, la situation médicale ou de handicap, la situation familiale ou syndicale ne sauraient être pris en compte lors de l'exécution des processus RH et ce, conformément aux principes de la politique RH.





### EFFICACITÉ DES VOIES DE RECOURS ET DEVOIR DE VIGILANCE

La *Compliance Groupe* est l'entité en charge de la gestion des voies de recours et du devoir de vigilance. Le collaborateur adresse son alerte (de manière anonyme ou en déclinant son identité) à la *Compliance Groupe* par téléphone, par courrier (électronique ou physique) ou en entretien direct.

Le droit d'alerte éthique permet de signaler des problèmes, dénoncer des personnes ou des situations non conformes aux règles et principes fondamentaux qui gouvernent la conduite des activités et pouvant sérieusement affecter l'activité de l'entreprise ou engager gravement sa responsabilité (discrimination, corruption, harcèlement, comportements inappropriés, conflits d'intérêts, fraude, etc.).

### NON-DISCRIMINATION A L'ÉGARD DES CATÉGORIES VULNÉRABLES

Aucune forme de discrimination à l'égard des catégories vulnérables n'est exercée au niveau du Groupe, respectant ainsi l'égalité des chances et la non-discrimination sur la base de critères économiques ou sociodémographiques (nationalité, origine ethnique, religion, handicap, âge, genre, etc.).

En termes d'âge, 81% des collaborateurs de BMCE Bank ont moins de 45 ans et l'âge moyen s'établit à 37 ans au 31 décembre 2017.

La Banque encourage l'insertion des jeunes à travers le recrutement en 2017, de 41% de jeunes diplômés de moins de 25 ans. L'institution veille également à la promotion de la diversité en encourageant le recrutement et l'intégration de personnes en situation d'handicap.

BMCE Bank a participé aux trois dernières éditions des années 2015, 2016 et 2017 du forum Emploi Handicap Maroc. Aussi, en 2017, une nouvelle recrue en situation d'handicap a rejoint l'effectif de la Banque.

BMCE Bank a procédé également à l'aménagement des locaux des agences afin de permettre l'accès aux personnes en situation d'handicap dans les meilleures conditions.

### GESTION DES CARRIÈRES ET GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES

BMCE Bank a formalisé une première mouture des parcours de carrière ainsi que les passerelles entre métiers et ce, à l'attention de l'ensemble des collaborateurs. Cette démarche a vocation d'être généralisée à l'échelle du Groupe.

BMCE Bank of Africa a mis en place les prémices d'un dispositif de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences permettant d'anticiper les besoins en effectif et en compétences, en lien avec les objectifs stratégiques de la Direction Générale, et d'identifier les leviers pour y répondre au mieux.

La refonte en cours du référentiel des emplois et compétences, entamée, représente un chantier majeur pour asseoir une démarche scientifique de la gestion prospective des emplois et compétences.

Des comités RH se tiennent à fréquence régulière pour examiner les besoins en termes de recrutement, de mobilité et d'évolution de carrière. Une Bourse d'emploi est alimentée régulièrement pour présenter les différentes opportunités de développement pour les collaborateurs.

### EMPLOYABILITÉ ET FORMATION

Le Groupe BMCE Bank of Africa veille à accompagner ses collaborateurs par le développement des compétences et de l'employabilité.

En 2017, 11 767 J/h de formation ont été dispensés par le truchement de BMCE Bank of Africa Academy au profit des collaborateurs du Groupe.

Un plan de formation est mis en place annuellement, comprenant l'ensemble des actions à réaliser, les moyens à déployer et les ressources à mobiliser.

Au titre de l'exercice 2017, au moins 32% des collaborateurs de la Banque ont suivi une action de formation au sein de BMCE Bank of Africa Academy.

## OBJECTIVITÉ ET TRANSPARENCE DES SYSTÈMES DE RÉMUNÉRATION ET DES ÉVALUATIONS ANNUELLES

Le Groupe promeut la mise en place de dispositifs de gestion de la performance et de la rétribution dans ses différentes composantes alignés sur les principes standards en la matière, notamment, (i) la promotion de la transparence et l'équité, (ii) le respect des obligations et des règles locales et (iii) la rétribution discrétionnaire à l'aune de la performance.

## ACCOMPAGNEMENT DES TRANSFORMATIONS ET DES MOBILITÉS

En tant qu'acteur économique majeur, le Groupe BMCE Bank of Africa a formalisé son engagement en tant qu'Employeur Responsable en instruisant les principes universels régissant la relation Employé(e) - Employeur.

Du point de vue opérationnel, l'impact des projets majeurs à forte incidence RH est géré de manière responsable en partenariat avec les représentants du partenaire social. L'ensemble des populations impactées par les transformations sur les 5 dernières années ont été formées, redéployées et/reconverties vers d'autres emplois au niveau de la Banque.

## SANTÉ, SECURITÉ ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

### QUALITÉ DE LA PROTECTION SOCIALE

Le Groupe BMCE Bank of Africa veille au respect des réglementations en matière de couverture sociale et de respect du droit de travail.

Au sein de la Banque, la protection sociale dépasse le cadre réglementaire pour offrir aux collaborateurs d'autres avantages en matière de couverture sociale et de prévoyance notamment à travers la retraite complémentaire, le fonds de solidarité dont les prestations ont connu un élargissement via (i) le soutien financier aux veuves de collaborateurs défunts ayant des enfants scolarisés, (ii) des allocations sociales aux enfants handicapés, décès et départ (iii) des bourses d'études supérieures, ainsi que (iv) l'insémination artificielle et fécondation *in-vitro*.

BMCE Bank of Africa a également noué un partenariat avec *Sphera Global Health Care*, société internationale de services de télésanté, en vertu duquel les collaborateurs accèdent à des solutions e-santé innovantes et de qualité, à savoir (i) un conseil et une orientation médicale 24/7, (ii) une consultation médicale à distance, (iii) un deuxième avis médical et (iv) une assistance et coordination médicale à l'étranger et ce, à tarifs négociés.

### MÉDECINE DU TRAVAIL

BMCE Bank veille à la protection de la santé de ses collaborateurs en mettant en place des campagnes préventives et de vaccination, ainsi que des visites médicales annuelles et d'hygiène. Un service médico-social demeure à l'écoute et à la disposition de l'ensemble des collaborateurs.

En 2017, BMCE Bank a réalisé 1819 visites de médecine de travail et 8 visites d'hygiène des locaux, 72 visites de médecine tropicale (vaccins, bilan sanguin, traitement anti paludisme, etc.) et 450 visites de cardiologie (prévention des maladies cardiovasculaires au profit des collaborateurs âgés de 40 ans et plus).

## ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES

BMCE Bank a formalisé un guide des « Accidents de Travail » destiné à sensibiliser l'ensemble des collaborateurs de la Banque sur la procédure de gestion des accidents de travail et les recours possibles. En 2017, 46 Accidents de Travail ont été traités.

### SYSTÈME DE MANAGEMENT SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

BMCE Bank est la 1<sup>ère</sup> Banque commerciale au Maroc certifiée OHSAS 18001 pour la prévention des risques santé, sécurité et bien-être au travail.

Le Système de *Management Santé et Sécurité* de la Banque s'inscrit dans un processus d'amélioration continue et s'articule autour de 8 axes stratégiques :

- se conformer aux exigences réglementaires relatives à la santé et à la sécurité ;
- prévenir les maladies et les accidents de travail ;
- renforcer la capacité à réagir en cas de situations d'urgence ;
- prévenir les accidents de la circulation ;
- promouvoir le bien-être au travail ;
- développer le dialogue social et les comportements responsables ;
- promouvoir la prévention des risques auprès des prestataires ;
- prévenir les risques liés aux bâtiments et constructions.



## CERTIFICATION OHSAS 18 001

BMCE Bank of Africa a été certifiée OHSAS 18 001 par le *Bureau Veritas Certification*, devenant ainsi la 1<sup>ère</sup> Banque au Maroc certifiée dans le domaine de la santé, la sécurité et le bien-être au travail.

Cette norme internationale vise à prévenir les risques auxquels peuvent être confrontés les collaborateurs, ainsi que toute personne sous la responsabilité de la Banque, et qui pourraient altérer leur santé physique ou psychologique.

Des actions tangibles ont été menées au profit des parties prenantes internes et externes :

- une démarche d'identification des Risques Psycho-Sociaux (RPS), en coordination avec la Région pilote Casa Nord, avec un taux de participation du personnel exceptionnel de 80% ;

- un système de prévention sociale adopté par la Banque (visite médicale, visite tropicale, suivi des déplacements, visite périodique, protection sociale, programme sportif, etc.) ;

- un plan pour la préservation de la sécurité et de l'environnement lors des travaux de sous-traitance et l'implication des sous-traitants dans son application ;

- une plateforme dédiée à la gestion des situations d'urgence potentielles et l'entraînement aux réactions à adopter face à ces situations ;

- un audit réglementaire spécifique aux risques incendie pour l'amélioration des dispositifs de prévention ;

- un dispositif de communication interne incluant la gestion des agressions, la prévention des risques psycho-sociaux, la prévention des troubles musculo-squelettiques liés au travail sur écran.

### Prévention des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) et des Risques Psycho-Sociaux (RPS)

Dans le cadre de l'engagement de BMCE Bank of Africa de prévention des risques santé sécurité et de qualité de vie au travail, les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) ont fait l'objet d'une campagne de prévention dédiée au travers de multiples actions :

- diffusion d'un guide sur les postures au poste de travail ;

- mise à disposition de matériel pour améliorer l'ergonomie de son poste de travail : bras d'écran ajustable, repose pied, caisson pour unité centrale, bureaux réglables en hauteur, chaises ergonomiques ;

- campagne de dépistage des TMS dans le cadre des visites médicales annuelles ;

- visites de diagnostic des postes de travail en agence par les médecins du travail et réalisation d'une vidéo sur l'amélioration de l'ergonomie des postes de travail.

Les risques psychosociaux recouvrent des risques professionnels qui portent atteinte à la santé mentale des salariés et qui peuvent avoir des conséquences sur leur santé physique. Troubles de la concentration, du sommeil, anxiété, fatigue permanente...un nombre important de salariés dans le secteur bancaire en général, déclare avoir souffert de symptômes liés à des risques psychosociaux (RPS).

Les RPS sont partie intégrante du milieu professionnel, et peuvent avoir des effets non désirables sur la santé des salariés et sur l'entreprise. Dans ce cadre, la Direction Générale de BMCE Bank, le *Pôle Capital Humain Groupe*, les représentants du personnel, avec l'appui du *Développement Durable & RSE*, ont lancé en 2017, une enquête pilote de détection des RPS auprès de 700 collaborateurs du réseau, au niveau de la *Direction Régionale Casablanca Nord*.

Une campagne de formation préalable à l'enquête, sur les enjeux des RPS, a été réalisée auprès des 130 managers de la région.

Un comité mixte RPS constitué de la *Direction Générale*, du *Pôle Capital Humain Groupe*, des *instances de représentations du personnel*, de managers du réseau d'agences et de l'entité *Développement Durable & RSE*, a la charge de piloter la démarche, de généraliser et de définir les *plans d'actions*.



### Les collaborateurs formés au secourisme

Conformément aux engagements de BMCE Bank of Africa en matière de préservation de la santé et de la sécurité au travail (SST) de ses collaborateurs, une formation au secourisme a été organisée au profit de 10% des collaborateurs de chaque site.

L'objectif de cette formation était de faire des secouristes de véritables acteurs de la politique SST de la Banque en les initiant aux techniques de secourisme et aux conduites à tenir face à un accident sur les lieux de travail. Le but était également de les doter de savoir-faire et de savoir-être nécessaires pour assurer les premières interventions lors d'un accident de travail ou pour assister tout collaborateur en situation de détresse.

### Des journées d'information des risques Santé & Sécurité au Travail (SST) au profit des prestataires de la Banque

La *Direction Développement Durable & RSE*, en coordination avec les *Achats Groupe*, a organisé trois matinées de sensibilisation sur la nouvelle charte « *Hygiène, Sécurité et Environnement* » de BMCE Bank of Africa au profit des architectes, entreprises et mainteneurs travaillant pour le compte de la Banque.

L'objectif de ces rencontres était de présenter les nouvelles dispositions de prévention des risques obligatoires, applicables pour toutes les interventions réalisées dans les sites de la Banque et de consulter les partenaires sur les mesures d'accompagnement à prévoir.

