



BMCE BANK OF AFRICA

DEVELOPMENT
REPORT
2018

20
18



Mot du Président.....	4
Le Développement Durable et la RSE à <i>BMCE Bank of Africa</i>, les clés d'un monde capital.....	6
Charte de Responsabilité Sociétale <i>BMCE Bank Of Africa</i>	7
L'engagement pour les Objectifs du Développement Durable, une opportunité capitale pour la performance globale.....	12
Des initiatives, des partenariats et des synergies fortes en vue de renforcer la place de la durabilité et de la RSE au sein du Groupe.....	13
Un modèle de gouvernance <i>BMCE Bank Of Africa</i> capitalisant sur la solidité de ses instances.....	14
La matérialité des enjeux DD RSE.....	21
La Fondation BMCE Bank, un acteur incontournable du renforcement des capacités d'accès à l'éducation au Maroc.....	22
Le dialogue avec les parties prenantes, une pratique ancrée dans la vision de <i>BMCE Bank of Africa</i>.....	30
Un engagement sociétal orienté impact pour une meilleure réponse aux attentes des communautés.....	36
S'appuyer sur la cohésion du capital humain pour renforcer la performance.....	38
Un environnement de travail et des processus RH permettant de capitaliser sur les énergies de tous.....	43
S'appuyer sur le capital savoir-faire pour multiplier les opportunités durables.....	46
Des mécanismes d'audit et de contrôle dédiés à la performance globale.....	47
Un système de gestion des risques ESG en phase avec les standards internationaux.....	48
Des mécanismes avancés de prévention de la corruption et lutte contre la fraude.....	50
Une proactivité dans la conformité aux normes, lois et réglementations en vigueur.....	51
S'appuyer sur le capital engagement pour s'adapter aux enjeux environnementaux.....	52
Une grande attention accordée à la réduction des incidences environnementales des activités de <i>BMCE Bank of Africa</i>	53
<i>BMCE Bank of Africa</i> engagée pour le développement de la finance à impact positif, verte et durable.....	54
S'appuyer sur le capital relationnel pour stimuler une croissance inclusive.....	60
Une stratégie client capitalisant sur la confiance, la convergence des intérêts et l'excellence.....	61
Une relation avec les parties prenantes basée sur l'écoute et le dialogue.....	68



Othman BENJELLOUN
Président Directeur Général

Le Groupe *BMCE Bank of Africa* joue un rôle essentiel dans le paysage bancaire national, régional et international. Il y promeut, en définitive et à travers la multi-dimensionnalité de ses activités, la Finance à Impact, au nom de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise, qui a donné lieu à des initiatives pionnières au Maroc et en Afrique.

Comme contribution additionnelle à la réalisation des Objectifs de Développement Durable établis par la Communauté internationale, *BMCE Bank of Africa* a été la première Banque au Maroc à soutenir les « *Responsible Banking Principles* » et l'initiative « *Positive Impact Finance* » de l'UNEP FI - l'Initiative Financière du Programme des Nations Unies pour l'Environnement-, au même titre qu'elle fut, il y a près de deux décennies en 2000, premier signataire africain de la Déclaration de l'UNEP FI.



Cette année, notre Banque a rejoint le Groupe de Coordination de l'initiative « *Mainstreaming Climate Action* » visant l'intégration des considérations "climat" dans les stratégies des institutions financières, aux côtés de la *Banque Européenne de Reconstruction et de Développement*, l'*Agence Française de Développement*, la *Banque Ouest-Africaine de Développement* et d'autres institutions financières de renom.

Par ailleurs, l'engagement de la Fondation BMCE Bank pour l'Éducation et l'Environnement s'est confirmé à travers l'augmentation du réseau d'écoles ayant obtenu l'Eco Label décerné par la Fondation Mohammed VI pour l'Environnement et l'évolution des ressources attribuées à la formation et à l'accès aux technologies digitales.

En 2018, le déploiement, à l'ensemble des filiales du Groupe, de la Charte RSE est un témoignage supplémentaire de notre engagement proactif et intégré en matière de développement durable et responsable.

Par sa dynamique dans l'innovation de produits financiers et par l'élan donné à son engagement RSE, grâce à l'implication de l'ensemble de ses composantes, le Groupe *BMCE Bank of Africa* œuvre résolument à la transformation, au Maroc et en Afrique, des économies et des marchés en quête d'impacts positifs environnementaux et sociaux, et à la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.





Le Développement Durable et la RSE à *BMCE Bank of Africa*, les clés d'un monde capital

Charte RSE de *BMCE Bank of Africa*

En mars 2018, la Charte de Responsabilité Sociétale a été officialisée au niveau du Conseil d'Administration et signée par son Président Monsieur Othman Benjelloun. L'adoption de la Charte au plus haut niveau de la Gouvernance du Groupe oriente l'ensemble des filiales vers une contribution effective à ses 6 engagements.





L'ancrage de cette démarche au sein des métiers passe par l'établissement de feuilles de route validées par chacune des directions impliquées.

Le principe retenu pour chaque entité et filiale de la banque et de son Groupe est à présent de généraliser les bénéfices de nos engagements auprès du plus grand nombre de parties concernées avec l'impact positif le plus fort.

Un pilotage effectif de la RSE à *BMCE Bank of Africa* depuis près de 20 ans

- Adhésion au Réseau Local Maroc du Pacte Mondial des Nations Unies en tant que Partenaire Leader
- Adhésion aux Principes pour la Finance à Impact Positif de l'UNEP Finance Initiative

2017

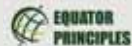


2016

- Soutien à l'initiative *Mainstreaming Climate Action* à travers les institutions financières
- Adhésion aux 10 principes du *Global Compact* des Nations Unies
- Adoption d'une Charte Achats Responsables

- Contribution au Lancement du *Positive Impact Manifesto* de l'UNEP FI
- Adhésion à la Déclaration des institutions financières sur le financement de l'efficacité énergétique de la BERD et de l'UNEP FI

2015



2010

- Adoption des *Principes de l'Equateur*

- Mise en place d'un Système de Gestion Sociale et Environnementale des risques en partenariat avec l'IFC - *International Finance Corporation*, Groupe Banque Mondiale

2008



2000

- 1^{ère} Banque de la place à signer la Déclaration des Institutions Financières sur l'Environnement et le Développement Durable du PNUE - UNEP FI

2018

Une année charnière
pour la RSE à *BMCE Bank of Africa*

Pacte Mondial des Nations Unies
BMCE Bank of Africa est Partenaire
Leader du Réseau Maroc créé en mars
2018, dans le cadre d'une alliance
avec la GCEM, réunissant une dizaine
d'entreprises engagées à renforcer la
prise en compte des impacts sociaux et
environnementaux dans leur stratégie

Lancement du déploiement
de la Charte RSE du Groupe
au niveau des 15 filiales BOA et
les 4 filiales marocaines
Maghrebail, *BMCE Capital*,
Salafin et BTI Bank

Adhésion à la gouvernance
de l'initiative « *Mainstreaming
Climate Action* », aux côtés de la
BERD, l'AFD, YES BANK, HSBC,
la BID et BOAD

« *Top Performer RSE 2018* » par
l'agence internationale de notation
extra financière Vigeo Eiris pour la 5^{ème}
année consécutive, sur 7 domaines de
Responsabilité Sociale

Adoption de la Charte
RSE *BMCE Bank of
Africa*

« *Socially Responsible
Bank of the Year 2018* »
pour la 2^{ème} fois, octroyé
par *African Banker
Awards 2018*

















BMCE Bank of Africa Top performer RSE 2018

Forte de ces avancées, *BMCE Bank Of Africa* intègre dès son lancement l'indice ESG 10.

La Bourse de Casablanca, en collaboration avec l'agence internationale indépendante de recherche et services Vigeo Eiris, a mis en place « Casablanca ESG 10 », un indice de référence Environnement, Social et Gouvernance (ESG).

Cette distinction vient couronner l'engagement de *BMCE Bank of Africa* en faveur des Objectifs du Développement Durable, et son ambition de se positionner comme un acteur bancaire et financier à impact positif sur ses parties prenantes.

En 2018, *BMCE Bank Of Africa* a été particulièrement performante sur les 16 critères suivants :

- | | |
|--|---|
| 1  AMÉLIORATION CONTINUE DES CONDITIONS DE SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL | 9  MAÎTRISE DES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX LIÉS AU TRANSPORT |
| 2  ASSURANCE DE TRAITEMENT ÉQUITABLE DES ACTIONNAIRES | 10  OFFRE DE PRODUITS ET DE SERVICES VERTS |
| 3  CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE DU TERRITOIRE | 11  ORIENTATION RESPONSABLE DES CONTRATS ET RESPECT DES DROITS DES CLIENTS |
| 4  DÉFINITION DE LA STRATÉGIE ENVIRONNEMENTALE | 12  PRÉVENTION DES DISCRIMINATIONS ET PROMOTION DE L'ÉGALITÉ ENTRE LES GENRES ET À L'ÉGARD DES CATÉGORIES VULNÉRABLES |
| 5  EFFICACITÉ DES DISPOSITIFS D'AUDITS ET DE CONTRÔLES INTERNES | 13  PROMOTION ET AMÉLIORATION CONTINUE DES CONDITIONS ET DU CONTENU DU DIALOGUE SOCIAL |
| 6  ÉQUILIBRE DES POUVOIRS, RESPECT DES COMPÉTENCES ET EFFICACITÉ DU CONSEIL D'ADMINISTRATION | 14  PRISE EN COMPTE DE L'IMPACT SOCIÉTAL DES PRODUITS ET SERVICES SUR LES TERRITOIRES D'ACTIVITÉ |
| 7  INFORMATION AUX CLIENTS | 15  PRÉVENTION DE LA CORRUPTION ET DU BLANCHIMENT |
| 8  MAÎTRISE DES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE ET RÉDUCTION DES ÉMISSIONS POLLUANTES | 16  RESPECT DES DROITS HUMAINS FONDAMENTAUX ET PRÉVENTION DES ATTEINTES À CES DROITS |

L'engagement pour les Objectifs du Développement Durable, une opportunité capitale pour la performance globale

Alignée sur les 17 ODD, la démarche Développement Durable RSE de *BMCE Bank of Africa* se construit à travers plus d'une trentaine de pays, collectivement par l'implication de près de 15 000 collaborateurs du Groupe engagés autour de valeurs communes qui donnent du sens à chacune de nos actions.



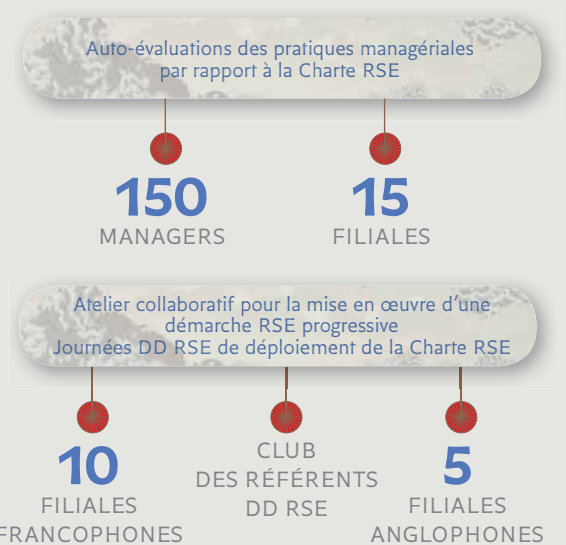
Des initiatives, des partenariats et des synergies fortes en vue de renforcer la place de la durabilité et de la RSE au sein du Groupe

Présent dans plus d'une trentaine de pays en Afrique, en Europe et en Asie, la croissance de *BMCE Bank of Africa*, sa taille et son périmètre, le conduisent aujourd'hui à une exposition plus forte face à ses pratiques éthiques, environnementales et sociales.

C'est dans ce contexte, que la Charte de Responsabilité Sociétale du Groupe *BMCE Bank of Africa* a été officialisée en mars 2018.

Conformément aux orientations de la Direction Générale, un plan de déploiement de la Charte RSE a été adopté afin d'accompagner le Groupe à développer ses engagements.

Mise en œuvre et amélioration continue des pratiques RSE



Trois piliers de déploiement

Une auto-évaluation DD RSE	Un plan d'actions DD RSE	Un reporting DD RSE
 <p>Réalisée dans chaque filiale de manière participative, par rapport au référentiel DD RSE, <i>BMCE Bank of Africa</i> construit autour des 6 engagements de la charte. Cette auto-évaluation a permis d'une part de partager avec les collaborateurs le contenu détaillé des différents objectifs de chaque engagement de la charte, approfondir la compréhension des enjeux associés et de faire une première photo d'état des lieux des dispositions DD RSE des filiales et de leur niveau de maturité par rapport à chaque objectif.</p>	 <p>Défini au sein de chaque filiale à partir des résultats de l'auto-évaluation, des orientations stratégiques, des projets structurants en cours et des bonnes pratiques du secteur.</p>	 <p>Commun à chaque filiale pour permettre une consolidation et un partage efficace, le reporting DD RSE regroupe des indicateurs clés par engagement de la Charte RSE et permet de mesurer l'évolution de la démarche DD RSE au sein du Groupe et de valoriser les résultats obtenus grâce à l'efficacité des actions menées.</p>



Un modèle de gouvernance *BMCE Bank Of Africa* capitalisant sur la solidité de ses instances

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.