Ces dispositions viennent compléter les dispositions environnementales déjà en place et s'inscrivent dans la démarche de certification *Santé et Sécurité au Travail*.

### NÉGOCIATION COLLECTIVE ET DIALOGUE SOCIAL

#### LIBERTÉ D'ASSOCIATION ET D'EXERCICE DU DROIT SYNDICAL

BMCE Bank of Africa est signataire de la *Convention Collective du Travail du Personnel* des Banques du Maroc qui régit les relations entre le GPBM et l'USIB-UMT. Cette convention garantit le droit syndical. En termes de portage, l'engagement personnel de Monsieur le Président Directeur Général, M. Othman BENJELLOUN en faveur du respect du droit syndical constitue un facteur de régulation des relations professionnelles au sein de la Banque. Des moyens matériels sont mis à la disposition des délégués syndicaux facilitant ainsi l'exercice de leur activité.

### PROMOTION DU DIALOGUE SOCIAL ET NÉGOCIATION COLLECTIVE

En 2017, un protocole d'accord a été signé portant sur l'élargissement des prestations du *Fonds de Solidarité* et la promotion des œuvres sociales. Le portage du dialogue social est assuré à haut niveau, sous la responsabilité directe de Monsieur l'Administrateur Directeur Général Exécutif Groupe, conjointement animé par le *Centre des Services & Métiers RH*.

Le dialogue social s'appuie sur plusieurs commissions mixtes dédiées à des thématiques diversifiées, notamment la formation, l'évaluation, la rémunération, la gestion des crédits au personnel, la santé au travail et les œuvres sociales.

1<sup>ère</sup> ÉDITION DU BAROMÈTRE SOCIAL GROUPE  
Du 9 au 27 avril 2018

**A vous la parole !**



Notre Groupe lance une 1<sup>ère</sup> édition du Baromètre Social Groupe à l'échelle de l'ensemble de ses composantes. Elle permet à chacun de vous de s'exprimer de façon directe et anonyme, sur votre vision de l'entreprise, ses enjeux et sa stratégie, sur votre vie au travail et vos attentes.

BMCE BANK OF AFRICA  
البنك المغربي للتجارة الخارجية

## GOVERNANCE ET GESTION DES RISQUES



### GESTION DES RISQUES ET PRISE EN COMPTE DES FACTEURS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

Les enjeux RSE sont au cœur du dispositif de gestion des risques opérationnels qui est axé sur l'identification, l'évaluation, la gestion et le pilotage des risques opérationnels.

A fin 2017, les enjeux RSE impliquant notamment des risques de réputation, de sécurité juridique et d'efficacité opérationnelle, ont été incorporés au niveau de la cartographie des risques opérationnels afférente à 9 domaines d'activités de la Banque. Parmi les risques intégrés figurent notamment les enjeux de prévention de la corruption, de non-discrimination, de négociation collective, de respect des normes sociales par les fournisseurs, de respect des intérêts des clients, de sécurité de l'information et de protection des données personnelles des clients et des collaborateurs.

Le dispositif de gestion des risques opérationnels mis en place au niveau de BMCE Bank of Africa permet en conséquence de gérer et de maîtriser l'ensemble des risques attachés aux engagements RSE du Groupe.

Le pilotage et le suivi de la mise en œuvre des plans d'actions palliatifs face aux risques critiques, est assuré dans le cadre des comités de suivi des risques opérationnels tenus au niveau du Groupe, à fréquence trimestrielle.

Aussi, sur le volet risque de crédit, des critères d'appréciation des risques environnementaux et sociaux ont été inclus dans la fiche globale d'évaluation des contreparties, à l'occasion de chaque octroi/renouvellement de crédit.

### AUDIT DES RISQUES RSE

Le *Contrôle Général Groupe* a pleinement pris en compte les enjeux RSE dans son périmètre d'actions et ce, en conformité avec les orientations du Président Directeur Général et du Sénior Management de la Banque qui ont fait des engagements RSE une priorité de la Banque.

En effet, le *Contrôle Général*, à travers la Direction *Audit Interne Groupe*, dans son rôle de conseiller de confiance et de support au *business* contribuant activement dans le processus de création de valeur, a mené des diligences en la matière courant 2017 visant à accompagner les initiatives déployées par les différentes entités pour la consécration de ces enjeux.

Plusieurs entités porteuses des engagements RSE ont été sollicitées dans le cadre de cet exercice dont : *Développement Durable & RSE, Capital Humain Groupe, Achats Groupe, Logistique Groupe, Juridique Groupe.*

La démarche s'est appuyée grandement sur la norme ISO 26 000, dont les principaux objectifs se résument comme suit :

- évaluer le respect des lois en vigueur ;
- apprécier le dispositif de pilotage, de contrôle interne et de maîtrise des risques associés à la Responsabilité Sociétale et Environnementale ;
- s'assurer de l'intégration des enjeux RSE dans l'ensemble des activités de la Banque, y compris des engagements pris envers les bailleurs de fonds et autres organismes internationaux.

Les enjeux RSE faisant désormais partie du scope d'audit interne de la Banque, ils font régulièrement l'objet de missions d'audit.

## UN DISPOSITIF DE GOUVERNANCE SOLIDE

### CONSEIL D'ADMINISTRATION

Entreprise multinationale, présente sur quatre continents, soucieuse de répondre au mieux aux exigences des meilleures pratiques internationales, BMCE Bank of Africa s'engage dans une démarche de renforcement continu de son dispositif de gouvernance.

#### Charte de Gouvernance

Le Conseil d'Administration de BMCE Bank, élément clé du « *Gouvernement d'Entreprise* », a souhaité se donner les moyens d'exercer son rôle d'acteur responsable au sein de la Banque par la mise en place d'une Charte de Gouvernance, élaborée conformément à la Directive 1/W/2014 de Bank Al-Maghrib.

Ainsi, l'objectif principal de cette charte est de définir les pouvoirs de chacun des acteurs, les frontières entre ces pouvoirs ainsi que leurs interactions. Elle permet au Groupe BMCE Bank of Africa d'organiser plus efficacement le fonctionnement et le processus de décision des instances les plus importantes : l'Assemblée des Actionnaires, le Conseil d'Administration et la Direction Générale.

#### Missions du Conseil d'Administration

La mission première du Conseil d'Administration est de maintenir un équilibre entre les intérêts des actionnaires et les perspectives de croissance, de création de valeur à long terme et de protection des déposants.

Le Conseil d'Administration est donc responsable du (i) processus de planification stratégique, (ii) de la détermination et la gestion des risques, (iii) du contrôle interne, (iv) de la gouvernance et (v) de la responsabilité sociétale des entreprises.

### Composition du Conseil d'Administration

BMCE Bank of Africa a réaménagé la composition de son Conseil d'Administration qui aujourd'hui reflète davantage l'équilibre subtil entre les compétences et les expériences de chacun des membres, issus d'horizons géographiques diversifiés et ce, en cohérence avec l'envergure internationale du Groupe.

### RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Résolu à inscrire le mode de gestion de la Banque dans la mouvance internationale de gouvernance des sociétés cotées, le Conseil d'Administration de BMCE Bank of Africa a établi en son sein un règlement interne, dont l'institution et la mise en œuvre confortent la stature internationale et le leadership de BMCE Bank aussi bien vis-à-vis de ses actionnaires, de ses clients que de ses partenaires tant nationaux qu'internationaux.

Les règles régissant le Règlement sont :

1. la composition et les missions du Conseil d'Administration ;
2. son mode de fonctionnement ;
3. les mandats spéciaux et les Comités Spécialisés exerçant leurs activités sous sa responsabilité directe ;
4. les règles déontologiques applicables aux Administrateurs (Charte Éthique de l'Administrateur).

L'année 2017 compte 6 séances du Conseil d'Administration avec un taux d'assiduité des Administrateurs de 94%.

Les principales thématiques traitées par le Conseil d'Administration ont porté notamment sur l'examen du Plan Stratégique de Développement 2016-20, l'aménagement de la composition du Conseil d'Administration, l'autorisation d'un programme d'émission d'un emprunt obligataire subordonné perpétuel avec clause d'absorption des pertes et mécanisme d'annulation de paiement des coupons et l'émission

d'une 1<sup>ère</sup> tranche de 1 Milliard de DH, l'émission de la deuxième tranche de l'emprunt obligataire subordonné autorisé en 2016 d'un montant de 400 Millions DH, la désignation et le renouvellement des mandats des commissaires aux comptes.

Conformément à la réglementation en vigueur, le questionnaire d'auto-évaluation des travaux du Conseil d'Administration a été soumis aux Administrateurs au titre des travaux réalisés en 2017. A l'occasion du *Comité de Gouvernance, Nominations et Rémunérations*, les membres du comité ont pris acte de la restitution dudit questionnaire et ont marqué leur satisfaction quant aux résultats obtenus.





### **Unicité des fonctions de Président et de Directeur Général**

L'unicité des fonctions actuelles de Président et de Directeur Général constitue un puissant atout pour la Banque grâce à l'investissement personnel de M. Othman Benjelloun dans l'activité du Groupe, mobilisant ainsi toute la force intrinsèque à ces fonctions au service de la performance du Groupe.

### **RENFORCEMENT DU DISPOSITIF DE GOUVERNANCE**

S'appuyant sur des principes de bonne gouvernance reconnus à l'international et un cadre réglementaire dédié, BMCE Bank a poursuivi le renforcement de son dispositif de gouvernance et le déploiement d'un dispositif normalisé à l'échelle des filiales au Maroc et à l'international.

Ainsi, le processus de renforcement de son dispositif de gouvernance Groupe s'est traduit par sa mise en conformité avec les dispositions réglementaires de Bank Al-Maghrib et ce, à travers l'élaboration d'un corpus normatif de Gouvernance.

Parallèlement, dans le cadre du programme *Convergence* d'harmonisation des pratiques Groupe de la filière, le dispositif normatif de gouvernance a été validé et déployé au niveau de la Banque et est en cours de déploiement au niveau des filiales marocaines.

### **LA FORMATION DES ADMINISTRATEURS**

Les Administrateurs nouvellement nommés reçoivent toutes les informations nécessaires à l'exercice de leur mandat.

De même, chaque Administrateur peut demander à participer, lors de sa nomination ou tout au long de l'exercice de son mandat, à des séminaires d'information sur les thématiques relatives à la nature de son mandat d'Administrateur ou à toute thématique spécifique de son choix, telles que celles liées aux activités du Groupe, ou celles que les travaux du Conseil et/ou des Comités Spécialisés rendent nécessaires au bon exercice de ses fonctions au sein du Conseil d'Administration.

### **LES COMITÉS SPÉCIALISÉS DE BMCE BANK**

Conformément aux dispositions de Bank Al-Maghrib, le Conseil d'Administration s'est entouré de Comités Spécialisés chargés d'analyser en profondeur les thématiques prioritaires et de le conseiller sur les sujets portant sur leurs missions.

#### **Comité de Gouvernance Nomination & Rémunération**

Instance émanant du Conseil d'Administration, le Comité de Gouvernance émet avis et recommandations au Conseil sur la mise en place et le maintien d'une politique de bonne Gouvernance.

#### **Comité des Risques Groupe**

Le *Comité des Risques Groupe* assiste le Conseil d'Administration en matière de stratégie et de gestion des risques, notamment en veillant à ce que la stratégie globale des risques soit adaptée au profil de risque de la Banque et du Groupe, au degré d'aversion aux risques, à son importance systémique, à sa taille et à son assise financière.

#### **Comité d'Audit et de Contrôle Interne Groupe**

Le *Comité d'Audit et de Contrôle Interne du Groupe* assiste le Conseil d'Administration en matière de contrôle interne, notamment en veillant à ce que (i) le système de contrôle interne et les moyens mis en place permettent la surveillance et la maîtrise des risques au niveau de la Banque et de ses filiales et la production des informations requises par le régulateur dans le cadre de la surveillance consolidée du Groupe ; (ii) les informations financières destinées au Conseil d'Administration et aux tiers soient fiables et exactes, de nature à ce que les intérêts légitimes des actionnaires, des déposants et des autres parties prenantes soient préservés et (iii) l'examen des comptes sociaux et consolidés soit réalisé avant leur soumission au Conseil d'Administration.