CHARTRE DE GOUVERNANCE

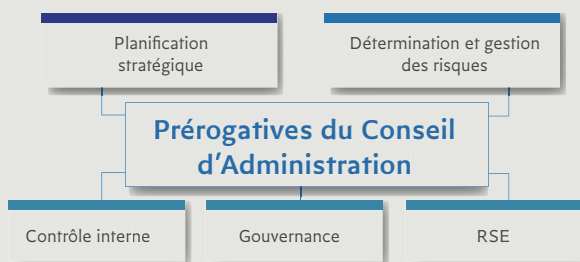
Le Conseil d'Administration de *BMCE Bank of Africa*, élément clé du « Gouvernement d'Entreprise », a souhaité se donner les moyens d'exercer son rôle d'acteur responsable au sein de la Banque par la mise en place d'une Charte de Gouvernance, élaborée conformément à la Directive 1/W/2014 de Bank Al-Maghrib.

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.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

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.



MISSIONS

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 Charte de responsabilité sociétale.

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 oeuvre confortent la stature internationale et le leadership de *BMCE Bank of Africa* aussi bien vis-à-vis de ses Actionnaires, de ses clients que de ses partenaires tant nationaux qu'internationaux.

Les règles régissant le Règlement

- 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 (CHARTRE ÉTHIQUE DE L'ADMINISTRATEUR)

INFORMATION AUX ADMINISTRATEURS

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

INDEPENDANCE DES ADMINISTRATEURS

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

Les Administrateurs indépendants de *BMCE Bank of Africa* 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.



LA RÉMUNERATION

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

	31/12/18		31/12/17			
	Montant brut*	Impôt Retenue à la source	Montant net versé	Montant brut		
Personnes physiques et morales Résidentes au Maroc	3 485	885	2 600	2 842	692	2 150
Personnes physiques et morales non Résidentes au Maroc	3 823	573	3 250	3 353	503	2 850
TOTAL	7 308	1 458	5 850	6 195	1 195	5 000

(en KDH)

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

Au titre de l'exercice 2018, les membres de la Direction Générale ont perçu les rémunérations présentées dans le tableau suivant :

RÉMUNÉRATION DES PRINCIPAUX DIRIGEANTS

	31/12/2018	31/12/2017
Avantages à court terme	21 061	20 278
Avantages postérieurs à l'emploi	1 568	634
Autres avantages à long terme	6 179	4 846

(en KDH)

A noter que les avantages du personnel à court terme représentent la Rémunération fixe, charges patronales comprises, des Dirigeants perçue en 2018.

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

	31/12/2018	31/12/2017
A. Encours crédits à court terme	37 492	18 087
B. Encours crédits immobiliers	12 965	9 331
TOTAL DES ENCOURS	50 457	27 418

(en KDH)

LES COMITÉS SPECIALISÉS 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 GOVERNANCE, NOMINATIONS ET RÉMUNERATIONS

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 2018

	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 6	95%	57%
Comité d'Audit et de Contrôle Interne	5 membres dont 3 Administrateurs Indépendants	Trimestrielle 5	100%	60%

LE RESPECT DES DROITS DES ACTIONNAIRES

<p>Droit de communication permanente et temporaire</p>	<p>Droit d'accès aux comptes annuels des 3 derniers exercices</p>
<p>Droit à la distribution de dividendes</p>	<p>Droit d'introduire des résolutions à l'ordre du jour à partir de 5% de l'actionariat</p>
<p>Droit de vote selon le principe « <i>one share - one vote</i> »</p>	<p>Droit de vote par correspondance via un formulaire en ligne</p>

L'INFORMATION FINANCIÈRE SINCÈRE, COMPLETE ET 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 of Africa 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 Bank of Africa*.

DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE

Au cours de l'année 2017, *BMCE Bank of Africa* 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^{ème} 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.

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 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.

LE RÉSEAU DD RSE DE *BMCE BANK OF AFRICA*

La Gouvernance de la Charte RSE a fait l'objet d'une organisation dédiée et renforcée s'appuyant sur une approche fonctionnelle des relations entre dirigeants et membres du réseau des référents.

Fonctionnement du réseau DD RSE au sein de *BMCE Bank of Africa*



Un réseau de référents DD RSE

au niveau de chaque filiale

Entité Développement Durable et RSE Principales missions



Assurer un déploiement homogène de la Charte RSE au sein des filiales



Accompagner et soutenir les filiales dans leur progression



Consolider les résultats DD RSE au niveau du Groupe



Développer la mise en place des lignes de financements durables

6 GAP RSE

(GROUPE D'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE RSE)

au niveau de BMCE SA

GAP RSE Principales missions



Assurer les évaluations semestrielles par rapport au référentiel RSE



Elaborer et suivre la mise en oeuvre des plans d'actions à partir des résultats des évaluations internes, externes (vigeo eiris) et des benchmarks



Elaborer, alimenter et partager le tableau de bord DD RSE lié à l'engagement



Préparer les éléments de reporting extra financiers

La matérialité des enjeux DD RSE

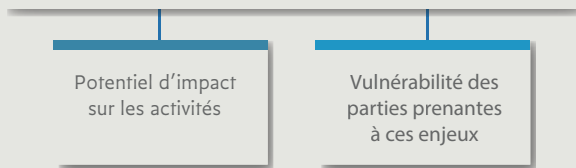
La Charte de Responsabilité Sociétale du Groupe a été établie sur la base d'un exercice de matérialité, concertée, avec les entités internes, des experts de la performance extra-financière - tiers indépendants-, et sur la base des attentes exprimées dans le cadre d'écoutes continues des parties prenantes.

VULNÉRABILITÉ (MATÉRIALITÉ POUR LES PARTIES PRENANTES)

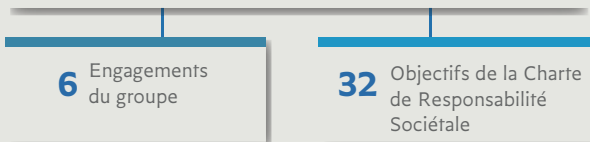


MATÉRIALITÉ POUR BMCE « POTENTIEL D'IMPACT SUR LES PERFORMANCES ». ANNÉE 2016

Analyse des enjeux DD RSE



Regroupement des enjeux DD RSE



ESSENTIELS

- A** Pérennité du Groupe grâce à une gestion globale des risques, intégrant les aspects Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance
- B** Conformité aux règles et règlements

TRÈS IMPORTANTS

- C** Formation et employabilité / Gestion de carrière
- D** Egalité professionnelle – principes et politique de non-discrimination et promotion de l'accès des femmes aux fonctions de management
- E** Dialogue social
- F** Satisfaction client et gestion des réclamations
- G** Respect et protection des intérêts/ donnés des clients, cyber sécurité
- H** Ethique, intégrité, prévention de la fraude et de la corruption
- I** Prévention du surendettement
- J** Gouvernance - Mécanismes d'audit et de contrôle interne
- K** Finance Durable - Solutions de financement à impact positif - ISR (Investissement socialement responsable)
- L** Actions pour le bien-être au travail
- M** *Responsible Business Conduct* – RSE chez les fournisseurs /respect des intérêts des fournisseurs
- N** Santé, sécurité et bien-être au travail
- O** Réduction des impacts négatifs - directs - Management Environnemental
- P** Respect et promotion des droits humains fondamentaux dans la société – santé, éducation, accès aux services sociaux de base
- Q** 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



La Fondation BMCE Bank, un acteur incontournable du renforcement des capacités d'accès à l'éducation au Maroc

La Fondation BMCE Bank pour l'Education et l'Environnement s'est positionnée en tant que " laboratoire avancé " du système d'enseignement au Maroc, en privilégiant l'éducation comme axe majeur de son action, à travers *Medersat.com* son programme d'Écoles Communautaires Rurales.

Une école au service de la communauté, qui soit à la fois un lieu d'apprentissage efficace, et un lieu de développement économique et culturel pour l'ensemble de la communauté, prenant en compte des spécificités culturelles et écologiques locales.

Bilan de l'action de la Fondation BMCE Bank





PROGRAMME ENVIRONNEMENTAL « ECO-ECOLES »

Dans le cadre du programme « Eco-Ecoles », 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.

En vertu de cet accord de partenariat et au terme de l'année scolaire 2017-2018, 9 écoles supplémentaires ont obtenu le label « Eco-Ecoles » décerné par la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement, portant ainsi le nombre total des écoles du réseau *Medersat.com* labellisées à 25.

L'introduction de ces 9 nouvelles écoles est due à l'accompagnement apporté par les responsables de la Fondation Mohammed VI aux Directeurs des écoles du Réseau *Medersat.com*, et de l'appui de la Direction du programme *Medersat.com*.



BILAN SCOLAIRE ET ÉVALUATION ANNUELLE

L'année en cours a également vu l'organisation d'une séance de sensibilisation au profit des Directeurs des écoles du réseau *Medersat.com* portant sur l'importance du programme « Eco-Ecole » et ses retombées pédagogiques bénéfiques pour un comportement éco-responsable des générations futures.

Autre fait marquant, l'organisation d'ateliers de formations pratiques sur les nouvelles technologies au profit d'une soixantaine de Directeurs des écoles du réseau. Ces derniers devront assurer le relais pour étendre ces formations à l'ensemble des enseignants des écoles du réseau et des supports ont été mis à leur disposition pour leur permettre d'approfondir d'avantage leurs connaissances.

En marge de la rencontre autour du bilan de l'année scolaire 2017-2018, une réunion s'est tenue à Rabat en juillet 2018 avec les directeurs et superviseurs des écoles *Medersat.com* afin de débattre du bilan des résultats des élèves et préparer la rentrée de septembre 2018.



Les taux de réussite moyen
dans le réseau *Medersat.com*





DÉVELOPPEMENT DE PARTENARIAT

SIGNATURE DE LA NOUVELLE CONVENTION DE PARTENARIAT ENTRE LA FONDATION BMCE BANK ET LE MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

En mai 2018, une convention a été conclue, à Rabat, entre la Présidente de la Fondation BMCE Bank, Dr Leïla Mezian Benjelloun, et le Ministre de l'Éducation Nationale, de la Formation Professionnelle, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique, M. Saaid Amzazi.

Cette nouvelle convention intègre les orientations de la vision 2015- 2030 et lance un nouveau programme de coopération entre les deux parties, notamment dans le domaine de l'enseignement préscolaire. D'autres dispositions sont consacrées aux aspects de mise en œuvre afin d'offrir un environnement propice à une gestion efficace de partenariat.

PARTENARIAT AVEC LES SERVICES CULTURELS DE L'AMBASSADE DE FRANCE AU MAROC

Dans le cadre du partenariat entre les services culturels de l'Ambassade de France au Maroc et la Fondation BMCE Bank, une évaluation du niveau des élèves en langue française a été menée en mai 2018

par l'Institut Français du Maroc -IFM- sur un échantillon de 20 écoles, couvrant près d'un millier d'élèves relevant du réseau *Medersat.com*. Les résultats ont montré certaines lacunes dans l'enseignement du français afin d'y remédier, l'IFM a proposé des projets de formation pour les enseignants qui seront intégrés dans le plan d'action 2018-2019.

Parallèlement, a été lancé le Concours Média Scol 2018, qui a rassemblé 10 écoles du réseau *Medersat.com*. Ce concours consiste à améliorer le niveau des élèves en langue française de manière ludique, grâce à la création d'un blog ou d'un site internet, contenant des réalisations et des activités menées par les élèves sous l'encadrement de leurs professeurs. Cette première édition a été remportée par l'école *Medersat.com* Bouskoura, dont une enseignante sera choisie pour participer à une formation d'une semaine à Nice, en France, et dont le projet sera présenté lors d'un colloque.



PROSPECTION DES LIEUX D'IMPLANTATION DES UNITÉS DE PRÉSCOLAIRE AU SEIN DES ÉCOLES PUBLIQUES

En mai 2018, une convention de coopération a été signée entre le Ministère de l'Éducation Nationale et la Fondation BMCE Bank, dans le but de créer 120 unités de préscolaire intégrées dans les écoles publiques et de prendre en charge la construction et l'équipement de salles de classe préscolaire, ainsi que leur service sanitaire approprié.

A l'occasion de la journée nationale sur l'enseignement préscolaire, organisée sous le Haut patronage de Sa Majesté le Roi Mohammed VI par le Ministère de l'Éducation Nationale en partenariat avec la Fondation BMCE Bank et l'UNICEF, M. Saaid Amzazi et Dr. Leïla Mezian Benjelloun ont procédé à la signature du protocole de mise en oeuvre du partenariat et des conventions spécifiques de la première phase du programme « Unités intégrées du Préscolaire » avec les directeurs des 7 Académies Régionales pour l'Éducation et la Formation.

RENFORCEMENT DU FONDS DOCUMENTAIRE DES BIBLIOTHÈQUES DU RESEAU MEDERSAT.COM

En 2018, les écoles du réseau Medersat.com ont vu leurs bibliothèques se doter d'un fonds documentaire supplémentaire.

Afin d'inciter les élèves du réseau *Medersat.com* à davantage de lecture, et en partenariat avec l'Association française « le Bouquin Volant », 4350 ouvrages, dont des encyclopédies et des dictionnaires, ont été livrés à toutes les écoles du réseau *Medersat.com*.



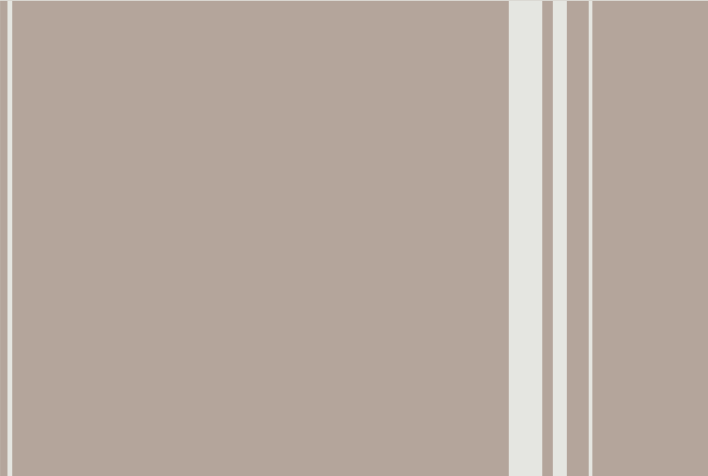
EXTENSION ET RENFORCEMENT

EXTENSION DU RÉSEAU *MEDERSAT.COM* EN AFRIQUE SUBSAHARIENNE, DJIBOUTI

Dans le but de renforcer sa présence en Afrique Subsaharienne, la Fondation BMCE Bank prévoit la création d'une école *Medersat.com* à Djibouti. Dans ce contexte, un échange a été établi entre Dr. Leïla Mezian Benjelloun, Présidente de la Fondation BMCE Bank et Mme Kadra Haïd, Dirigeante de la Fondation Ismail Omar Guelleh-IOG- pour le logement et Première Dame de Djibouti, pour la réalisation, courant 2019, d'une école *Medersat.com* à Djibouti.

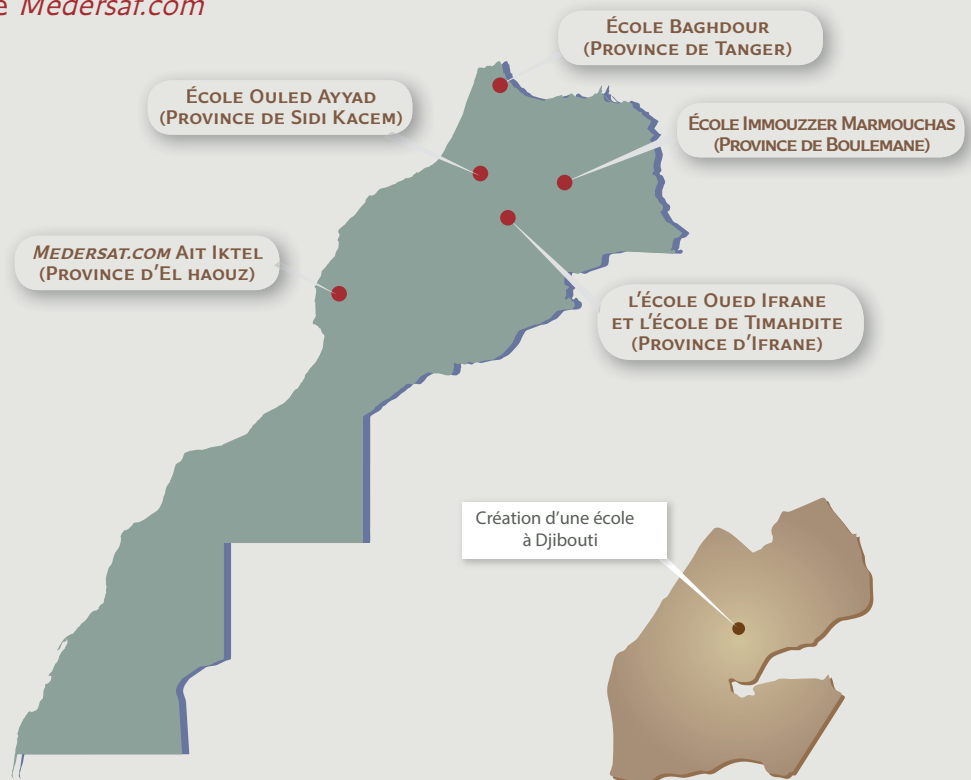
L'école sera implantée au sein d'un village construit par la Fondation IOG pour le Logement

Outre le financement de la construction et l'équipement de ladite école, la Fondation BMCE Bank mettra à la disposition de son partenaire les expériences acquises dans le cadre du programme *Medersat.com* de création et de gestion d'écoles communautaires dans le monde rural.



POURSUITE DU PROGRAMME DE CONSOLIDATION ET DE RÉHABILITATION DES ECOLES DU RESEAU *MEDERSAT.COM*

Distribution géographique des établissements bénéficiaires du programme *Medersat.com*





Le dialogue avec les parties prenantes, une pratique
ancrée dans la vision de *BMCE Bank of Africa*



FONDATION MOHAMMED VI POUR LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT - PROGRAMME PLAGES PROPRES

Une nouvelle Convention (2018-2021) a été signée par la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement, avec *BMCE Bank of Africa* et la Commune de El Harhoura, auxquels se sont ajoutées la Préfecture de Skhirate, Temara, et la Direction Générale des Collectivités Locales, dans le but de développer un programme d'actions sur plusieurs années basées sur les critères du Label « Pavillon Bleu » qui constitue dorénavant la référence. Une réunion, avant le début de la saison, a permis de dresser l'état des lieux et les activités à entreprendre. Cette nouvelle convention concerne Temara plage, Sable d'or et Sid El Abed.



Contribution de *BMCE Bank of Africa* aux objectifs du programme Plages Propres 2019 :



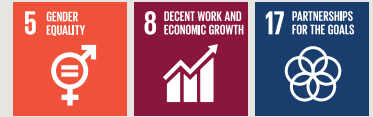
1
million
de jeunes mobilisés



10 000
Jeunes engagés
dans des actions
environnementales



700
Tonnes de déchets
plastiques en moins
évités



L'AFRICAN ENTREPRENEURSHIP AWARD

AEA s'inscrit dans une vision avant-gardiste et une démarche historique et éco-responsable symbolisant le rôle de l'entrepreneuriat et la volonté du Groupe de promouvoir son développement en Afrique.

Doté par la Banque d'une enveloppe annuelle de \$ 1 million, le prix *African Entrepreneurship Award* symbolise l'importance qu'accorde *BMCE Bank of Africa* au développement économique du continent, avec pour objectif de valoriser les projets à impact social, environnemental et durable.

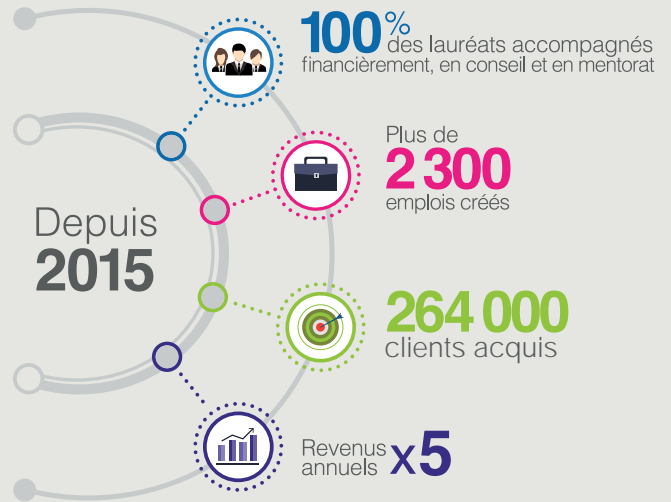
Les 15 principes directeurs du Programme AEA

- 1 CONVICTION : L'ENTREPRENEURIAT EST LA SOLUTION AU PROBLÈME DU CHÔMAGE
- 2 DEUX SUJETS MAJEURS TRAITÉS PAR LE PRIX : L'INNOVATION ET LE SPORT
- 3 INVESTIR DANS LA TECHNOLOGIE : AEA EXIGE QUE LE PROJET D'ENTREPRISE AIT UNE COMPOSANTE TECHNOLOGIQUE, METTANT L'ACCENT SUR LA VALEUR AJOUTÉE
- 4 PORTÉE PANAFRICAINNE & DIASPORA
- 5 MENTORAT ET PARTENARIAT : UN DES FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS DU PROGRAMME
- 6 CONTRIBUTION DES MENTORS À TITRE BÉNÉVOLE
- 7 CRÉER UN ÉCO-SYSTÈME AUTOUR DES ENTREPRENEURS
- 8 TRANSPARENCE DU PROCESSUS (4 PHASES)
- 9 PLATEFORME DIGITALE
- 10 PROCESSUS D'APPRENTISSAGE CONTINU : PARCOURS
- 11 LE LOGO SOUS FORME DE DIAMANT : VALEUR AJOUTÉE ET POTENTIEL
- 12 COLLÉGIALITÉ ET CONVIVIALITÉ (*BOOT CAMP*)
- 13 NORMES INTERNATIONALES (CRITÈRES D'ÉVALUATION PUISÉS DANS UN OUVRAGE DE RÉFÉRENCE)
- 14 IMPLICATION ET CONTRIBUTION DES FORCES VIVES DU GROUPE *BMCE BANK OF AFRICA* DANS LE PARCOURS (VISITES IN-SITU...)
- 15 ACQUÉRIR UN SAVOIR-FAIRE INNOVATEUR DANS LES SERVICES BANCAIRES EN AFRIQUE OFFERTS AUX JEUNES ET AUX ENTREPRISES.

142
PAYS



54 PAYS
AFRICAINS



17 000
ENTREPRENEURS



264000

CLIENTS ACQUIS
+370%



500

PARTENAIRES-
MENTORS



46

ENTREPRENEURS
PRIMÉS



2281

EMPLOIS CRÉÉS
+277%

Montant global
des récompenses
4 millions
de dollars

Revenus annuels
augmentés
de **383%**



ENACTUS

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

BMCE Bank of Africa participe annuellement à la compétition d'Enactus Maroc en tant que membre du jury pour identifier les projets d'entrepreneuriat ayant le plus de potentiel et qui participeront ensuite à la compétition internationale d'Enactus.

5671

étudiants
mobilisés

105

universités, écoles et établissements
d'enseignement supérieur

Plus de

390 idées de projets
en *deal-flow*

Plus de

240 projets
implémentés

Plus de

45 partenaires

Plus de

30 évènements

Plus de

500 professionnels
mobilisés

Plus de

150 000
heures de bénévolat

Plus de

250 000
bénéficiaires depuis 2003

Plus de

40
entreprises créées depuis 2015

Plus de

65
projets d'entreprise
accompagnés depuis 2015



FONDATION MAROCAINE DE L'ÉDUCATION POUR L'EMPLOI (EFE-MAROC)

La Fondation marocaine de l'Éducation pour l'Emploi (EFE), dont la mission est d'offrir aux jeunes chercheurs d'emploi les compétences et les opportunités nécessaires pour une insertion réussie sur le marché du travail, a célébré en 2018 son 10^{ème} anniversaire avec plus de 46.130 jeunes impactés.

2018 — **12 650** Jeunes accompagnés
— **51%** De femmes
— **88%** Des lauréats insérés

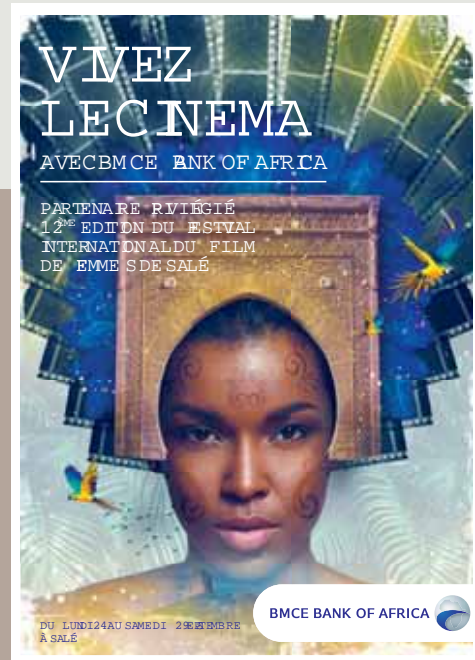
EFE-Maroc a également poursuivi sa stratégie d'inclusion sociale en accompagnant des personnes en situation de handicap avec le Groupe AMH, et en offrant un accompagnement socioprofessionnel aux réfugiés en partenariat avec le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés.