Composition des Comités en 2017	Nombre de membres Administrateurs Indépendants	Fréquence - Nombre de réunions tenues	Taux de présence	Taux d'indépendance
Comité de Gouvernance Nomination & Rémunérations	3 Membres dont 2 Administrateurs Indépendants	Annuelle 1	100%	66%
Comité des Risques Groupe	7 membres dont 4 Administrateurs Indépendants	Trimestrielle 4	97%	57%
Comité d'Audit et de Contrôle Interne	5 membres dont 3 Administrateurs Indépendants	Trimestrielle 4	95%	60%

## LA RÉMUNÉRATION

En termes de rémunération des Administrateurs, le montant global des jetons de présence est décliné en deux parties, une part fixe et une partie complémentaire allouée aux Administrateurs, en fonction de leur statut de Président ou Membre, au titre de leur participation aux travaux des Comités Spécialisés du Conseil d'Administration.

### Jetons de présence versés aux membres du Conseil d'Administration

	31/12/17			31/12/16		
	Montant brut*	Impôt Retenue à la source	Montant net versé	Montant brut	Impôt Retenue à la source	Montant net versé
Personnes physiques et morales Résidentes au Maroc	2 842	692	2 150	2 985	735	2 250
Personnes physiques et morales non Résidentes au Maroc	3 353	503	2 850	588	88	500
<b>TOTAL</b>	<b>6 195</b>	<b>1 195</b>	<b>5 000</b>	<b>3 573</b>	<b>823</b>	<b>2 750</b>

(en KDH)

(\*) Jetons versés au titre de l'exercice précédent.

Au titre de l'exercice 2017, les membres de la Direction Générale ont perçu les rémunérations présentées dans le tableau suivant :

### Rémunération des principaux dirigeants

	31/12/17	31/12/16
Avantages à court terme	20 278	14 342
Avantages postérieurs à l'emploi	634	631
Autres avantages à long terme	4 846	5 298

(en KDH)

A noter que les avantages du personnel à court terme représentent la Rémunération fixe, charges patronales comprises, des dirigeants perçue en 2017. Les avantages postérieurs à l'emploi représentent les reliquats de congés à rembourser en cas de départ, tandis que les indemnités de fin de contrat de travail englobent les primes de fin de carrières et les médailles de travail à verser aux concernés à leur départ.

### Éléments d'endettement des dirigeants

	31/12/17	31/12/16
A. Encours crédits à court terme	18 087	19 765
B. Encours crédits immobiliers	9 331	12 393
<b>TOTAL DES ENCOURS</b>	<b>27 418</b>	<b>32 158</b>

(en KDH)

## DISPOSITIF DE CONTROLE INTERNE

Au cours de l'année 2017, BMCE Bank a poursuivi le déploiement d'initiatives de renforcement de son dispositif de contrôle interne.

Ainsi, le dispositif de contrôle interne du Groupe demeure articulé autour du dispositif de contrôle permanent et du dispositif de contrôle périodique, distincts et indépendants, tout en étant complémentaires et coordonnés.

### Le contrôle périodique

Les contrôles périodiques s'opèrent en 3<sup>ème</sup> niveau et relèvent de la responsabilité du *Pôle Contrôle Général Groupe*, rattaché au Président Directeur Général.

Ses responsabilités se voient davantage soulignées par la coordination vis-à-vis du Conseil d'Administration, du *Comité d'Audit* et de *Contrôle Interne Groupe*.

Ainsi, le *Contrôle Général Groupe*, en charge du contrôle périodique, a pour missions de (i) fournir au management du Groupe une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations, lui apporter des conseils pour les améliorer, et contribuer à la création de valeur, (ii) accompagner le management du Groupe à atteindre ses objectifs en évaluant, par une approche systématique et méthodique, ses processus de gestion des risques, de contrôle interne et de gouvernance et en faisant des propositions pour renforcer leur efficacité, (iii) réaliser des contrôles périodiques sur la conformité des opérations, le niveau de risques effectivement encourus, la fiabilité, l'efficacité et l'intégrité des systèmes d'information, le respect des procédures, des orientations du Conseil d'Administration et des instructions de la Direction Générale et (iv) assurer le suivi exhaustif du dispositif de contrôle interne du Groupe BMCE Bank of Africa et veiller à sa cohérence à travers l'évaluation des différents niveaux de contrôle.

Au cours de l'année 2017, le *Programme Convergence Groupe* a poursuivi le déploiement du dispositif de contrôle périodique au niveau de 22 filiales et 2 filiales sont en cours.

### Le Contrôle Permanent

Le déploiement de la filière *Contrôle Permanent* au sein du Groupe BMCE Bank of Africa s'inscrit dans le cadre d'une approche globale, visant à inscrire le contrôle permanent dans l'élan de transformation voulu afin de hisser le niveau de vigilance observé au sein des structures du Groupe.

La filière *Contrôle Permanent* a pour missions de (i) veiller à la cohérence, à l'efficacité et au caractère exhaustif du dispositif de *contrôle permanent* déployé au sein des entités du Groupe BMCE Bank of Africa, (ii) formaliser le cadre de l'exercice du contrôle permanent au sein des entités du Groupe et en coordonner la mise en place (iii) mettre en place et actualiser les méthodologies et les outils nécessaires pour la conduite et le pilotage des activités du contrôle permanent, (iv) assurer la coordination avec les autres acteurs du dispositif de contrôle interne et risques (v) mettre en place des indicateurs de pilotage de l'activité relative à la Filiale Contrôle Permanent.

Dans le cadre des objectifs du *Programme Convergence Groupe*, le déploiement du dispositif a porté sur 23 entités en 2017, outre la planification de 2 filiales pour le premier trimestre 2018.

De même, la conception du dispositif d'animation de la filière a été élaborée.

### La Compliance Groupe

La Compliance est en charge de l'élaboration et de la mise en œuvre du dispositif de gestion du risque de non-conformité à l'échelle du Groupe. Elle couvre plusieurs domaines à savoir :

- la sécurité financière qui englobe les sujets de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, la connaissance client et le respect des embargos financiers ;

- la déontologie et l'éthique professionnelle qui englobent les sujets relatifs aux règles de bonne conduite, la gestion des conflits d'intérêts, la gestion des initiés, le droit d'alerte éthique, la prévention contre la fraude et la corruption et la protection des données à caractère personnel ;

- le conseil en conformité qui vise à fournir aux entités opérationnelles le support nécessaire dans le cadre de l'exercice de leurs opérations nationales et internationales afin de s'assurer de la maîtrise du risque de non-conformité ;

- le pilotage de la *Compliance Groupe* qui est en charge de la déclinaison des normes Groupe au niveau des filiales et de la fourniture de l'assistance et du support aux filiales.

La *Compliance Groupe* organise et exerce les contrôles de conformité en coordination avec les autres fonctions garantes du contrôle de la conformité dans leur domaine de compétence et coordonne la filière Compliance au niveau du Groupe en apportant le support fonctionnel à l'ensemble des entités du Groupe tant au Maroc qu'à l'international.

Au titre de l'exercice 2017, le déploiement de la *filiale Compliance* dans le cadre du *Programme Convergence* a concerné 16 filiales et 5 entités seront, dans le sillage, mises en conformité.



## INDÉPENDANCE DES ADMINISTRATEURS

Le Conseil d'Administration du Groupe BMCE Bank compte treize Administrateurs, parmi eux, quatre sont indépendants. La durée du mandat des Administrateurs est de 6 ans.

Les Administrateurs indépendants de BMCE Bank sont :

- M. François HENROT, de nationalité française,
- M. Brian C. McK. HENDERSON, de nationalité américaine,
- M. Philippe DE FONTAINE VIVE, de nationalité française et,
- M. Christian de BOISSIEU, de nationalité française.

### 4 ADMINISTRATEURS INDÉPENDANTS

## CRITÈRES D'INDÉPENDANCE –

Directive n°1/W/2014 du Wali de Bank Al-Maghrib relative à la gouvernance au sein des établissements de crédit.

Un Administrateur du Conseil de BMCE Bank est qualifié d'indépendant s'il respecte l'intégralité des critères suivants :

**Critère 1 :** Ne pas être salarié ou membre de l'organe de direction de l'établissement, représentant, salarié ou membre de l'organe d'administration d'un actionnaire dominant ou d'une entreprise qu'il consolide et ne pas l'avoir été au cours des trois années précédentes ;

**Critère 2 :** Ne pas être membre de l'organe de direction d'une entreprise dans laquelle l'établissement détient directement ou indirectement un mandat au sein de l'organe d'administration ou dans laquelle un membre de l'organe de direction de l'établissement, en exercice ou l'ayant été depuis moins de trois ans, détient un mandat au sein de son organe d'administration ;

**Critère 3 :** Ne pas être membre des organes d'administration ou des organes de direction d'un client ou fournisseur, significatifs de l'établissement ou de son Groupe, y compris pour des services de conseil et de maîtrise d'ouvrage, ou pour lequel la Banque ou son Groupe représente une part significative de l'activité ;

**Critère 4 :** Ne pas avoir de lien familial proche avec un membre de l'organe de direction ou un membre de l'organe d'administration représentant un actionnaire dominant de l'établissement ;

**Critère 5 :** Ne pas avoir été un des commissaires aux comptes de l'établissement au cours des trois années précédentes ;

**Critère 6 :** Ne pas être membre de l'organe d'administration de l'établissement au cours des douze dernières années.

## RESPECT DES DROITS DES ACTIONNAIRES

BMCE Bank observe rigoureusement l'ensemble des mesures de publicité et d'information prévues par la réglementation en vigueur pour communiquer aux détenteurs de ses titres, quelle que soit leur participation dans le capital, les actes importants de sa vie sociale, et, notamment, tout fait nouveau de nature à provoquer une variation de son cours de Bourse.

L'actionnaire dispose ainsi d'un droit de communication permanent et temporaire. Les comptes annuels des trois derniers exercices sont continuellement tenus à la disposition des actionnaires au siège social de la Banque et sur son site internet.

De même, les actionnaires de la Banque peuvent interroger ses dirigeants lors de l'Assemblée ou poser, préalablement, des questions écrites à son Conseil d'Administration. Un ou plusieurs actionnaires représentant au moins 5% du capital social ont la faculté de requérir l'inscription d'un ou plusieurs projets de résolution à l'ordre du jour d'une Assemblée Générale. Toutefois, le capital social de BMCE Bank étant bien entendu supérieur à ce seuil de 5 Millions DH, le montant de capital à représenter est ramené à 2% au delà de ce seuil, et ce conformément à l'article 117 de la loi 17-95 relative aux Sociétés Anonymes.

A chaque action est attribué un droit de vote que tout actionnaire peut exercer pour se prononcer sur les résolutions proposées en Assemblée. Il peut exercer ce droit de vote en assistant à l'Assemblée ou en donnant son pouvoir à un autre actionnaire ou au Président de l'Assemblée qui votera en faveur des résolutions agréées par le Conseil.

Egalement, tout actionnaire peut voter par correspondance au moyen d'un formulaire disponible en ligne sur le site Internet de la Banque.

Chaque détenteur d'actions a droit à la répartition des résultats sociaux sous la forme d'un dividende dans la mesure où des bénéfices distribuables ont été réalisés et que leur distribution a été décidée en Assemblée Générale.



## **INFORMATION FINANCIÈRE SINCÈRE, COMPLÈTE CERTIFIÉE**

BMCE Bank of Africa, société cotée à la *Bourse des Valeurs de Casablanca* depuis 1975 et à la Bourse de Londres, suite à l'émission des GDR (*Global Depositary Receipts*) en 1996, et à la Bourse du Luxembourg suite à l'émission d'un *Eurobond* en 2013, mène une politique de communication financière dont l'objectif est de diffuser à tous ses publics une information exacte, précise et sincère, en conformité avec la réglementation en vigueur.

BMCE Bank a mis en place divers moyens de communication et supports d'information afin de répondre aux besoins et aux attentes des différents acteurs de la communauté financière (actionnaires, investisseurs, analystes, journalistes, autorités réglementaires, agences de notation, etc.) et ce, dans le cadre d'une stratégie volontaire visant la consolidation de l'image institutionnelle de la Banque et le renforcement de la visibilité sur le titre BMCE.

Une appréciation claire et permanente des attentes de ses parties prenantes, demeure parmi les priorités stratégiques de la communication financière au sein de la Banque, d'où l'intérêt de la remontée de la perception du marché auprès du management, à l'issue des conférences de presse et des réunions avec les analystes, les investisseurs ou les agences de notation.

La communication financière au sein de BMCE Bank a pour objectif de construire une image fidèle de la Banque auprès de la communauté financière au Maroc et à l'international, à travers la diffusion d'informations sincères et pertinentes, permettant l'appréciation de sa stratégie, ses performances, ainsi que ses perspectives de croissance et de développement.