A l'occasion de son anniversaire, EFE-Maroc a collaboré avec la troupe 19H Théâtre, en créant une pièce théâtrale, intitulée « Khedmouni », traitant le thème de l'employabilité des jeunes avec art, humour et dérision.





Un engagement sociétal orienté impact pour une meilleure réponse aux attentes des communautés



ACTIONS COMMUNAUTAIRES GROUPE

BOA Sénégal

Formation de 338 sages-femmes dans 5 villes du Sénégal

Dans le cadre d'une campagne de lutte contre le cancer du col de l'utérus

BOA Burkina Faso

Mise en terre de 6 millions de plantes

sur des sites sécurisés et dotés d'un forage.

13 mars 2018

« Accompagnement de l'Entreprenariat Féminin au Maroc »

- Annonce du lancement de la 2^{ème} promotion du Club PME dédiée spécialement aux femmes
- Récompense des lauréates de la 1^{ère} promotion du Club PME spécial Femmes.
- Signature d'une convention de partenariat avec l'AFEM pour fédérer les femmes entrepreneures autour d'une solution de financement dédiée.

ACTIONS DE MÉCÉNAT ET SPONSORING

BMCE Bank of Africa, est un groupe engagé pour insuffler une dynamique de développement inclusif.

Les grands équilibres dans les domaines culturels, économiques, sociaux, environnementaux et sportifs font partie des priorités du groupe qui oeuvre pour leur maintien dans une approche transversale qui caractérise l'engagement du groupe.

Evénements sociaux :

Evénements culturels :

Evénements économiques :

Evénements sportifs :

Actions mécénales et sociales :



S'appuyer sur la cohésion du capital humain pour renforcer la performance



Certification « **Top Employer 2019** »
par **Top Employers Institute**,
organisme international de certification, une
distinction internationale qui vient confirmer
l'excellence des pratiques RH de la Banque



LE BIEN-ÊTRE, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL, UNE GARANTIE DE LA COHÉSION DU CAPITAL HUMAIN

UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL EN PHASE AVEC LES ATTENTES DES COLLABORATEURS

La certification de *BMCE Bank of Africa SA* a été reconduite pour la 2^{ème} année consécutive par le *Top Employers Institute*, organisme de certification de l'excellence des conditions de travail proposées par les employeurs à leurs salariés.

Cette distinction Internationale confirme l'excellence des pratiques RH de la banque.

Cette reconnaissance est le couronnement des investissements réalisés dans le capital humain par *BMCE Bank of Africa*.

L'année 2018 a vu le lancement d'une 1^{ère} initiative portant sur le *prescreening* préliminaire des différentes composantes du Groupe sur le continent, à l'aune du référentiel du *Top Employers Institute*, afin de se mettre en ordre de bataille pour préparer la certification continentale à l'horizon 2020.

RÉALISATION DE LA 1^{ÈRE} ÉDITION DU BAROMÈTRE SOCIAL GROUPE



1^{ère}
Édition du Baromètre Social Groupe



64%
Taux de participation

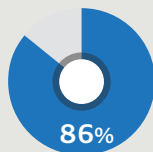


64,5%
Taux de satisfaction des collaborateurs du Groupe

ENQUÊTES DE SATISFACTION INTERNE

La perception des collaborateurs est également mesurée sur des actions ponctuelles afin de satisfaire au mieux leurs attentes sur des événements qui leurs sont dédiés.

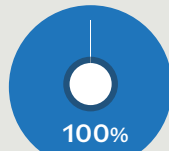
Enquête de satisfaction centres de vacances



Satisfaction Globale du séjour

- 86%** Taux de satisfaction globale du séjour Vs 88% en 2017
- 84%** Des estivants ont apprécié la qualité d'accueil appréciée
- 90%** Appréciation globale des appartements positive
- 72%** Des estivants sont satisfaits de l'ambiance autour des centres

Enquête de satisfaction colonies de vacances et centres aérés



Satisfaction Globale du séjour

- 97%** Excellent taux de satisfaction vis-à-vis du professionnalisme des animateurs
- 97%** Des répondants apprécient fortement la qualité du programme
- 96%** Excellent taux de satisfaction vis-à-vis de la qualité de l'animation
- 27%** Des répondants sont insatisfaits par rapport à la qualité de la nourriture

DES ACTIONS EN FAVEUR D'UN CLIMAT SOCIAL SEREIN

Une cinquantaine de conventions ont été signées au profit des collaborateurs (avec les promoteurs immobiliers notamment).

Comme à l'accoutumée, le Club *BMCE Bank of Africa* a organisé une série d'activités culturelles et sportives au profit des enfants de collaborateurs, notamment l'Ecole de musique, Sports collectifs et plusieurs marathons de fitness en plein air (120 participants). L'activité crédit a poursuivi la couverture des besoins des collaborateurs, à travers le déblocage de 287 Millions de dirhams de crédits immobiliers et 162 Millions de dirhams de crédits à la consommation. La campagne de soutien au pèlerinage a permis à 27 collaborateurs de bénéficier d'une dotation de 0,8 MDH pour couvrir les frais y relatifs.

Pareillement, le Fonds de solidarité a appuyé les collaborateurs *BMCE Bank of Africa* à hauteur de 9 MDH d'allocations accordées, notamment près de 2 MDH en guise de Bourse d'excellence et aides aux études supérieures, et plus de 3 MDH au titre des décès.





UNE MAÎTRISE AVANCÉE DES RISQUES DE SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL

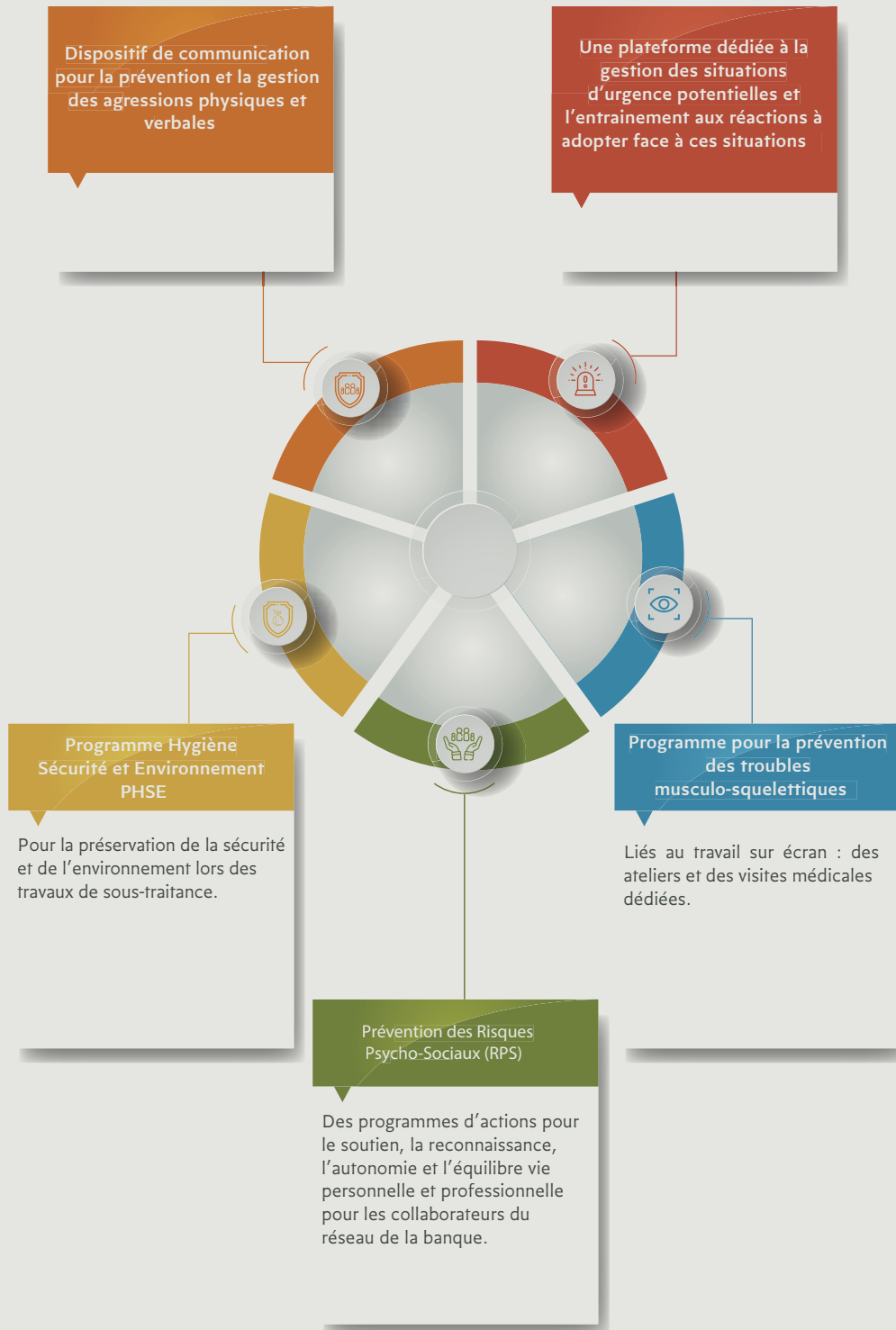
Cette certification crédibilise l'engagement de responsabilité sociétale de la Banque sur la question des conditions de travail, qui vise à créer un environnement de travail sûr à travers la prévention des risques liés à la santé et à la sécurité de toute personne présente sur son lieu de travail.

En 2018, plusieurs programmes sont menés par la banque pour la préservation de la santé physique et psychologique.



La **1^{ère}**
Banque
au Maroc
certifiée

dans le domaine
de la santé, la sécurité
et le bien-être au travail



UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET DES PROCESSUS RH PERMETTANT DE CAPITALISER SUR LES ÉNERGIES DE TOUS

UN CAPITAL HUMAIN AUTONOMISÉ ET ÉPANOUI

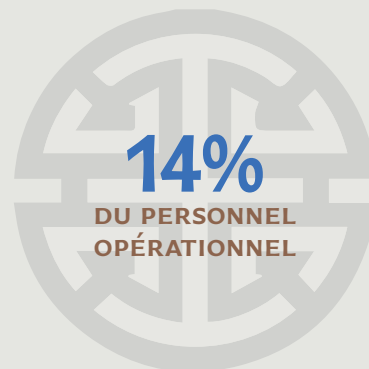
Un chantier « Amélioration des process RH » a été lancé en collaboration avec le Capital Humain Groupe. Dans ce cadre, un bilan d'efficacité a été réalisé, accompagné d'une étude pour la mesure de l'appréciation par les collaborateurs *BMCE Bank of Africa* des prestations RH sur les activités de Recrutement, de mobilité et Gestion de carrière. Le 1^{er} chantier Revue des process RH a été réalisé durant le 3^{ème} trimestre 2018 en se basant sur l'outil d'analyse des modes de défaillance, de leurs effets et de leur criticité (AMDEC).

LA MOBILITÉ INTERNE EN TANT QUE PRINCIPAL OUTIL DE RECRUTEMENT

1 291 mobilités ont été enregistrées, soit 24% de l'effectif de la Banque, traduisant un changement de métier et/ou de poste, que ce soit dans le cadre d'une mobilité ou d'une évolution de carrière.



Formations dispensées au personnel en 2018





DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Un total de 12301 J/h de formation a été dispensé au cours de l'année 2018, couvrant ainsi 36% des collaborateurs de la Banque. L'essentiel des actions de formation, près de 56%, a porté sur l'insertion et prise de poste, les métiers bancaires (18%) et l'Activité Managériale (12%). Aussi, plus de 200 collaborateurs ont accédé aux formations E-learning. Par ailleurs, le taux de satisfaction moyen annuel est de 90%.

Lancé en 2016, le *Certified Internal Auditor* (CIA) est un programme implémenté avec *The Institute Of Internal Auditors* au profit d'une population de 17 auditeurs à l'échelle du Groupe, l'examen y afférent est programmé pour l'année 2019.

L'année 2018 a également été marquée par le lancement de la 2ème phase du dispositif Bongwana, initié en 2016, en synergie avec LCB Academy, au profit de 69 collaborateurs et ce, pour la consolidation de la culture managériale Groupe.

Un nouveau programme, lancé en 2018, au profit d'une population de 17 Contrôleurs permanents Seniors du Groupe (BOA, LCB, Filiales Marocaines et *BMCE Bank of Africa*) est en cours d'exécution au même titre que le *Banking Compliance Management* au profit d'une population de 20 collaborateurs issus des filiales subsahariennes et *BMCE Bank of Africa SA* (1 module par mois, pendant 4 mois).

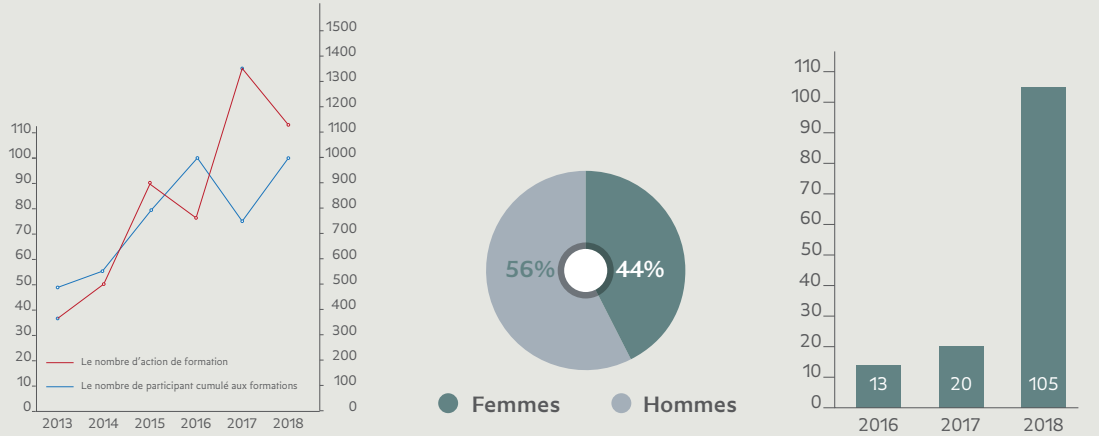
Pour sa part, le Programme francophone certifiant en Management des Ressources Humaines, réalisé en synergie avec l'ESSEC, au profit d'une vingtaine de Responsables RH à l'échelle du Groupe a été finalisé.

RESSOURCES HUMAINES : UNE ORGANISATION DE PROXIMITÉ RH BUSINESS PARTNERS

En 2018, de nombreux projets ont été initiés par la Direction des Ressources Humaines afin de répondre aux enjeux stratégiques du Pôle. Les actions de convergence RH ont, de leur côté, porté sur le développement de la dimension Groupe dans les pratiques RH, en participant activement aux différents projets de convergence RH (Baromètre social, Politique sociale Groupe, etc.).

En parallèle aux projets structurants, le Département Développement RH et Communication Interne, a tout au long de l'année, assuré les missions courantes via (i) le recrutement de 45 collaborateurs, dont 3 Hors Maroc (ii) la promotion de la mobilité en interne avec 9 mobilités réalisées, et (iii) le développement des compétences des collaborateurs de BMCE Capital par l'organisation de 20 actions de formation pour un total de 81 collaborateurs formés.

ETUDE DE CAS : BOA COTE D'IVOIRE



Évolution des indicateurs relatifs à la formation entre 2013 et 2018

Distribution de la population des managers par genre

Évolution des indicateurs relatifs à la mobilité interne des collaborateurs entre 2016 et 2018

POLITIQUE GENRE ET INCLUSION FORMALISÉE EN 2018

Une Politique Genre et Inclusion concrétisée dans les pratiques

TAUX DE FÉMINISATION
39,4%
EN 2018

POURCENTAGE DES FEMMES DANS L'EFFECTIF D'ENCADREMENT
28,4%
EN 2018



**S'appuyer sur le capital savoir-faire pour multiplier
les opportunités durables**

Un dispositif de contrôle et de maîtrise des risques mis au service de la performance globale

RENFORCEMENT DES OUTILS LIÉS À LA GESTION DES RISQUES VIA DES MÉCANISMES D'AUDIT ET CONTRÔLE DÉDIÉS

DÉPLOIEMENT DU PROGRAMME CONVERGENCE ET COMMUNAUTÉ DE LA FILIÈRE CONTRÔLE GÉNÉRAL GROUPE

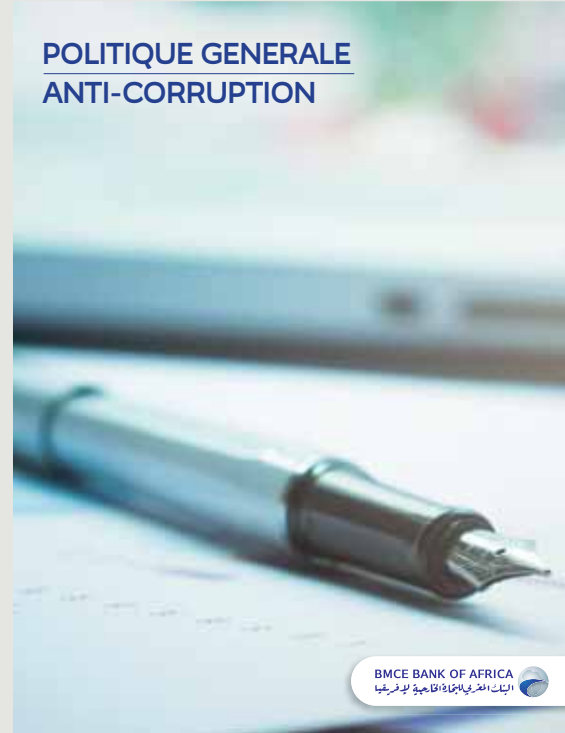
L'année 2018 a été couronnée par la finalisation du déploiement du programme Convergence « filière Contrôle Général Groupe » dans 26 filiales du Groupe.

Cette même année a été également marquée par l'organisation de la 3^{ème} édition du séminaire annuel de la Communauté Contrôle périodique, sous le thème « Une Vision et des valeurs communes, au service de l'excellence ». Durant le séminaire, des séances plénières et des ateliers de travail ont été animés par des experts internationaux et des intervenants internes, traitant des thématiques telles que : la pertinence des informations remontées au Comité d'Audit et au Conseil d'Administration, la mesure de l'efficacité et l'efficience de l'audit interne, la gestion de la fraude et l'importance du leadership dans la création de valeurs de l'audit interne.

CERTIFICATION ISO 9001 DU CONTRÔLE GÉNÉRAL GROUPE

L'Audit de renouvellement marqué par le passage à la version 2015 de la certification ISO 9001 des processus d'Audit Interne réalisé en juin 2018 a été couronné de succès avec l'obtention du renouvellement de la certification avec un score de zéro écart, zéro point faible et une douzaine de points forts remontés. Ces résultats confirment pleinement les efforts consentis par la Banque pour maintenir sa position de leader multi-métiers du Contrôle Général Groupe et confirmer son engagement à fonctionner selon les meilleures pratiques et standards internationaux.

POLITIQUE GENERALE ANTI-CORRUPTION



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

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

En conséquence, ce dispositif permet de gérer et de maîtriser l'ensemble des risques attachés aux engagements DD RSE du Groupe.

Le pilotage DD RSE et le suivi de la mise en oeuvre de mesures d'atténuation face aux risques critiques, est assuré dans le cadre des comités de suivi des risques opérationnels tenus au niveau du groupe, à fréquence trimestrielle.

Ainsi, 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 intégré les enjeux de Responsabilité Sociétale dans son périmètre d'actions.

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.

En 2018, les plans d'actions issus des audits de 2017 ont été déployés et mis en oeuvre en préparation au prochain audit prévu pour 2019.

Les enjeux DD RSE faisant désormais partie du périmètre d'audit interne de la Banque et font régulièrement l'objet de missions d'audit.

Un système de gestion des risques ESG en phase avec les standards internationaux

RISQUES ESG

BMCE Bank of Africa a une forte stratégie ESG et un Système de Gestion des Risques Environnementaux et Sociaux (SGES) pour les activités d'investissement et de financement depuis plus de 10 ans, en partenariat avec l'IFC. Le SGES a ainsi été déployé au niveau de *BMCE Bank of Africa*, puis au sein des différentes filiales du Groupe concernées.

Depuis 2018, de par son engagement avec divers bailleurs de fonds et dans le cadre de la Charte RSE, *BMCE Bank of Africa* oeuvre à renforcer son cadre d'analyse des risques ESG inspiré du groupe de travail *Positive Impact Finance* de l'UNEP FI, et a progressé dans la mise en place d'une approche basée sur la gestion de l'Impact.



ENJEUX DU NOUVEAU DISPOSITIF D'ÉVALUATION DES RISQUES ESG



Généraliser l'évaluation à l'ensemble des dossiers soumis



Optimiser et simplifier les outils d'analyse et de cotation des risques sociaux et environnementaux (E&S)



Intégrer l'approche « *Positive Impact* » (PI) en complément de l'approche risque

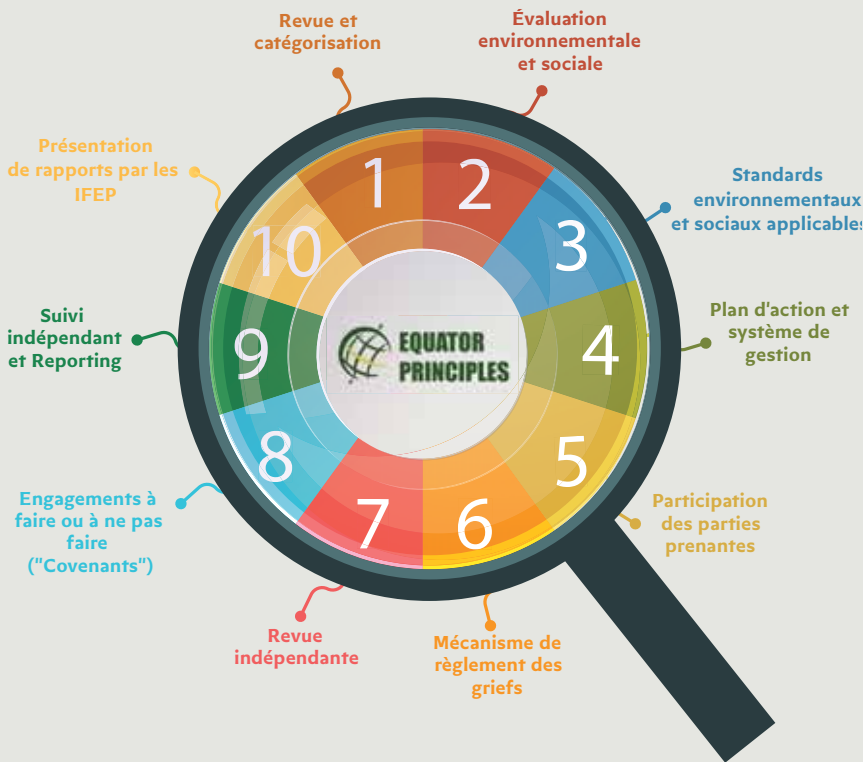


Développer les compétences et l'expertise des collaborateurs dans l'analyse E&S et PI des dossiers



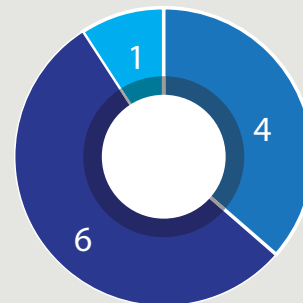
ZOOM SUR LES PRINCIPES DE L'ÉQUATEUR

Ces principes considérés comme un référentiel de la finance responsable permettant l'évaluation et la maîtrise des risques sociaux, environnementaux et sociétaux des projets et initiatives supérieures à \$ 10 M financées par la banque, s'articulent autour de 10 Principes :

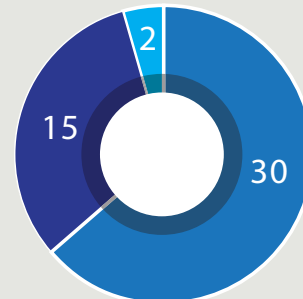


RÉPARTITION DES PROJETS FINANCÉS POUR BMCE BANK OF AFRICA PAR CATÉGORIE

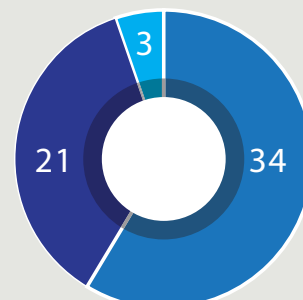
- A : projets présentant des impacts sociaux et environnementaux et significatifs, irréversibles, voire sans précédent.
- B : projets présentant des impacts E&S peu nombreux, limités, réversibles et faciles à traiter par des mesures d'atténuation
- C : projets d'entreprises de services présentant des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



Corporate Finance



PME



TOTAL



Des mécanismes avancés de prévention de la corruption, de lutte contre la fraude, de LAB/FT

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

Face à un contexte réglementaire en constante évolution, la *Compliance* Groupe relève des défis sans cesse renouvelés pour améliorer de façon permanente son dispositif LAB/FT. La *Compliance* amorce ce renforcement par la mise à niveau des procédures associées à la LAB/FT et la refonte de la stratégie de contrôle/profilage de la clientèle pour une meilleure pertinence de la surveillance des opérations réalisées par la clientèle. De plus des actions de formation-sensibilisation sont régulièrement programmées au profit des collaborateurs de la banque.