Au-delà de son aspect informationnel et réglementaire, la communication financière au sein de la Banque revêt une dimension relationnelle, à travers une politique de proximité qui s'est développée davantage grâce à une approche d'identification préalable des différents interlocuteurs et une transmission diligente des informations et documentations sollicitées.

## **Les principales cibles de la communication financière**

**ACTIONNAIRES  
ANALYSTES FINANCIERS**

**PRESSE SPÉCIALISÉE  
AGENCES DE RATING : MOODYS, FITCH,  
CAPITAL INTELLIGENCE**

**COMMUNICATION  
FINANCIÈRE, SOCLE DES  
RELATIONS AVEC :**

**BOURSE DE CASABLANCA  
BOURSE DE LONDRES  
BOURSE DU LUXEMBOURG  
GESTIONNAIRES DE FONDS NATIONAUX  
ET INTERNATIONAUX**

**AUTORITÉS RÉGLEMENTAIRES :  
BAM, AMMC, FSA,...**



PROTÉGER L'ENVIRONNEMENT



**BMCE BANK OF AFRICA  
RENOUVELLE SA  
CERTIFICATION ISO 14 001,  
AVEC TRANSITION VERS LA  
NOUVELLE VERSION 2015**

Seule Banque au Maroc et dans la région MENA certifiée ISO 14 001 pour l'ensemble de ses activités, BMCE Bank of Africa a renouvelé en 2017 sa certification ISO selon la nouvelle version 2015, par le *Bureau Veritas Certification*.

Cette certification a mis en exergue :

- le fort engagement du Top Management de la Banque dans l'amélioration continue du Système de Management Environnemental (SME) ;
- les engagements renforcés, à travers de nouvelles adhésions à des initiatives internationales : *Mainstreaming Climate Action*, les *Principes du Global Compact* et les *Principes pour la Finance à Impact Positif* ;
- le positionnement remarquable de BMCE Bank of Africa sur le marché de la finance durable, à travers le lancement de nouveaux produits : émission obligatoire verte, 1<sup>ère</sup> ligne d'adaptation au changement climatique en Afrique portant sur l'optimisation de la ressource en

eau, et le produit « valorisation des matières résiduelles » contribuant à l'atténuation du changement climatique ;

- l'implémentation effective et diligente des *Principes de l'Equateur*, démontrée par l'appui de bureaux d'études et experts en études d'impact ;
- la pertinence de la méthode adoptée pour l'identification et l'évaluation des risques & opportunités et des impacts environnementaux ;
- l'appropriation très satisfaisante des dispositions du SME de la part de la majorité des entités de la Banque (sièges et réseau) ;
- la maturité remarquable des supports de communication interne et externe en termes d'orientation vers les sujets de développement durable ;
- la démarche de reporting avancée, utilisant un référentiel international, le GRI (*Global Reporting Initiative*) basé sur l'écoute des parties prenantes.

**PERFORMANCE  
ÉNERGÉTIQUE  
BMCE BANK MAINTIENT SA  
CERTIFICATION  
ISO 50 001 ET ATTEINT UNE  
PERFORMANCE DE 15%  
SUR SA CONSOMMATION  
ÉNERGÉTIQUE EN 2017**

Dans le cadre de son Système de Management de l'Energie ISO 50 001 certifié en octobre 2016, BMCE Bank of Africa a maintenu sa certification ISO 50 001 pour l'année 2017.

La Banque a atteint une performance énergétique de 15% en 2017 comparée à la même période de l'année de référence (2015), soit une économie d'énergie de 369.119 kWh. Ces économies ont été enregistrées grâce à la gestion optimale des bâtiments et le comportement écoresponsable de ses collaborateurs.

La nouvelle gestion des bâtiments initiée par BMCE Bank of Africa consiste en un suivi quotidien des modes opératoires concernant le fonctionnement des usages énergétiques significatifs (climatisation, éclairage, parc informatique, restauration et *Data Center*) avec des interventions en temps réel pour le traitement des anomalies remontées. Cette démarche implique également l'ensemble des prestataires de maintenance, d'entretien et de restauration.

L'objectif visé par la Banque est d'enregistrer une économie de 20% à travers la réalisation d'un ensemble de projets d'efficacité énergétique, ainsi que par le biais de l'implication de tous ses collaborateurs.

**BILAN CARBONE**

BMCE Bank avait mesuré en 2016 son *Bilan Carbone*, qui s'élève à 5.06 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> par employé, soit 0,064% des émissions globales au niveau national.

## PROMOTION DE LA CONSTRUCTION DURABLE

BMCE Bank of Africa poursuit son engagement à réduire l'empreinte carbone de son patrimoine immobilier à travers les programmes de certification ISO 14 001, ISO 50 001, OHSAS 18 001 et HQE.

Dans le cadre de la certification ISO 50 001 des 3 sièges centraux, une « politique environnementale et énergétique » a été mise en place en vue de :

- satisfaire aux exigences légales et réglementaires relatives aux immeubles ;
- porter les immeubles BMCE Bank, à un niveau de performance énergétique et environnementale optimal, tout en maintenant le confort de ses occupants ;
- profiter des opportunités du marché et du contexte immobilier pour occuper, au mieux, les agences BMCE Bank par des équipements durables, répondant aux attentes des occupants en termes de confort, santé et accessibilité.

Ainsi, le campus de Bouskoura, symbole de la démarche éco-responsable du Groupe, certifié HQE depuis 2016, reflète la volonté d'inscrire la durabilité au centre de notre approche en matière de construction.

L'exploitation de ce campus qui regroupe le centre de formation professionnelle bancaire de *BMCE Bank of Africa Academy*, un complexe de bâtiments de bureaux, un *Data Center* et un restaurant, se poursuit dans le respect des 14 enjeux HQE :

- la gestion centralisée des ressources (éclairage LED, détection de présence et luminosité, les équipements hydro-économiques pour l'eau potable, gestion technique centralisée.) ;
- La gestion et l'entretien de l'accessibilité au site pour les personnes à mobilité réduite depuis le parking jusqu'aux salles de formation ;



- l'entretien des espaces verts pour le maintien de la qualité écologique du site et de son hygrométrie ;
- le programme de tri et de collecte des déchets en vue de leur recyclage.

Les résultats de ses efforts au titre de l'année 2017 se traduisent par :

- une réduction de la consommation énergétique supérieure à 10% dans les sièges centraux ;
- le maintien de la certification ISO 50 001 pour les sièges centraux, et de la certification ISO 14 001 pour l'ensemble du patrimoine immobilier de la Banque ;
- la distinction *Best Performers* en efficacité énergétique pour cinq sites du réseau de la Banque (Région, Groupe, Centre d'Affaires et agences) ;
- le réaménagement de l'accessibilité sur 15 agences au niveau de l'ensemble du réseau de la Banque.

## JOURNÉE INTERNATIONALE DE LA TERRE

Samedi 22 avril 2017

**Le financement à impact positif :**  
une réponse aux enjeux environnementaux  
et climatiques



[www.earthday.org](http://www.earthday.org)

BMCE BANK OF AFRICA  
البنك المغربي المبتدأ القارية لإفريقيا



Au nombre de 37, ces animateurs commerciaux ont bénéficié, courant 2017, de plusieurs ateliers de formation et d'un accompagnement terrain pour acquérir les techniques d'audits en lien avec les différents Systèmes de Management de la Banque, ISO 14 001, ISO 50 001 et OHSAS 18 001.

Grâce à leur implication, 80% du réseau des agences ont été auditées en 2017, permettant de sensibiliser les collaborateurs et prestataires sur la politique environnementale et énergétique.

### DÉVELOPPEMENT DE LA CULTURE ET DU COMPORTEMENT DURABLES : FORMATION ET SENSIBILISATION À LA CULTURE ENVIRONNEMENTALE

#### **Les auditeurs internes en environnement-énergie, des Ambassadeurs engagés pour la préservation de l'environnement**

Acteurs essentiels de la performance environnementale et énergétique de BMCE Bank, les auditeurs internes sont de véritables Ambassadeurs au service de la préservation de l'environnement. Ils jouent un rôle considérable dans le cadre des certifications ISO de la Banque, notamment en matière de surveillance des dispositions environnementales et énergétiques au niveau des agences.

## ACTIONS COMMUNAUTAIRES ET DIALOGUE PARTIES PRENANTES

Un cadre d'échange  
privilegié pour les PME

Édition  
Spéciale  
Femmes



### ÉDUCATION FINANCIÈRE

La 6<sup>ème</sup> édition des « Journées de la finance pour les enfants et les jeunes » a été organisée du 19 au 25 Avril 2017 : l'objectif de cet événement est de familiariser les enfants avec les concepts bancaires et financiers de base.

La FMEF (Fondation Marocaine de l'Éducation Financière) a également intensifié son intérêt sur les écoles primaires, les collèges et les lycées.

Le nombre de bénéficiaires a été de 15 000 élèves et ce à travers tous le Royaume.

#### Actions de BMCE Bank of Africa :

- 93 agences mobilisées,
- 8 régions ont participé à cet événement (Casa Sud, Casa Nord, Centre Atlantique, Centre, Oriental, Nord Méditerranée, Grand Sud et Centre Méridional),
- plus de 100 collaborateurs ont été mobilisés pour cet événement,
- 2 043 élèves bénéficiaires.

### L'OBSERVATOIRE DE L'ENTREPRENARIAT -ODE-

L'Observatoire de l'Entrepreneuriat (ODE) by BMCE Bank est un organisme agissant dans l'écosystème entrepreneurial au travers de différents outils.

- Un site internet, bibliothèque sur mesure pour tout entrepreneur ou toute personne intéressés par l'entrepreneuriat. Il a pour vocation d'apporter des compléments d'informations sur de nombreux thèmes et de présenter des acteurs incontournables au Maroc.

En 2017, le site a subi une refonte pour pouvoir englober plus de variables et problématiques touchant directement l'entrepreneur marocain et servir les différents segments d'entrepreneurs. La nouvelle version sera en ligne au 2<sup>ème</sup> semestre 2018.

- Les formations ODE, via deux clubs.

- **Le Club PME** s'adressant à une clientèle PME en recherche d'expertise. Les thématiques sont pointues et spécifiques, et les promotions organisées par thématique, secteur d'activités ou genre. En général, 8 modules sont développés sur une durée de 12 jours.

Ce club a gratuitement certifié plus de 120 chefs de PME, clients ou prospects de BMCE Bank of Africa, en 2017. C'est un rendez-vous incontournable pour les entrepreneurs plus établis et une occasion pour les PME de collaborer au-delà de la formation via des bons de commande.

- **Le Club de l'Entrepreneuriat** qui propose des formations à la carte. Celles-ci durent 8,5 jours, répartis sur 2 mois dans l'ensemble du Royaume. Le club certifie plus de 120 chefs de TPE par an.

■ En 2017, ce dispositif a formé gratuitement plus de 150 clients et prospects sur des thématiques répondant à des problématiques du quotidien. Ce programme sert de levier à la mise en relation *Business* pour l'ensemble des participants.

■ Développement de réseau d'incubateurs sur l'ensemble du territoire. Le premier incubateur sera logé à l'ISCAE et destiné à l'ensemble des porteurs de projet de la région de Casablanca âgés entre 18-45 ans. L'objectif est d'accompagner l'entrepreneur au stade d'idée.

#### Les conférences thématiques

Emanant de la volonté de répondre aux besoins en formation et information de la clientèle BMCE Bank of Africa, l'ODE propose une panoplie de services non commerciaux aux clients et prospects en collaboration avec les différents marchés. Parmi ces derniers, de nombreux cycles de conférences ont été organisés suivant la cible et son attente. Ce concept agile et flexible dédié aux TPE, PME, grandes entreprises, clients privés, MRE... informe les clients et prospects sur des sujets d'actualités.

L'année 2017 a enregistré une dizaine de rencontres et a rassemblé plus de 2 500 entrepreneurs.





#AEAward

3<sup>RD</sup> EDITION

## PARTENARIAT EN FAVEUR DU SOUTIEN À L'ENTREPRENEURIAT

### ENACTUS



Œuvrant dans le domaine de l'entrepreneuriat social et du développement durable, *Enactus* est une organisation internationale développant des partenariats entre l'enseignement supérieur et le monde des affaires. Soutenue depuis sa création par BMCE Bank, Enactus Maroc compte 119 établissements affiliés à ce jour.