Prévention de la fraude et la corruption : cette activité relevant des entités opérationnelles et fonctionnelles et de leur encadrement, qui ont mis en place un dispositif reposant 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 PROACTIVITÉ DANS LA CONFORMITÉ AUX NORMES, AUX LOIS ET AUX RÉGLEMENTATIONS EN VIGUEUR

VISER L'EXCELLENCE DANS LA RELATION AVEC NOS CLIENTS ET LA LOYAUTÉ DES PRATIQUES

Au cours de l'année 2018, la Banque a enclenché le projet de mise en conformité vis-à-vis de la réglementation FATCA (loi américaine visant à détecter et dissuader l'évasion fiscale des contribuables américains) à l'aune de la promulgation, en février 2018, du décret-loi n°2-18-117 relatif à l'adoption de dispositions transitoires concernant l'échange automatique d'informations à des fins fiscales.

- Une approche Groupe engagée : dans le cadre du programme « Convergence », la Compliance Groupe a déployé sur l'ensemble des composantes des dispositifs de « Compliance » (LAB/FT, FATCA, Prévention de la corruption, déontologie et éthique professionnelle, prévention des conflits d'intérêt... etc.). Cette opération a été déployée de manière homogène et progressive au sein de l'ensemble des entités du Groupe *BMCE Bank Of Africa*.

- Déontologie et éthique professionnelle : le Groupe fait de l'éthique un engagement au quotidien dans tous les métiers et dans toutes les entités du Groupe, et ce au-delà de la conformité aux réglementations. Il s'agit de s'assurer d'une véritable culture d'éthique toujours présente dans tous les métiers et dans toutes les entités et les écosystèmes qui interagissent avec le Groupe. La réussite du Groupe dépend du comportement de chaque collaborateur.



Ainsi, la bonne application des règles de bonne conduite 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 réussite du Groupe dépend du comportement de chaque collaborateur. *Compliance* Groupe est responsable de la déclinaison des principes déontologiques mis en place par le Groupe *BMCE Bank of Africa* en code de déontologie et règles de bonne conduite.

- Prévention, détection et gestion des situations de conflits d'intérêts : ce dispositif consacre le principe fondamental de la primauté de l'intérêt du client.

Et mis en application par des dispositifs dédiés, tels la prévention (politiques et procédures internes), détection (dispositif d'alerte éthique, déclaration des situations de conflits d'intérêts...), et de gestion des situations de conflits d'intérêts (comités internes, règles de gestion...)

- Protection des données à caractère personnel : durant l'année 2018, *Compliance* Groupe a poursuivi par 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, encadrement des échanges de données avec les différents partenaires.

Aussi, la *Compliance* Groupe s'est engagée sur l'initiative d'une réflexion sur l'impact du Règlement Européen de Protection des Données personnelles (RGPD) sur les processus de la Banque.

Ainsi, le programme a été intégralement déployé sur 23 filiales qui ont bénéficié d'une assistance et d'un accompagnement sur plusieurs sujets, à l'exemple du projet FATCA conduit à l'échelle du Groupe, et qui a permis aux entités éligibles de se mettre en conformité aux exigences de cette loi.

BMCE Bank of Arica met également en place un Système de Management Anti-corruption (SMAC) composé d'un certain nombre de politiques, procédures et processus visant à prévenir et lutter efficacement contre la corruption. La politique générale mise en place précise le contexte et les objectifs liés à la mise en place du Système de management anti-corruption, elle détermine les champs d'application et définit la notion de corruption. Elle décrit également comment signaler la corruption, le rôle de la Conformité dans la gestion de ce système de management anti-corruption, les modalités de formation, de sensibilisation et de communication et enfin, précise le principe d'interdiction d'acceptation de toute forme de cadeaux, et renvoi ainsi à la politique de cadeaux et avantages. Le SMAC repose également sur plusieurs outils : une procédure de droit d'alerte éthique, une cartographie des risques de corruption, des clauses anti-corruption au niveau des contrats, une charte Achats Responsables, un plan de formation.



**S'appuyer sur le capital engagement pour s'adapter
aux enjeux environnementaux**

S'ADAPTER AUX ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX



Des initiatives internes capitalisant sur la conscience environnementale de *BMCE Bank of Africa*

S'APPUYER SUR LE CAPITAL ENGAGEMENT POUR S'ADAPTER AUX ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

Seule banque au Maroc et dans la Région Moyen Orient - Afrique certifiée ISO 14 001 pour l'ensemble de ses activités, *BMCE Bank of Africa* a maintenu en 2018 sa certification ISO selon la nouvelle version 2015 par le Bureau Veritas Certification.



Une économie d'énergie de **14%** soit environ **1 MDH** courant 2018 dans le cadre des démarches de certification ISO 14 001 - ISO 50 001

BMCE BANK OF AFRICA RÉALISE L'AUDIT ÉNERGÉTIQUE DE SES BÂTIMENTS POUR LA 3^{ÈME} FOIS

Dans le cadre du maintien de son système de management de l'énergie ISO 50 001 et en accord avec ses engagements environnementaux, *BMCE Bank Of Africa* a réalisé un diagnostic énergétique en 2018 afin de mesurer les consommations énergétiques actuelles et de mettre à jour les données de la revue énergétique.

BMCE BANK OF AFRICA RÉALISE SON BILAN CARBONE POUR LA 3^{ÈME} FOIS

BMCE Bank Of Africa s'est engagée volontairement à réaliser son inventaire des émissions de GES (Gaz à Effet de Serre) depuis 2015, afin de mesurer et suivre ses impacts environnementaux dans le cadre d'une démarche structurée.

Tenant compte des principaux postes d'émissions directs et indirects des *Scopes 1, 2 & 3*, concernant notamment les consommations énergétiques, les immobilisations, les achats, le transport de fonds et de courrier, les déplacements professionnels et le traitement de fin de vie de déchets, *BMCE Bank Of Africa* a réalisé en 2019 son bilan des émissions carbone au titre de l'année 2018.

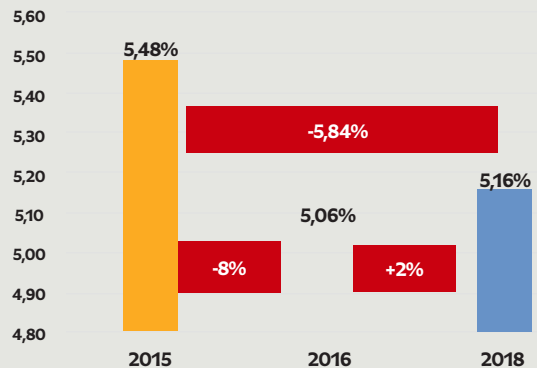
En termes de résultats, le bilan carbone pour l'exercice 2018 était plus exhaustif et confirme les efforts engagés par la banque dans la préservation

de l'environnement dans le contexte du Programme Environnemental et Energétique initié par la Banque à travers les démarches ISO 14 001 et ISO 50 001.

Une diminution de 5,84% des émissions de CO2 par collaborateur enregistré en 2018, par rapport à l'année de référence 2015.

La comptabilisation des émissions de GES a été réalisée conformément aux Normes ISO 14 064-1 et 14 069, et au moyen de l'outil Bilan GES mis en place en 2013 par la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement, qui s'inspire de la Méthode Bilan Carbone développée par l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME).

Empreinte carbone (tCO2e/Employé)



Avec le programme de Recyclage des déchets et le recours à la visio-conférence Plus de **250 000 tCO₂** évitées en 2018



Totale Surface bâtiments certifiés ISO 50 001 Plus de **32 000m²**



Année 2018 Banker's AC Buyers' Club



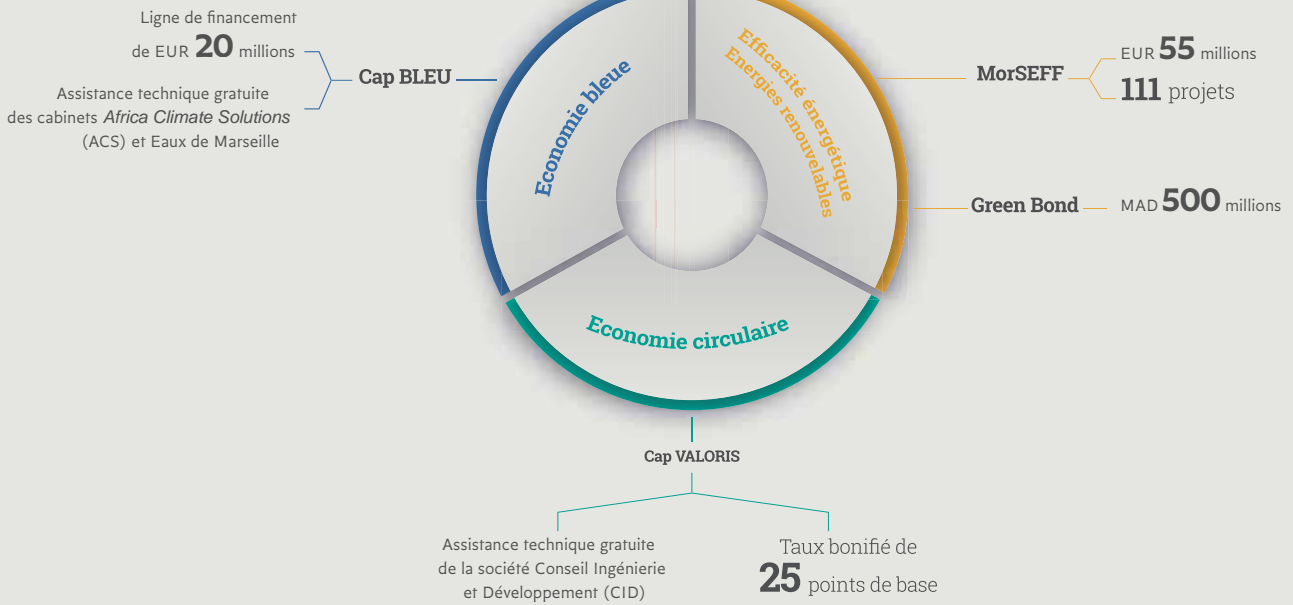
• *BMCE Bank of Africa* a été invitée, aux côtés de partenaires marocains et internationaux, à rejoindre ce Club d'Achats Mutualisés ayant pour objectif un puissant impact positif sur le Maroc, le continent africain et la planète.

• Lancement d'un projet pilote pour l'Afrique visant l'accès au marché de climatiseurs nouvelle génération, super-efficacités, économiques, et à faible impact environnemental sur la couche d'ozone et le climat.



***BMCE Bank Of Africa* engagée pour le
développement de la finance à impact positif, verte
et durable**

LA FINANCE
A IMPACT POSITIF



— 29 juin 2018 —

Le Parc Eolien KHALLADI



- Capacité installée de 120 MW
- Un investissement de 1,7 milliard de dirhams par la banque européenne et des fonds privés (ACWA POWER, CTF, ARIF)
- Premier financement des énergies renouvelables par la BERD au Maroc.



RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

La Direction Marketing et Pilotage Entreprise, en collaboration avec la Direction Investissements et Financements Structurés, ont assuré des sessions de formation en collaboration avec les cabinets *African Climate Solutions (ACS)* et *Conseil Ingénierie et Développement (CID)* au profit de la force commerciale.

Ces formations ont pour objectif de développer l'expertise des chargés d'affaires sur les produits de finance à impact positif et d'étoffer leur argumentaire de vente vis-à-vis des clients.

Celles-ci ont été organisées pour les Régions Casa Nord, Casa Sud, Atlantique, Méridionale, Grand Sud, Centre, Nord, Orientale et Corporate.

SOLUTIONS DE FINANCEMENT DURABLE A IMPACT POSITIF

Leader sur le marché, *BMCE Bank of Africa* travaille étroitement avec ses partenaires nationaux et internationaux pour financer l'économie verte et bleue.