200 projets à fort impact ont ainsi été développés et implémentés en 2017 par plus de 5 000 étudiants de l'enseignement supérieur du Royaume.

Ce portefeuille de projets a permis la création de 335 emplois directs, impactant ainsi la vie de plus de 27 000 personnes. 32 start-ups ont été accompagnées, dont 28 sont actuellement en activité, les autres étant en création.

*Enactus* organise également des séminaires régionaux, des conférences de sensibilisation ainsi que des séances de formation sur l'entrepreneuriat social, le leadership et le développement durable, auxquels ont participé plus de 6 000 étudiants.

Enfin, BMCE Bank participe à la compétition annuelle d'Enactus Maroc, en tant que membre du jury, afin d'identifier les projets d'entrepreneuriat ayant le plus de potentiel qui participeront ensuite à la compétition internationale d'Enactus.

## EMPLOYABILITÉ DES JEUNES ET INSERTION PROFESSIONNELLE

### EFE

La Fondation marocaine de l'Éducation et pour l'Emploi (EFE), a pour objectif d'accompagner l'insertion professionnelle et de favoriser l'employabilité des jeunes demandeurs d'emplois issus des universités publiques et des centres de formation professionnelle du Royaume.

L'année 2017 fut une année de développement pour EFE-Maroc. 12 600 jeunes répartis dans les différents programmes ont été formés en un an, un record jusqu'à présent.

Le projet « *Training for the Future* » a entamé sa 3<sup>ème</sup> année et s'est achevé atteignant les objectifs fixés, qui étaient de renforcer l'employabilité de 6 000 jeunes grâce à la plateforme en ligne *Emplea+*, de donner des formations présentielle à 1 500 jeunes et de trouver un emploi à plus de 1 000 jeunes dans tout le Maroc.

Un autre projet, focalisé sur la ville de Safi, en raison de son taux de chômage des jeunes particulièrement élevé, est également parvenu à son terme. Plus de 1400 Safiots ont ainsi été formés et plus de 350 d'entre eux insérés sur le marché de l'emploi.

Par ailleurs, un nouveau projet avec *the U.S. - Middle East Partnership Initiative*, visant à former plus de 600 personnes et à placer plus de 100 jeunes en une année, a été lancé dans la région de Fès-Meknès.



#AEAward

3<sup>RD</sup> EDITION

Un projet pilote dans la région de Tanger-Tétouan-Hoceima a également été développé pour aider plus de 1 500 bacheliers dans leur orientation scolaire et professionnelle, et former des enseignants pour assurer la durabilité du projet.

Enfin, un projet 100% femmes avec *Boeing* a été lancé avec pour objectif de renforcer l'employabilité de 120 femmes et l'insertion de 35 sur le marché du travail.

## ACTIONS COMMUNAUTAIRES GROUPE SOUTIEN À L'EXCELLENCE SCOLAIRE AU BURKINA FASO

La Fondation Bank Of Africa, en Partenariat avec la radio-télévision du Burkina Faso, a récompensé en mai 2017 20 élèves pour leur excellence et leur engagement dans leur scolarité.

Ces élèves, dont le quotidien est suivi par l'émission télé éducative « Tableau d'Honneur », dont la Fondation BOA est le partenaire officiel depuis 2010, ont chacun reçu un chèque de 150 € et des cadeaux de la part de la Fondation BOA, récompensant leur civisme et leurs performances scolaires, afin d'en faire une source de stimulation et d'émulation pour les étudiants burkinabés.

## CONSTRUCTION DE DEUX CENTRES DE SANTÉ AU BURKINA FASO

La Fondation Bank of Africa a financé la construction de deux centres de santé et de promotion sociale en mai 2017. Ces nouveaux équipements, situés dans les villages de Saraba et Bandoudou, sont à l'ouest du pays, à plus de 450 km de la capitale Ouagadougou.

Chaque infrastructure est composée d'une maternité, d'un dispensaire, d'une pharmacie équipée, de logements, de cuisines, d'un forage, d'un incinérateur, et dotée d'une ambulance tricycle. L'ensemble est entièrement équipé et électrifié à l'énergie solaire, pour une alimentation durable en énergie. Ces investissements se chiffrent à plus de 480 000 € et ont été entièrement financés par la Fondation BOA dans le cadre de son action communautaire.

## AIDE AUX VICTIMES DU CYCLONE ENAWO

BOA Madagascar et la Fondation BOA ont apporté leur soutien aux familles sinistrées du cyclone *Enawo*, qui a



frappé la Grande Ile le 7 mars 2017, faisant 78 morts, 250 blessés, 18 disparus et 250 000 personnes déplacées.

Les glissements de terrain et les vents violents ont également provoqué de nombreux dégâts touchant les infrastructures. En solidarité avec les victimes, Bank of Africa Madagascar et la Fondation BOA ont fait un don de matériel de reconstruction d'une valeur de plus de 17 000 €. Cette aide a été remise le 17 mars 2017, au Bureau National de Gestion des Risques et des Catastrophes par le Président du Conseil d'Administration de la Banque et ses dirigeants.

## ACTIONS DE MÉCÉNAT ET SPONSORING

Préserver les grands équilibres dans les domaines culturels, économiques, sociaux, environnementaux et sportifs, dans une approche transversale, tel est l'engagement du Groupe.

Animé par des valeurs humanitaires, BMCE Bank of Africa reste fidèle à ses objectifs mécénaux : déployer toujours plus largement au sein de l'Institution une culture de responsabilité et d'équité sociale, prenant en compte tous les aspects de son environnement socio-culturel.

Six grands domaines d'expertise mécénales ont été conduits tout au long de cette année en vue de la meilleure performance et efficacité possible.

## ÉVÈNEMENTS CULTURELS

BMCE Bank of Africa reste fortement engagée au Maroc en matière de sponsoring culturel, en poursuivant son soutien financier aux festivals d'envergure nationale et internationale, tels que le Festival de Fès des Musiques Sacrées du Monde, le Festival Timitar Signes & Culture ou le Festival International du Film de Femmes de Salé.

## ÉVÈNEMENTS ÉCONOMIQUES

La Banque participe à des événements de caractère économique visant à développer et à approfondir ses relations avec différents opérateurs économiques dans des secteurs à croissance potentielle.

C'est pourquoi BMCE Bank of Africa a sponsorisé des événements tels que la 8<sup>ème</sup> édition du « *Women's Tribune* », la 2<sup>ème</sup> édition du *Smart Cities Africa*, l'évènement international « Réseau Africain des Politiques et Services de l'Emploi », la 2<sup>ème</sup> édition *China Africa Investment Forum* ou encore le challenge franco-marocain de l'entrepreneuriat organisé par l'*EM-LYON Business School* de Casablanca.

Nos participations à des congrès, séminaires ou encore à des salons contribuent ainsi à assurer la promotion des entreprises et des filières d'excellence.

## ÈVÈNEMENTS SOCIAUX

BMCE Bank of Africa concourt à la vie citoyenne par le biais d'un soutien financier à différentes associations, telles que l'Association Ribat Al Fath pour le développement durable ou l'Association Al Anamil Addahabia pour le Développement Global.

## ACTIONS MÉCÈNALES ET SOCIALES

Notre engagement est également constant pour servir l'intérêt général par le biais de dons, de subventions aux associations et fondations à but non lucratif qui œuvrent pour de nobles causes.



Divers dons ont ainsi été attribués, au profit, par exemple, de l'Association Maroc Génération, en soutien des élèves de l'Organisation Alaouite pour la protection des aveugles du Maroc, l'Association Amal marocaine des handicapés, l'Association ATTAWASSOL pour Malentendants ou la Fondation LALLA ASMAA pour enfants sourds, parmi d'autres.

## ÈVÈNEMENTS SPORTIFS

L'engagement de BMCE Bank dans le domaine du sponsoring sportif se traduit notamment par des aides octroyées aux associations, clubs et académies, ou également à de jeunes sportifs avec un potentiel avéré, afin de marquer notre empreinte « Notre Monde est Capital ».

Plusieurs actions ont été conduites dans le domaine du sponsoring sportif, comme la 12<sup>ème</sup> édition du Jet Ski de Rabat Bouregreg et le sponsoring de l'Académie Mohammed VI de Football ou de la Fédération Royale Marocaine des Sports Equestres.

## DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES THINK TANK DIGITAL DE BMCE BANK OF AFRICA, UNE INNOVATION AU SERVICE DE LA TRANSFORMATION

Dans le cadre de son programme de transformation digitale, BMCE Bank of Africa poursuit son élan d'innovation pour s'adapter au contexte d'une société digitalisée et d'une génération hyper connectée faisant face à des mutations tant au niveau interne qu'externe relatives à la révolution digitale de la Banque. Ainsi, pour faire du collaborateur un levier actif du changement, BMCE Bank of Africa a lancé un *Think Tank Digital*.

Cette démarche novatrice dans le secteur bancaire marocain a été pensée comme un projet du programme de transformation digitale de la Banque visant à proposer de nouvelles initiatives, de nouveaux modes de fonctionnement, de nouveaux outils, produits et services. Elle vise également à instaurer des dispositifs permettant d'instruire les difficultés au quotidien pour lesquelles une approche digitale peut être disruptive et efficiente ; devenant ainsi un vecteur de transformation culturelle et opérationnelle de la Banque; le tout dans le but d'offrir au client une meilleure expérience bancaire.

La création de ce *Think Tank* digital a démarré par un appel à candidature portant sur la thématique «Comment imaginez-vous la Banque dans 10 ans ?» qui a été lancé en décembre

2017 auprès de l'ensemble des collaborateurs au niveau du siège et du réseau national, afin de faire remonter les meilleures initiatives et idées, et donner la possibilité aux collaborateurs à potentiel élevé (prise d'initiatives, motivation, innovation, créativité, force de propositions, etc.) de participer activement à la transformation de la Banque.

Sur les 150 candidatures récoltées, 24 candidats ont été retenus en raison de la pertinence de leurs idées, créativité et argumentations pour la 2<sup>ème</sup> et dernière étape de sélection.

Après un rating basé sur un passage devant un jury de sélection composé des directeurs du programme, 13 collaborateurs ont été sélectionnés pour former ce *Think Tank* digital.

En plus de la collaboration permanente à distance, le *Think Tank Digital* se réunit périodiquement pour challenger, émettre des avis consultatifs et co-construire des innovations.





### **MOROCCAN SUSTAINABLE INSURANCE DAY 2017**

BMCE Bank of Africa a participé à la 1<sup>ère</sup> édition du « *Moroccan Sustainable Insurance Day 2017* » sous le thème : « Le rôle de l'industrie de l'assurance dans le *Développement Durable* ».

M. Brahim Benjelloun-Touimi, Administrateur Directeur Général Exécutif Groupe a souligné, lors de son intervention, le rôle important que jouent les institutions financières dans la promotion de nouveaux outils et mécanismes permettant l'atteinte des *Objectifs de Développement Durable*. Il a également illustré à travers son témoignage, l'ouverture à l'échange avec les différentes parties prenantes de l'écosystème financier pour le développement d'une Finance Durable et à Impact Positif au profit des trois piliers du *Développement Durable*, l'Économique, le Social et l'Environnement.

Cet évènement a également été couronné par la signature d'une convention cadre de partenariat relative à la promotion des investissements dans le domaine de l'environnement et du *développement durable* et l'adhésion du groupement des assureurs aux principes régissant l'Assurance Durable.

### **INTERVENTION DE BMCE BANK OF AFRICA SUR LES « INVESTISSEMENTS VERTS » LORS DE LA CONFÉRENCE MINISTÉRIELLE PAGE À BERLIN, LE 28 MARS 2017**

BMCE Bank of Africa est intervenue au sein d'une table ronde sur les « *Investissements verts* » animée par M. Eric Usher, Directeur de *UNEP-FI, l'Initiative Financière du Programme des Nations Unies pour l'Environnement*, lors de la *Conférence ministérielle PAGE 2017* «Partenariat pour une Action en Faveur de l'Economie Verte », du 27 au 28 mars à Berlin.

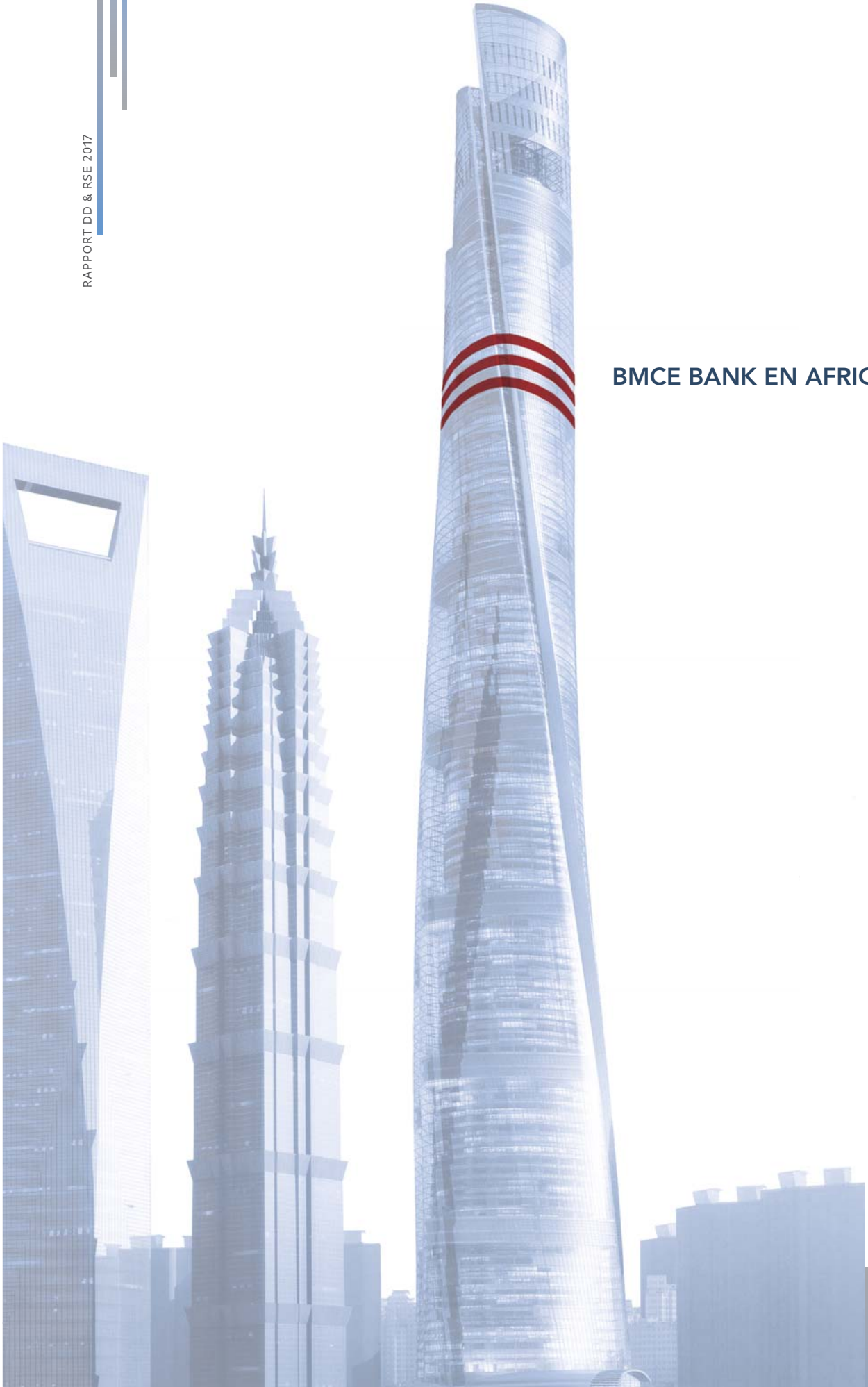
Aux côtés de BMCE Bank of Africa, seule Banque commerciale africaine, des représentants de haut niveau ont échangé sur leur vision d'une finance verte et de nombreuses idées sur la façon dont l'industrie financière pourrait soutenir le passage à une économie verte, ont été partagées. Les discussions se sont conclues par une présentation par M. Marcos Eguiguren, Directeur Général de « *Global Alliance for Banking on Values* », d'un réseau de Banques leaders à travers le monde, engagées à faire avancer les changements positifs dans le secteur bancaire.

### **PARTICIPATION DE BMCE BANK OF AFRICA A LA CONFÉRENCE PHARE DE L'UNION EUROPEENNE SUR L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE**

BMCE Bank of Africa a participé, le 9 mars 2017, à une conférence phare sur l'économie circulaire organisée par la Commission Européenne, en partenariat avec le Comité Economique et Social Européen.

La conférence a connu la participation de plus de 300 parties prenantes, notamment des grandes entreprises innovantes européennes, des hauts représentants du Parlement Européen, de la Banque Européenne d'Investissement, des autorités et comités régionaux, et des investisseurs.

Dans ce cadre, BMCE Bank of Africa a partagé avec les participants son expérience dans la mise en place d'une ligne de financement de 20 Millions € dédiée à la valorisation des matières résiduelles, cofinancée par la Banque Européenne d'Investissement, BEI, et la Banque néerlandaise de développement, FMO.



**BMCE BANK EN AFRIQUE**

**INDEX GRI Standards 2017****Option de conformité : Core****UNIVERSAL STANDARDS****General Disclosures****Organizational profile**

Disclosure 102-1	BMCE Bank of Africa
Disclosure 102-2	Rapport Annuel pages 16 à 46
Disclosure 102-3	140 avenue Hassan 2, Casablanca
Disclosure 102-4	Rapport Annuel page 10
Disclosure 102-5	Rapport Annuel page 13
Disclosure 102-6	Rapport Annuel page 10 et pages 24 à 46
Disclosure 102-7	Rapport Annuel page 10
Disclosure 102-8	Annexe tableau n°1
Disclosure 102-9	Annexe tableau n°2
Disclosure 102-10	Pas de changement significatif en 2017
Disclosure 102-11	Rapport Développement Durable pages 22 et 36
Disclosure 102-12	Rapport Développement Durable page 11
Disclosure 102-13	"Rapport Développement Durable page 11. BMCE Bank est également membre du Groupement Professionnel des Banques du Maroc."

**Strategy**

Disclosure 102-14	Rapport Développement Durable page n°4
-------------------	--

**Ethics and integrity**

Disclosure 102-16	Rapport Développement Durable pages 14 à 16
-------------------	---

**Governance**

Disclosure 102-18	Rapport Annuel pages 8, 9 et 54 à 84
-------------------	--------------------------------------

**Stakeholder engagement**

Disclosure 102-40	Annexe tableau n°3
-------------------	--------------------

Disclosure 102-41	100%
-------------------	------

Disclosure 102-42	Annexe tableau n°3
-------------------	--------------------

Disclosure 102-43	Annexe tableau n°3
-------------------	--------------------

Disclosure 102-44	Annexe tableau n°3
-------------------	--------------------

**Reporting practice**

Disclosure 102-45	Rapport Annuel page n°12
-------------------	--------------------------

Disclosure 102-46	Annexe tableau n°4
-------------------	--------------------

Disclosure 102-47	Annexe tableaux n°3 & 4
-------------------	-------------------------

Disclosure 102-48	Pas de reformulation significative en 2017
-------------------	--

Disclosure 102-49	Pas de changement significatif en 2017
-------------------	--

Disclosure 102-50	2017
-------------------	------

Disclosure 102-51	Septembre 2017
-------------------	----------------

Disclosure 102-52	Cycle annuel
-------------------	--------------

Disclosure 102-53	Mme Soraya Sebti - Directeur Développement Durable
-------------------	--

Disclosure 102-54	Le rapport a été préparé en accordance avec les Standards GRI : Core option
-------------------	---

Disclosure 102-55	Rapport Développement Durable pages 54 et 55
-------------------	--

Disclosure 102-56	Ce rapport n'a pas été vérifié en externe
-------------------	---

**Reporting practice**

Disclosure 103-1	Annexe tableau n°5
------------------	--------------------

Disclosure 103-2	Information indisponible
------------------	--------------------------

Disclosure 103-3	Information indisponible
------------------	--------------------------

**INDEX GRI Standards 2017****Option de conformité : Core**

<b>TOPIC SPECIFIC STANDARDS</b>	
<b>ECONOMY</b>	
<b>Economic Performance</b>	
Disclosure 201-1	Rapport Financier (Rapport Annuel page n°121)
<b>Market presence</b>	
Disclosure 202-1	Aucun salarié de BMCE Bank n'est rémunéré au salaire minimum.
<b>Procurement Practices</b>	
Disclosure 204-1	100%. Local est défini comme "issu du pays"
<b>Anti-corruption</b>	
Disclosure 205-1	100%. En raison de la nature de notre activité, les risques de corruption existent et font l'objet d'un contrôle particulier par le Contrôle Général Groupe.
Disclosure 205-2	Rapport Développement Durable pages n°14 et 15
<b>Anti-competitive Behavior</b>	
Disclosure 206-1	BMCE Bank n'a fait l'objet d'aucune poursuite ou condamnation pour pratiques anti-concurrentielles ou monopolistiques en 2017
<b>Energy</b>	
Disclosure 302-1	Annexe tableau n°6
Disclosure 302-3	Rapport Développement Durable page n°44
Disclosure 302-4	Rapport Développement Durable page n°44
<b>Emissions</b>	
Disclosure 305-1	Rapport Développement Durable page n°44 et annexe tableau n°7
Disclosure 305-2	Rapport Développement Durable page n° 44 et annexe tableau n°7
Disclosure 305-3	Rapport Développement Durable page n° 44 et annexe tableau n°7
<b>Effluent and waste</b>	
Disclosure 306-2	Annexe tableau n°8
<b>Social</b>	
<b>Employment</b>	
Disclosure 401-1	384 recrutements ont été effectués au sein du Groupe en 2017, dont 40% de femmes 214 départs ont été enregistrés au sein du Groupe en 2017, portant le turnover à 5,1%. 34,2% des départs concernaient des femmes
Disclosure 401-2	Annexe tableau n°9
Disclosure 401-3	"Il y a eu 167 départs en maternité au cours de l'année 2017. Les taux de rétention et de retour au travail sont de 100%"
<b>Labor/Management Relations</b>	
Disclosure 402-1	Annexe tableau n°10
<b>Occupational Health and Safety</b>	
Disclosure 403-1	Annexe tableau n°11
<b>Training and Education</b>	
Disclosure 404-1	Annexe tableau n°12
Disclosure 404-3	92% des collaborateurs ont bénéficié d'un entretien annuel d'évaluation.
<b>Diversity and Equal Opportunity</b>	
Disclosure 405-1	Rapport Annuel pages n°54 à 75
<b>Non-discrimination</b>	
Disclosure 406-1	Aucun incident de non-discrimination n'a été enregistré en 2017
<b>Freedom of Association and Collective Bargaining</b>	
Disclosure 407-1	Aucun fournisseur chez qui la liberté d'association et de négociation collective sont en péril n'a été identifié en 2017.
<b>Marketing and Labeling</b>	
Disclosure 417-1	Rapport Développement Durable pages n°17 à 19
Disclosure 417-2	Aucune amende relative aux produits et services n'a été imposée à BMCE Bank en 2017.
Disclosure 417-3	Aucune amende relative au marketing ou à la communication n'a été imposée à BMCE Bank en 2017.
<b>Customer Privacy</b>	
Disclosure 418-1	Aucune amende relative aux informations clients et à leur confidentialité n'a été imposée à BMCE Bank en 2017.

**Tableau n°1 : nombre total des salariés par type de contrat, sexe et zone géographique**

a. Nombre total d'employés par contrat de travail (permanent et temporaire), par genre

BMCE Bank				
2017				
	CDI	CDD	ANAPEC	Total
Homme	3120	23	162	3305
Femme	1936	25	104	2065
Total	5056	48	266	5370

Groupe BMCE Bank of Africa	
2017	
	Effectif
Homme	8790
Femme	6052
Total	14842

b. Nombre total d'employés par contrat de travail (permanent et temporaire), par région

	2017	
	Contrat DD	Contrat DI
CASA NORD	53	643
CASA SUD	60	676
Centre	20	363
Centre Atlantique	51	505
Centre Méridional	52	482
Grand Sud	35	309
Nord Méditerranée	27	323
Oriental	14	241
Entités Centrales	2	1514
Total Réseau	312	3542
Total BMCE Bank	314	5056

c. Nombre total d'employés par type d'emploi (à temps plein et à temps partiel), par genre.