Ces financements durables à impact positif sont rémunérés, avec une assistance technique gratuite visant à évaluer la faisabilité technique, financière et environnementale des projets soutenus, ainsi que des conseils et recommandations pour une meilleure réussite des projets

L'encours du *Green Bond* de *BMCE Bank of Africa* - labélisé *Positive Impact Bond* - a été maintenu à MAD 500 millions et a obtenu l'attestation des *Green Bond Principles* « *Second Party Opinion* » de la part de Vigéo Eiris et du CAC



Positive Impact Finance se veut une approche holistique qui apporte une contribution positive à un ou plusieurs des trois piliers du développement durable (économie, environnement et social), une fois que les éventuels impacts négatifs sur l'un des piliers ont dûment été identifiés et atténués

LA FINANCE
A IMPACT POSITIF



BÉNÉFICIER DE LA PERFORMANCE DU
PREMIER FONDS ISR MAROCAIN INVESTI
SUR LES VALEURS SOCIALEMENT
RESPONSABLES

Capital ISR, 1^{er} Fonds ISR lancé par BMCE Capital Gestion, réalise une performance de +18,37% depuis son lancement en mars 2015, contre une performance de +8,70% pour le marché actions marocain dans sa globalité.



ACTIONS DES ENTREPRISES
EN FAVEUR DU CLIMAT

Rappelons que le FCP Capital ISR, est investi en actions d'entreprises sélectionnées selon une analyse extra-financière, en tenant compte d'une évaluation de la politique Environnementale, Sociale et de Gouvernance -ESG- de chaque entreprise, réalisée par l'agence internationale leader de la notation extra-financière Vigeo Eiris.

L'objectif du fonds est de concilier performance financière et (i) prise en compte de la qualité de la gouvernance, (ii) de l'empreinte environnementale et (iii) de l'empreinte sociale dans la sélection et la gestion des investissements.

FCP Capital ISR permet ainsi aux investisseurs de valoriser leur capital à travers un véhicule de placement en conformité avec leur conviction d'éthique sociale, tout en contribuant aux comportements responsables des entreprises et au développement durable.



— 26 au 28 novembre 2018 —

Global Roundtable & Climate
Finance Day



- 1500 participants de plus de 50 pays
- Intervention de *BMCE Bank of Africa* pour présenter son modèle d'*Impact Investing* et l'importance de l'analyse d'impact dans la prise de décision



BMCE BANK OF AFRICA MEMBRE DU « GROUPE DE COORDINATION » DE L'INITIATIVE MAINSTREAMING

WOMEN IN BUSINESS

PROMOUVOIR LES FEMMES ENTREPRENEURES



L'Initiative « *Mainstreaming* » - ou *Climate Action in Financial Institutions* - est une coalition de 44 institutions financières publiques et privées du monde entier visant à intégrer systématiquement les considérations relatives au changement climatique dans leurs stratégies, programmes et opérations.

De par son engagement actif dans les groupes de travail de l'initiative, *BMCE Bank of Africa* a été invitée en 2018 à rejoindre le Groupe de Coordination de l'Initiative aux côtés de la *BERD*, *AFD*, *IDB*, *HSBC*, *Yes Bank*, et la *Banque Ouest Africaine de Développement*.

Lancée en 2015 et articulée autour de 5 principes d'intégration de l'action pour le climat dans les institutions financières, cette initiative vise à fournir aux institutions financières publiques et privées une occasion d'apprendre des unes des autres, de diffuser les bonnes pratiques et les enseignements tirés, ainsi que de collaborer dans des domaines d'intérêt commun.

Dans le cadre des actions visant à renforcer notre accompagnement de l'entrepreneuriat féminin, et en étroite ligne avec les orientations stratégiques de notre institution, dont la question du genre est au cœur de préoccupations majeures du Groupe, *BMCE Bank Of Africa* a signé, le 18 septembre 2018, en partenariat avec la *Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement* (BERD) le lancement officiel du programme *Women In Business* au Maroc.

Basé sur une ligne de financement de 20 millions d'euros (environ 200 millions de dirhams), ce programme est proposé aux TPE et PME dirigées par des femmes. Pensée et conçue en réponse aux attentes manifestes des femmes entrepreneures en termes de financement, de services, de conseil, d'accompagnement et de formation, cette solution est un gage de croissance et de création de valeur pour une économie à impact positif.



En effet, les statistiques indiquent que seules 50% des entreprises formelles dirigées par des femmes utilisent un compte bancaire et elles ne bénéficient pas pour autant de toutes les offres et produits des banques.

A travers ce partenariat, *BMCE Bank Of Africa* réaffirme son intérêt pour la finance durable à impact positif.

PROGRAMME IMTIAZ

Le programme IMTIAZ croissance vise à accompagner le changement d'échelle et à faciliter l'émergence de nouveaux modèles d'affaires dans une logique de développement des écosystèmes industriels. Très réussie, son édition 2018 a été marquée par plusieurs succès dont notamment la participation de 133 TPME émanant de différentes banques de la place et représentant un volume d'investissement global d'environ 2.5 MMDH.

FINANCER, ENCADRER ET ACCOMPAGNER

Le programme *Women In Business* permet au TPE/PME dirigées par des femmes entrepreneures de bénéficier, en plus du financement, d'un accompagnement spécifique qui intègre une couverture importante de besoins non financiers de ces femmes :

- Des formations certifiantes portant sur plusieurs thématiques, notamment le leadership, le digital, le management
- Des séminaires organisés régulièrement à l'attention des femmes
- Des opportunités de networking avec les acteurs clés de l'environnement des affaires
- Du mentoring par des chefs d'entreprises reconnus dans leurs domaines d'activités
- La possibilité de bénéficier de missions de conseil et d'expertise *in situ* en grande partie subventionnées

Il est à noter que l'Union Européenne est l'organisme donateur qui assure le soutien de tout le programme d'assistance technique au Maroc.

DES PERSPECTIVES PROMETTEUSES

Le lancement de ce programme au Maroc offrira de belles perspectives pour différentes catégories de femmes : des femmes d'affaires issues du milieu urbain mais aussi du monde rural (coopératives).

120
projets retenus
par MAROC PME (96 PME et 24 TPE)

133
dossiers introduits
en compétition

26
dossiers déposés
par *BMCE Bank of Africa*
avec une contribution
de la quasi-totalité des régions

23
dossiers *BMCE Bank of Africa*
retenus par MAROC PME (17 PME & 6 TPE)
12 dossiers sur les 23 retenus ont été financés par
CMT/Leasing et le reste par autofinancement

Le taux d'attribution des dossiers *BMCE Bank of Africa* pour l'édition 2018 est de 88%, alors qu'il avait atteint 90% en 2017, et contre 90% pour le secteur. Les Régions Casa Nord, Nord Med, Casa Sud & Centre se sont démarquées par leurs réalisations en nombre de dossiers retenus et en volume.



**S'appuyer sur le capital relationnel pour stimuler
une croissance inclusive**

Une stratégie client capitalisant sur la confiance, la convergence des intérêts et la recherche de l'excellence

UN ENGAGEMENT ET DES MOYENS DÉDIÉS À LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES DES CLIENTS

PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Sécurité de l'information et 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 la matière de sécurité et recommandations telles que décrite par le Contrôle Général Groupe *BMCE Bank of Africa*, la Direction Générale de la 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 ...

En février 2017, *BMCE Bank of Africa* a adopté une nouvelle Politique de Sécurité du Système d'Information Groupe (PSSIG) issue de la norme ISO 27 001:2013, qui traduit la volonté et l'engagement du Top Management à mettre en oeuvre les moyens humains, opérationnels et fonctionnels visant à protéger, de la manière la plus efficace, le patrimoine informationnel et le SI du Groupe *BMCE Bank of Africa*.

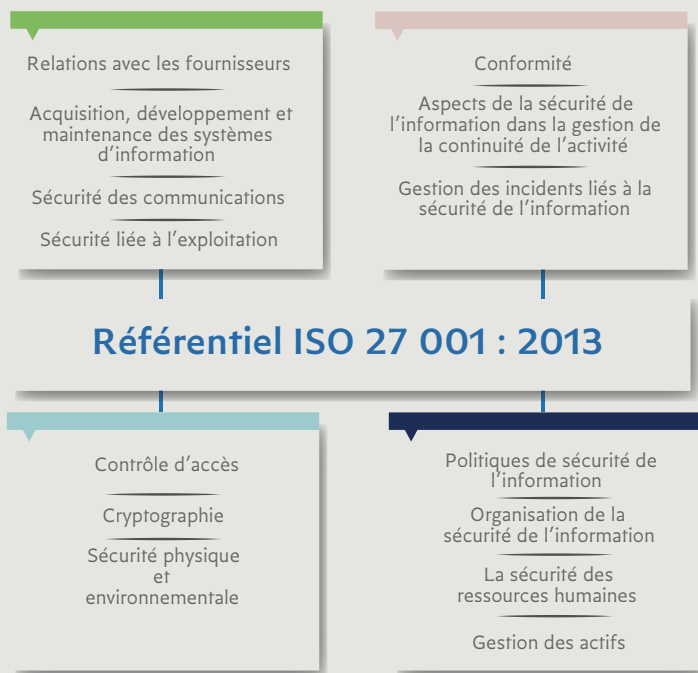
Les 5 axes de sécurité appliqués à la PSSIG sont:



LE CAPITAL RELATIONNEL POUR STIMULER UNE CROISSANCE INCLUSIVE

Cette norme ISO 27 001: 2013 constitue un code de bonnes pratiques pour la gestion de la sécurité de l'information. Elle s'articule autour de 14 chapitres.

Le CSP est imposé à toutes les banques. Celles-ci se voient dans l'obligation de se mettre en conformité chaque année par rapport au programme CSP.



Par ailleurs, EAI (Eurafric-Information) le gestionnaire délégué du SI de *BMCE Bank Of Africa*, a renouvelé et a maintenu la certification ISO 27 001 (version 2013), et participe davantage dans l'incarnation des fondements de la sécurité SI au sein du Groupe. Il est à noter aussi que le DATACENTER 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.

En décembre 2018, *BMCE Bank of Africa* a réussi la mise en conformité CSP SWIFT (*Customer Security programme*), qui est conçu pour minimiser le risque de cyber-fraude. CSP SWIFT se veut un programme de sécurité inspiré des meilleures pratiques en matière de protection des environnements IT critiques, il est composé de 16 mesures de contrôle obligatoires et de 11 mesures facultatives, le CSP, qui a été publié en mars 2017 par SWIFT, exige de chaque organisation qu'elle définisse, documente, mette en oeuvre un ensemble d'objectifs, de principes et de contrôles.

LE CAPITAL RELATIONNEL POUR STIMULER UNE CROISSANCE INCLUSIVE

Sur le plan opérationnel, *BMCE Bank of Africa* investit en permanence pour une meilleure gestion de la sécurité de ces 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 » rattachée au Pôle Technologie, Process et Organisation Groupe, relevant de la Direction Générale Operations Groupe et en concertation avec les équipes Eurafric-Information, pilotent et participent aux actions suivantes :

- 1 L'AUDIT GLOBAL SI TOUS LES 2 ANS
- 2 DES TESTS D'INTRUSION ANNUELS SELON LA DIRECTIVE BKAM N° 3/W/2016
- 3 DES TESTS D'INTRUSION AVANT PUBLICATIONS DES APPLICATIONS SUR INTERNET
- 4 DES PROGRAMMES INTERNES DE SENSIBILISATION CONTINUS SUR LES MODES OPÉRATOIRES D'ATTAQUES CYBERCRIMINELLES
- 5 LE SUIVI ET LA GESTION DES PRESTATIONS DE SERVICES EXTERNALISÉS
- 6 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
- 7 LA MISE EN CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL CSP SWIFT (*CUSTOMER SECURITY PROGRAM*) DANS LE DOMAINE DU PAIEMENT ET VIREMENTS SWIFT
- 8 LA GESTION DE CRISE ET L'ÉLABORATION DES PLANS DE CONTINUITÉ INFORMATIQUES

Par ailleurs, une feuille de route à la sécurité SI (2017-2020) a été dressée et permet de traiter différents axes :

- LES NOUVELLES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES
- LES RECOMMANDATIONS ISSUES DES AUDITES SÉCURITÉ SI RÉALISÉS
- 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 et via des comités trimestriels de sécurité Banque, Assurance et EAI.

Promesse tenue

Parce que nous nous sommes engagés à mettre nos clients au centre de notre démarche.

BTI Bank « Élu Service Client de l'Année Maroc 2019 »



DÉMARCHE QUALITÉ

Notre démarche Qualité est basée sur le maintien de notre système de management qualité établi selon le référentiel ISO 9001 : 2015 dont les exigences comprennent l'évaluation de toutes les parties prenantes internes et externes (clients, partenaires commerciaux).

Certifications ISO 9001 obtenues et maintenues en 2018

- Gestion des Ressources Humaines
- Gestion des Achats
- Gestion des crédits immobiliers
- Gestion des crédits immédiats
- Gestion des transferts et des crédits documentaires
- Gestion des titres
- Gestion de la monétique
- Gestion de la Bancassurance

LA SATISFACTION DES CLIENTS AU CENTRE DE LA STRATÉGIE DE CROISSANCE

BANQUE PARTICIPATIVE *BTI BANK* ELUE MEILLEUR SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE

BTI Bank a reçu le prix du meilleur service client de l'année 2019 dans la catégorie «Banque participative», lors de la deuxième édition de remise des prix «Elu Meilleur Service Client de l'Année» au Maroc.