	2017	
	A Temps plein	A Temps partiel (Intérimaires)
Homme	3305	159
Femme	2065	213
Total	5370	372

d. Les travailleurs qui ne sont pas des employés ne réalisent pas un pourcentage significatif des activités de l'organisation.

e. Aucune variation significative des chiffres déclarés dans les Éléments d'information 102-8-a, 102-8-b et 102-8-c.

f. L'ensemble de ces données sont traitées et centralisées au niveau du Capital Humain Groupe

**Tableau n°2**

La chaîne d'approvisionnement est organisée comme suit :
- Réception des demandes d'achats émises par le métier au sein de l'entité <i>Achats Groupe</i>
- Sélection des fournisseurs qui vont participer à la consultation ou l'appel d'offres
- Lancement de l'AO et consultation
- Sélection du fournisseur mieux disant ou moins disant selon l'achat requis
- Adjudication et rédaction du contrat
- Diffusion des conditions négociées auprès du métier qui entre alors en contact avec le prestataire ou fournisseur sélectionné afin d'appliquer le contrat et démarrer la réalisation des prestations ou approvisionnements ;
Le pourcentage d'entreprises locales sollicitées sur l'ensemble de nos projets/prestations est de 95%
Une mention a été incluse dans les procédures achats existantes, au cours de l'année 2014, concernant la prise en considération de la maturité environnementale des fournisseurs lors de leur sélection et/ou évaluation.

**Tableau n°3**

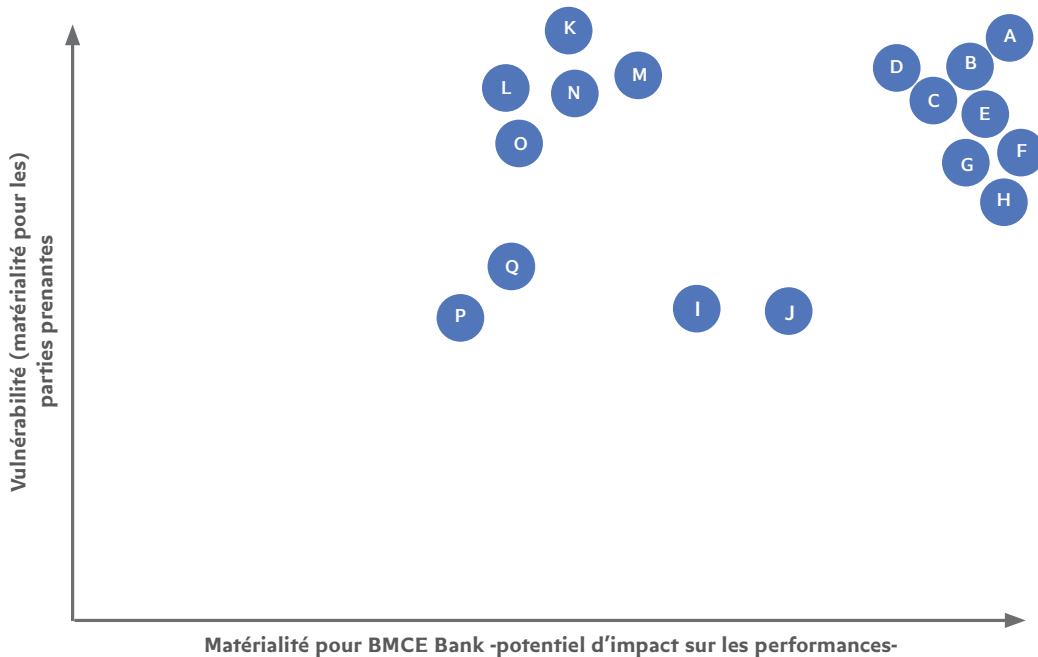
	Principales parties prenantes	Modes d'information et de dialogue	Principales attentes de la partie prenante	Actions engagées pour y répondre	Fréquence
Toutes parties prenantes confondues		Site internet de BMCE Bank	Transparence dans la communication extra-financière	Démarche RSE de BMCE Bank : politique Développement Durable de BMCE Bank	En continu
		Rapport Développement Durable	Respect des lois et réglementations	Mise en place d'indicateurs de suivi de progrès (GRI notamment)	Annuel
		Rapport annuel	Comportement éthique et responsable	Amélioration continue de la communication de BMCE Bank sur sa démarche RSE	
Collaborateurs		Site intranet de BMCE Bank	Équité et compétitivité de la rémunération	Politique sociale	En continu
		Actions de communication interne	Opportunité de développement (carrière, formation)	Code Éthique et de Conformité	
		Entretiens individuels	Valeurs et culture de l'organisation	Politique de gestion de carrière	
		Dialogue via les partenaires sociaux	Éthique	Démarche de cartographie des risques psychosociaux et accompagnement par la médecine du travail	
Clients		Réunions d'affaires clientèle	Réduction du taux d'intérêt	Charte Qualité	En continu (CRC, réunion d'affaires), périodique (enquêtes de satisfaction)
		Enquêtes de satisfaction	Accueil et qualité de service	Politique « Engagements qualité du CRC »	
		CRC	Rapidité de traitement des réclamations		
		Site internet	Délai d'octroi de crédits		
Actionnaires		Réseaux sociaux			Périodique (CA, AGE, AGO)
		Assemblée Générale des actionnaires	Croissance, rentabilité et pérennité de la Banque	Publications financières	
		Conseil d'Administration	Information sur la gouvernance et la gestion des risques financiers et extra-financiers	Publication du rapport annuel et du rapport Dév. Durable	
	Communiqués et lettres aux actionnaires	Information sur les résultats et objectifs de la Banque et sur les moyens mis en œuvre pour les atteindre		Présentation de la démarche RSE au niveau du site web de la Banque	



<b>Partenaires sociaux</b>	Instances de Représentation du Personnel (syndicats, Comités d'entreprise, délégués du Personnel, Comité d'Hygiène et de Sécurité)	Justice et équité sociale	Accords sociaux	En continu		
	Sessions de dialogue	Information sur les politiques RH et l'organisation de l'entreprise				
<b>Fournisseurs et sous-traitants</b>	Echange avec les acheteurs	Juste rétribution	Charte Fournisseurs d'Achats responsables	En continu et ponctuelle (étude de satisfaction)		
	Etude de satisfaction / expression des attentes	Respect des délais de paiement Pérennité de la relation commerciale	Code d'Ethique et de Conformité			
<b>Associations</b>	Rencontres	Actions de soutien institutionnel	Intégration de l'engagement de BMCE Bank en faveur des populations en situation d'handicap dans la politique Développement Durable de la Banque	Ponctuelle		
	Réponses aux sollicitations	Apport d'expertise (mentoring, apport en compétences)				
<b>Salariés des sous-traitants</b>	Réunions avec les responsables Achats	A définir	Charte Fournisseurs d'Achats responsables	Ponctuelle		
	Réunion avec les coordinateurs métiers					
	Réunions de sensibilisation aux enjeux De Développement Durable					
<b>Personnel en contrat d'intérim</b>	Réunions	Transformation des contrats d'intérim en contrat CDD	Processus définissant les critères d'éligibilité pour la transformation des contrats d'intérim en CDI	En continu & Ponctuelle		
	Site intranet					
	Contrat / Clauses					
<b>Monde académique</b>	Rencontres	Partage et mise à disposition des expertises de la Banque	Partenariats avec les acteurs du monde académique (Universités, écoles, etc.)	En continu		
	Participation à des forums	Support financier pour les travaux de recherche	Accueil des stagiaires			
		Débouchés professionnels d'étudiants	Programme de mentoring Soutien financier des associations d'étudiants			
<b>Futurs collaborateurs</b>	Participation à des forums	Opportunités de carrières	Politique de Recrutement	En continu (site internet) et périodique (forums)		
	Plaquette RH	Conditions de travail				
	Espace « carrières » du site internet de la Banque	Rémunération				
<b>Médias</b>	Conférences de presse	Informations claires et pertinentes	Stratégie de communication ciblée	En continu		
	Communiqués de presse		Pilotage de la communication par les directions Communication Groupe et Communication Financière sous la supervision de la Direction Générale			
	Réponses aux sollicitations (interviews, demande d'information)					
	Divers supports de communication					
<b>Bailleurs de fonds</b>	Présentations institutionnelles de la Banque	Maîtrise des risques extra-financiers	Politique RSE	Périodique (annuelle et trimestrielle) & ponctuelle		
	Site web	Amélioration continue de la façon dont l'entreprise adresse l'ensemble de ses enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux	Politique environnementale et système de management environnemental certifié ISO 14 001			
	Rencontres	Communication transparente	Engagements <i>Principes de l'Equateur</i>		Mis en place d'un SEMS	
		Engagement en faveur d'une finance durable	Reporting RSE		Reporting SEMS	
		Engagement en faveur de financement de projets d'Efficacité Energétique et d'Energie Renouvelable	Reporting EP		Reporting SME	Signature la ligne MorSEFF : ligne de financement pour projets d'efficacité énergétique et d'énergie renouvelable

Tableau n° 4

Le contenu de ce rapport a été défini sur la base des échanges avec les parties prenantes, qui présente les sujets selon leur importance pour BMCE Bank, ainsi que la vulnérabilité des parties prenantes vis-à-vis de ces sujets.



Pérennité du Groupe grâce à une gestion globale des risques, intégrant les aspects Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance	A
Conformité aux règles et règlements	B
Formation et employabilité / Gestion de carrière	C
Egalité professionnelle -principes et politique de non-discrimination et promotion de l'accès des femmes aux fonctions de management	D
Dialogue social	E
Satisfaction client, gestion des réclamations,	F
Respect et protection des intérêts/ données des clients, cyber sécurité	G
Ethique, intégrité, Prévention de la fraude et de la corruption	H
Prévention du surendettement	I
Gouvernance - Mécanismes d'audit et de contrôle interne	J
Finance Durable - Solutions de financement à impact positif - ISR	K
Actions pour le bien-être au travail	L
Responsible Business Conduct -RSE chez les fournisseurs / respect des intérêts des fournisseurs-	M
Santé et sécurité et bien-être au travail	N
Réduction des impacts négatifs -directs- Management environnemental	O
Respect et promotion des droits humains fondamentaux dans la société -santé, éducation, accès aux services sociaux de base.-	P
Contribution à l'élimination du travail des enfants dans la chaîne de valeur et dans la Société -engagement sociétal : scolarisation des enfants- Programme Medersat.com.	Q

Tableau n°5	Sujet	Raison pour laquelle il est matériel	Périmètre
	Pérennité du Groupe grâce à une gestion globale des risques, intégrant les aspects Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance	Ces sujets ont été identifiés comme matériel suite à l'étude de matérialité -tableaux n°3 et 4-, c'est-à-dire qu'ils sont importants pour la performance de BMCE Bank et sont également susceptibles d'impacter significativement nos parties prenantes.	BMCE Bank
	Conformité aux règles et règlements		BMCE Bank / régulateurs
	Formation et employabilité / Gestion de carrière		Employés de BMCE Bank
	Egalité professionnelle -principes et politique de non-discrimination et promotion de l'accès des femmes aux fonctions de management-		Employés de BMCE Bank
	Dialogue social		Employés de BMCE Bank
	Satisfaction client, gestion des réclamations,		Clients
	Respect et protection des intérêts/ données des clients, cyber sécurité		Clients
	Ethique, intégrité, Prévention de la fraude et de la corruption		BMCE Bank / régulateurs
	Prévention du surendettement		BMCE Bank / clients
	Gouvernance - Mécanismes d'audit et de contrôle interne		BMCE Bank
	Finance Durable - Solutions de financement à impact positif - ISR		BMCE Bank / clients
	Actions pour le bien-être au travail		Employés de BMCE Bank
	Responsible Business Conduct -RSE chez les fournisseurs / respect des intérêts des fournisseurs-		Fournisseurs
	Santé et sécurité et bien-être au travail		Employés de BMCE Bank
	Réduction des impacts négatifs -directs- Management environnemental		Fournisseurs / Société
	Respect et promotion des droits humains fondamentaux dans la société -santé, éducation, accès aux services sociaux de base.-		Société
	Contribution à l'élimination du travail des enfants dans la chaîne de valeur et dans la Société -engagement sociétal : scolarisation des enfants / Programme Medersat.com-		Société

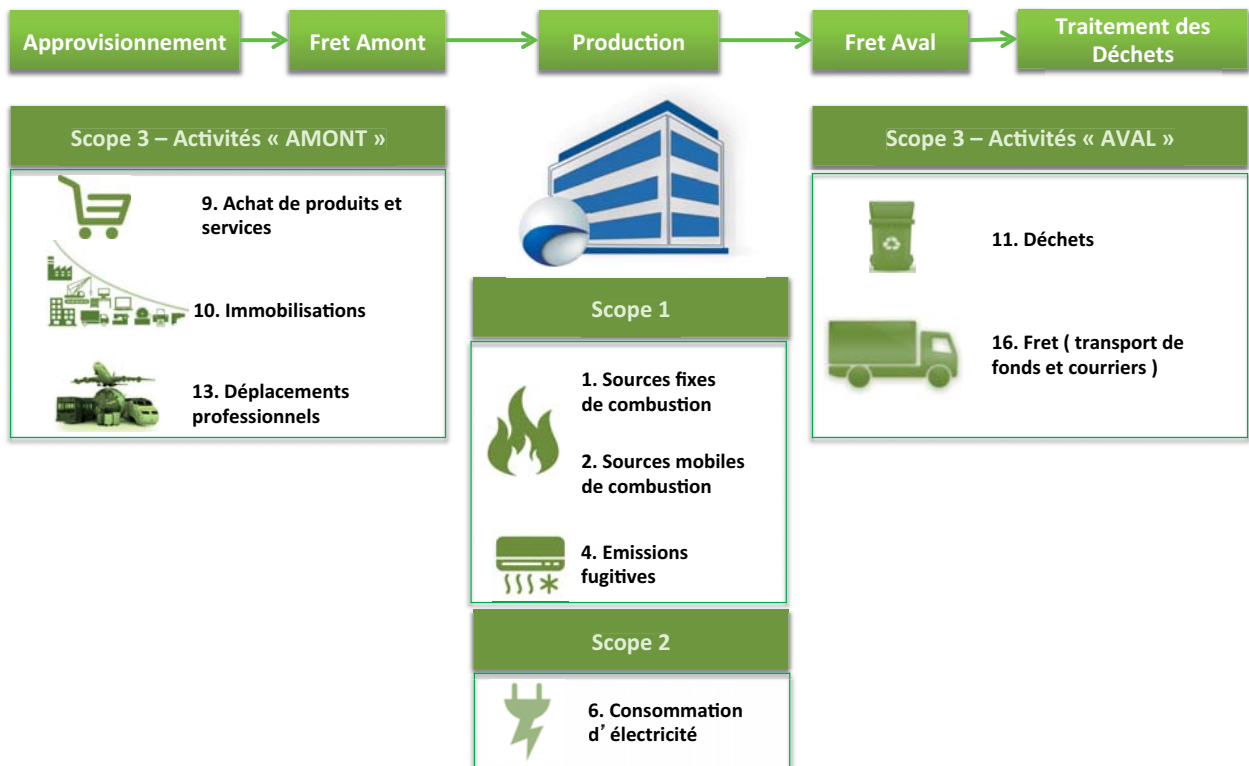
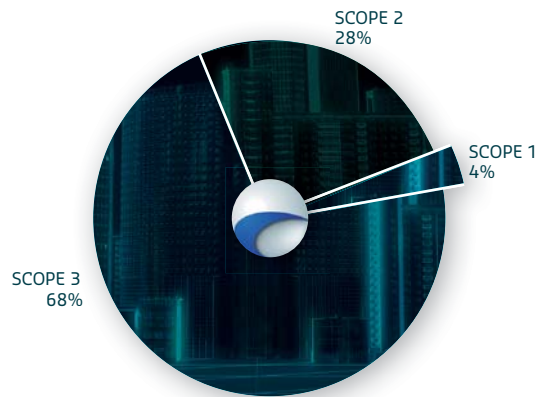
Tableau n°6	Tableau de l'évolution de la consommation du réseau des agences 2017 / 2016		
	REGION (kWh)"	"Volume consommation	
		Evolution consommation énergétique 2017/2016	
	Grand Sud	1 208 970,09	-29,76%
	Nord Méditerranée	1 743 869,82	-13,63%
	Centre Méridional	2 444 378,15	-1,14%
	Oriental	1 337 072,99	6,13%
	Casa Nord	3 148 210,17	8,46%
	Casa Sud	3 283 611,15	11,09%
	Centre Atlantique	2 468 684,22	16,77%
	Centre	2 455 128,36	17,20%
	EVMB*	361 247	4.62%

\*Ecole des ventes et métiers bancaires

Tableau n°7

BMCE Bank a utilisé, pour son bilan carbone, l'outil bilan GES adapté au contexte Maroc, développé par la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement en partenariat avec l'ADEME - Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie-. Cette Méthodologie est conforme à l'ISO 14 069

### Bilan d'émissions GES-Analyse par scope



**Tableau n°8**

Type de de déchets	Poids Net Kg	Mode de Traitement : Filières
Plastique PS	143,52	Envoi vers filière locale pour injection
Plastique PPE	2,67	Envoi vers filière locale pour injection
Plastique PC	5,12	Envoi vers filière locale pour injection
Plastique PE	0,99	Envoi vers filière locale pour injection
Plastique PP	1,33	Envoi vers filière locale pour injection
Plastique ABS	57,78	Envoi vers filière locale pour injection
Plastique POM	6,47	Envoi vers filière locale pour injection
Plastique PS Cristal	0,21	Envoi vers filière locale pour injection
Puces + Câbles	0,04	Envoi vers filière locale DEEE
Aluminium	15,35	Envoi vers filière locale ferrailleur
Cuivre	0,14	Envoi vers filière locale ferrailleur
Ferraille	91,23	Envoi vers filière locale ferrailleur
Poudre toner	112,87	Envoi vers partenaires pour réemploi
Composants et pièces détachées	1,86	Réemploi par Revalis ou envoi vers partenaires pour réemploi
Cartouches laser réutilisables	6691,65	Envoi vers partenaires pour réemploi
Cartouches jet d'encre	3,95	Envoi vers partenaires pour réemploi
Autres	0	Envoi vers filière locale DEEE
Palettes	0	Envoi vers filière locale pour réemploi
Cartons	684	Envoi vers filière locale pour réemploi
Papier recyclés	71000	Envoi vers filière de recyclage
Matériel informatique	223 Unités	Matériel revalorisé et offert aux écoles et associations
Matériel informatique	891 Unités	Matériel démantelé et livré à MANAGEM pour traitemen
Huiles de cuisson	1036	Envoi vers filière de recyclage
Acier	289	Envoi vers filière de traitement
Inox	27	Envoi vers filière de traitement
Plastique	54	Envoi vers filière de traitement
Climatiseur	1737	Envoi vers filière de traitement
Lampe	240.05	Envoi vers filière de traitement

**Tableau n°9**

<b>AVANTAGES SOCIAUX OFFERTS AUX SALARIÉS À TEMPS PLEIN ET NON AUX INTÉRIMAIRES, NI AUX SALARIÉS À TEMPS PARTIEL</b>
<b>RÉGIME DE PRÉVOYANCE SOCIALE</b>
1. Régime de prévoyance maladie Maternité CMIM.
2. Fonds de Solidarité
3. Assistance sociale en cas d'urgence
4. Autres assurances prévues
• Assurance Décès Invalidité
• Accident du travail
• Assurance Prêt au logement
• Assurance Accident Sportif
<b>PRESTATIONS MALADIE ET MATERNITÉ</b>
1. Les indemnités journalières de maladie CNSS
2. Les indemnités journalières de maladie RMA Watanya
3. Les Indemnités journalières de maternité servies par la CNSS
<b>LES RÉGIMES DE RETRAITE</b>
1. Le régime de retraite obligatoire
2. Le régime de la Caisse Interprofessionnelle Marocaine de Retraite
3. La retraite complémentaire
Guide Social
<b>LES GRATIFICATIONS ET AVANTAGES SOCIAUX</b>
1. Les gratifications
• La prime de mariage
• La prime de naissance
• La prime "Achoura"
• La prime de Scolarité
• Le pèlerinage
• La prime "Aïd Al Adha"
• La prime "Ouissam Achoghle"
• L'indemnité de départ en retraite
2. Les prêts sans intérêts ou à intérêts réduits
• Prêts sociaux pour événements
• Prêts pour besoins familiaux
• Prêts pour achat de voiture
• Prêts de logement
3. Les œuvres sociales
• Les centres de vacances
• Les colonies de vacances
• La restauration collective
• Le club BMCE Bank
<b>LE RÉGIME DES CONGÉS</b>
1. Les droits au congé annuel
2. Les congés événementiels
3. Le congé de maternité

<b>Tableau n°10</b>	Un délai de 3 à 6 mois est prévu avant la mise en œuvre de tout projet opérationnel important et qui est accompagné par :
	- Annonce du Projet en Comité de Direction Générale
	- Présentation du projet devant le Comité d'Entreprise
	- Phase de déclinaison du projet avec un programme de Communication, de Formation et d'information des IRP (Instances Représentatives du Personnel)

<b>Tableau n°11</b>	<b>Les comités mixtes d'hygiène et de sécurité au travail sont organisés par le Capital Humain et sont composés des :</b>	
	<b>Président :</b>	Administrateur Directeur Général Exécutif
	<b>Représentants du Capital Humain Groupe:</b>	Responsable du Pôle Capital Humain Groupe et/ou Adjoint du Pôle
		Responsable CSM
	<b>Représentants du Personnel :</b>	Responsable du Partenariat Social
		Représentants Syndicaux
		Délégués du Personnel
<b>Membres :</b>	Médecins du travail	
	Représentants de l'Entité Sécurité	
	Assistante Social	
<b>b. Indiquer le pourcentage de l'effectif total représenté dans ces comités mixtes.</b>		
<b>100% de l'effectif est représenté dans les comités mixtes</b>		

<b>Tableau n°12</b>	En 2017, chaque collaborateur a en moyenne bénéficié de 21 heures de formation
	Parmi les collaborateurs formés se trouvaient 69,5% de femmes (39% en 2016) et 30,5% d'hommes.

<b>Tableau n°13</b>	<b>BMCE Bank</b>				
	<b>Managers</b>		<b>2017</b>	<b>%</b>	
	Femmes		329	28%	
	Hommes		833	72%	
	<b>TOTAL</b>		<b>1162</b>	<b>100,0%</b>	
	<b>Tranche d'âge</b>		<b>2017</b>	<b>%</b>	
	Moins de 30 ans		1137	21%	
	Entre 30 et 50 ans		3596	67%	
	Plus de 50 ans		637	12%	
	<b>Total</b>		<b>5370</b>	<b>100%</b>	
	<b>BMCE Bank</b>	<b>2017</b>			
	<b>Genre</b>	<b>Homme</b>	<b>Femme</b>	<b>% H</b>	<b>% F</b>
	Cadres	1947	1363	36%	25%
	Gradés	1013	566	19%	11%
	Employés	149	67	3%	1%
	Hors Classe	196	69	4%	1%
	<b>Total</b>	<b>3305</b>	<b>2065</b>	<b>62%</b>	<b>38%</b>
	<b>5370</b>				
<b>Tranche d'âge</b>		<b>2017</b>		<b>%</b>	
Moins de 30 ans		1137		21%	
Entre 30 et 50 ans		3596		67%	
Plus de 50 ans		637		12%	
<b>Total</b>		<b>5370</b>		<b>100%</b>	



## **BMCE BANK**

BP 20 039 Casa Principale  
Tél : 05 22 20 04 92 / 96  
Fax : 05 22 20 05 12  
Capital : 1 794 633 900 dirhams  
Swift : bmce ma mc  
Télex : 21.931 - 24.004  
Registre de Commerce : casa 27.129  
CCP : Rabat 1030  
CNSS : 10.2808.5  
Numéro Identification Fiscale : 01085112  
Patente : 35502790

## **Gouvernance et Développement Groupe - Développement Durable & RSE**

Tél : 05 22 49 80 18 / 05 22 46 28 06  
Fax : 05 22 26 49 65  
E-mail : [relationsinvestisseurs@bmcebank.co.ma](mailto:relationsinvestisseurs@bmcebank.co.ma)

## **PORTAIL BMCE BANK**

[www.bmcebank.ma](http://www.bmcebank.ma)  
[www.notremondeestcapital.com](http://www.notremondeestcapital.com)

## **SITE DU COMMERCE INTERNATIONAL**

[www.bmcetrade.com](http://www.bmcetrade.com)

## **PORTAIL BMCE CAPITAL**

[www.bmcecapital.com](http://www.bmcecapital.com)







# BMCE BANK OF AFRICA

2017

RAPPORT DEVELOPPEMENT  
DURABLE