Capitalisant sur l'expérience internationale de ses fondateurs *Al Baraka Banking Group* et *BMCE Bank of Africa*, *BTI Bank* a su s'imposer en faisant de sa démarche qualité un axe stratégique de développement.

L'offre de *BTI Bank* se caractérise par sa diversité et son adaptation aux attentes de sa clientèle. Les particuliers profitent d'un large panel de comptes et de cartes bancaires, financement immobilier, automobile et équipement et gestion des dépôts. Les professionnels et entreprises, quant à eux, bénéficient de services sur mesure ainsi que d'un accompagnement personnalisé de la banque participative.

Enquête de satisfaction CRC

Satisfaction globale **85%**

Maîtrise des produits et services par les téléconseillers	84%	😊
Suffisance de la quantité d'informations	81%	😊
Fiabilité des informations communiquées	84%	😊
Réponse effective aux demandes d'assistance	100%	😊

Enquête de satisfaction CMCE

Satisfaction globale **81%**

Accompagnement en termes de concept de communication	75%	😊
Satisfaction de l'efficacité du ciblage du plan de communication	54%	😊

Enquête de satisfaction prestation achats

Satisfaction globale **100%**

Qualité d'écoute des collaborateurs	92%	😊
Validation de l'analyse technique	83%	😊
Négociation des prix	90%	😊
Délai de réponse aux demandes à caractère urgent	85%	😊

Enquête de satisfaction HelpDesk PLG

Satisfaction globale **67%**

Mise à disposition d'interlocuteurs terrain	67%	😊
---	-----	---

Enquête de satisfaction CSM crédits et garanties

Satisfaction globale **56%**

Traitement des demandes de RAP	90%	😊
Traitement des demandes de RAT	89%	😊
Satisfaction établissement des contrats et actes juridiques	80%	😊
Demandes de changement des conditions de prêt	80%	😊
Traitement des demandes des mainlevées	73%	😊

Enquête de satisfaction ServicesDesk

Satisfaction globale **63%**

Qualité des interventions	68%	😊
Qualité des interventions sur site	66%	😊
Qualité d'accueil des répondants	73%	😊

ACCOMPAGNEMENT DU RÉSEAU POUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE DELIVRÉE ET LA PROMOTION DE LA CULTURE QUALITÉ

Le Dispositif Client Mystère vise à évaluer la qualité délivrée aux clients de la Banque en agence afin d'identifier les axes d'amélioration possibles et mettre à niveau les agences en écart.

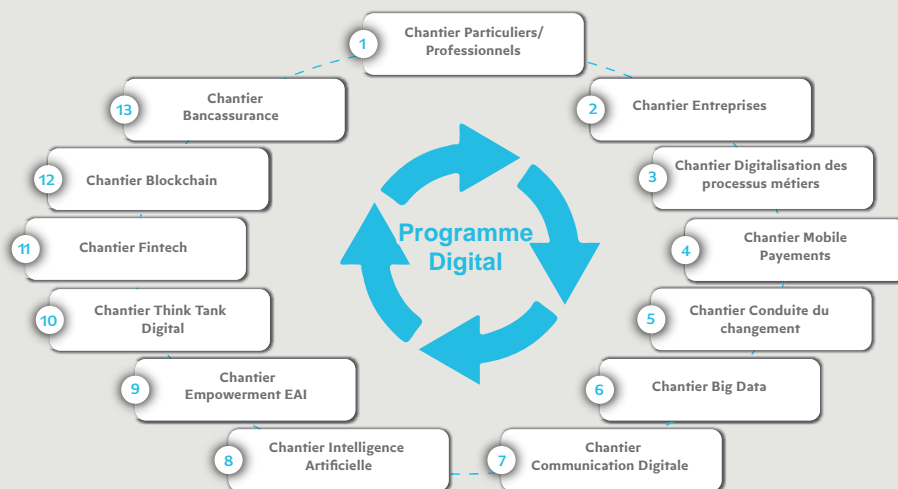
Au cours de l'année 2018, les enquêtes clients mystères ont concerné environ 400 agences. Au titre de la dernière enquête 2018, le score global Accueil a atteint 7,7/10 sur l'ensemble des agences auditées, en hausse de +0,7%.

(1) Améliorer l'expérience client sur l'ensemble des canaux de la Banque tout en développant de nouvelles sources de revenus

(2) Positionner *BMCE Bank of Africa* comme l'acteur de référence dans le digital et les innovations

(3) Digitaliser les processus métiers front to back afin de renforcer notre efficacité opérationnelle

Depuis le lancement du Programme, *BMCE Bank of Africa* poursuit vigoureusement sa transition avec de nombreuses réalisations à son actif : de nouvelles fonctionnalités sur *BMCE Direct Web* et *Mobile*, de nouveaux services sur la solution de paiement mobile *DabaPay*, la mise en place du *Think Tank Digital*, en passant par l'intégration d'un outil de recherche doté d'une intelligence artificielle, le lancement de l'initiative d'*Intrapreneuriat* et d'*Innovation Interne* et l'usage de modèles prédictifs avec la technologie *Big Data*, tout cela au service de notre clientèle et de nos collaborateurs.



LA DIGITALISATION DES SERVICES, POUR DES LIENS RENFORCÉS AVEC LES CLIENTS ET UNE EXPANSION PLUS PÉRENNE EN AFRIQUE

PROGRAMME DIGITAL : UN PROGRAMME DE TRANSFORMATION AMBITIEUX, VIGOREUX ET MOBILISATEUR

Le changement de paradigme induit par l'explosion des offres digitales et la généralisation de l'accès à Internet, notamment dans la consommation de la Banque, a donné naissance en 2017 à un Programme de transformation digitale d'envergure qui poursuit 3 ambitions stratégiques fortes :

Le Programme Digital mobilise pleinement et fortement les collaborateurs : plus de 350 collaborateurs et plus de 80% des directions de la Banque sont étroitement impliqués dans les travaux de transformation digitale et plus de 300 réunions ont été tenues sur les différents chantiers depuis le lancement.

ETUDE DE CAS : MAGHREBAIL, L'OUTIL LEASEBOX POUR LA GESTION ET LE PILOTAGE DU LEASING

L'outil Leasebox offre au client, au fournisseur et au chargé de clientèle une vraie traçabilité du processus de traitement de leur dossier avec différentes fonctionnalités, simples et ergonomiques.

Au fil des années, la plateforme Leasebox a été enrichie tout au long de son déploiement par des remontées constructives du réseau de la Banque. La phase II de cette prouesse technologique est prête et sera un vrai espace partenaire permettant au Chargé de clientèle de saisir la demande de son client grâce à son outil de scoring développé par Maghrebail.

BMCE BANK OF AFRICA PRIMÉ POUR SON PROGRAMME DE TRANSFORMATION DIGITALE

Dans le cadre de son Programme de transformation digitale, *BMCE Bank of Africa* a été primée en février 2019 pour la « Gouvernance du Programme de transformation et la culture orientée *Delivery* » dans la catégorie Transformation, ainsi que pour sa solution de paiement mobile « DabaPay » dans la catégorie Solution / Parcours Client.

Ces prix ont été obtenus, suite à une étude détaillée (qualitative et quantitative) menée par les experts du cabinet *Trusted Advisors* auprès de différentes banques au Maroc, en Algérie et en Tunisie, et réalisée auprès de l'ensemble des parties prenantes concernées par la transformation digitale de la Banque.



UN ACCOMPAGNEMENT AVANCÉ À LA PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT

UN ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUE AUX CLIENTS EN SITUATION FINANCIÈRE VULNÉRABLE

L'intégration de contrôles et de vérifications aux différents processus de traitement des dossiers de crédits aux particuliers permettant de conditionner davantage l'accès d'un client particulier au financement.

Ces vérifications ayant pour principale finalité la prévention du surendettement. Cette procédure vise à protéger tant l'intérêt du client que de la banque.

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	<ul style="list-style-type: none"> Assurer aux clients une information précise sur les restructurations et arrangements. Améliorer en continu les conditions et le contenu du dialogue et des négociations.
Respecter les intérêts des clients	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>À travers :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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
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.	<ul style="list-style-type: none"> Le recensement de tous les clients répondant à certains critères de fragilité La prise en charge systématique de ces clients par 2 plateformes de conseillers spécialisés (en central et au niveau des régions) La recherche, avec les clients pris en charge, de solutions d'apurement progressif des impayés La reprise, à l'issue de la période d'apurement, de la relation des clients avec leur agence.
Prévenir la corruption	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>À travers :</p> <ul style="list-style-type: none"> La satisfaction des clients, consécutive à une prise en considération plus spécifique de leurs difficultés.

Une relation avec les parties prenantes basée sur l'écoute et le dialogue

UNE INTÉGRATION AVANCÉE DES ATTENTES ET APPORTS DES PARTIES PRENANTES INTERNES VIA UN DIALOGUE CONSTRUCTIF ET CONTINU

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 du 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

Le portage du dialogue social est assuré à haut niveau, sous les plus hautes instances de la Banque aux côtés des services 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.

A ce titre, plusieurs rencontres dans le cadre du dispositif de gouvernance du Partenariat Social ont été réalisées traitant différentes thématiques dont le traitement des réclamations, la prévention des risques en santé et sécurité et les enjeux et impact de la Banque Digitale.

L'information nécessaire pour négocier efficacement est fournie en temps réel, sans aucune discrimination ni aucune représailles à l'encontre des collaborateurs qui participent ou envisagent de participer à de telles organisations et qui négocient collectivement.

LA RESPONSABILITÉ DE *BMCE BANK OF AFRICA* ELARGIE À L'ECHELLE DE SES FOURNISSEURS

PRIVILEGIER LA PME TPE LOCALE DANS LES ACTES D'ACHAT ET RESPECT DES NORMES SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES

Le Groupe *BMCE Bank of Africa* adopte une politique Achats Responsables, pour être mieux outillé face aux nouveaux challenges et développement de la banque. Dans ce cadre, la Direction Achats Groupe est un acteur important de la stratégie DD RSE du groupe. La conduite d'une politique d'achats responsables contribue ainsi au respect des engagements de la banque pour le développement économique et social, et à la limitation des impacts environnementaux. Cette approche est disséminée graduellement dans l'ensemble des processus et familles d'achats afin de promouvoir une meilleure incorporation des notions de développement responsable et durable.

La politique d'Achats Responsables est menée notamment à travers l'intégration de la PME et TPE locale dans les actes d'achat, la prévention de la dépendance économique des fournisseurs et l'audit RSE de ces derniers.

Ainsi, *BMCE Bank of Africa* intègre dans la mesure du possible les fournisseurs nationaux à ses activités d'achats en vue de promouvoir le développement économique national tout sans créer de situation de dépendance économique ou technologique vis-à-vis des fournisseurs en mettant systématiquement en place des solutions alternatives adaptées. Dans le même sens, les Achats Groupe veillent à ne pas créer une dépendance des fournisseurs envers la banque et privilégient un développement de l'activité et des performances sans nuire à la viabilité économique de ses partenaires.

Pour améliorer la compétitivité nationale, les PME et TPE locales sont particulièrement encouragées à accéder aux appels d'offres et consultations du Groupe et à se projeter dans une relation de partenariat durable et équilibrée. La diversification du panel des fournisseurs PME et TPE contribue aussi à la réduction de la dépendance économique et à la gestion optimale des achats.

Afin de consolider la démarche de management qualité engagée dans le cadre de la certification ISO 9001, la Direction Achats Groupe s'appuie sur des dispositifs d'évaluation et de contrôle permanents qui permettent de :

- Évaluer la capacité des fournisseurs à répondre aux attentes de *BMCE Bank of Africa*
- Sélectionner les fournisseurs sur la base des procédures achats qui régissent l'activité
- Réaliser une évaluation annuelle des fournisseurs pour vérifier la conformité des prestations et le respect des exigences de la charte (qualité des prestations, sécurité, environnement, énergie, réduction des matières résiduelles et exigences sociétales).

Pour élargir l'empreinte DD RSE du Groupe, les achats sollicitent aux fournisseurs de la banque de s'engager dans la même approche en adoptant des comportements responsables. La qualification et le choix des fournisseurs se basent aussi sur une évaluation DD RSE en complément aux critères techniques et financiers. Les grilles d'évaluation sont ainsi plus représentatives de la volonté de la banque à faire respecter les facteurs environnementaux et sociétaux par son écosystème directe. Cette politique encourage l'adoption de solutions permettant de maintenir la qualité de l'environnement, la consommation responsable et la minimisation des impacts néfastes sur l'environnement et la société.

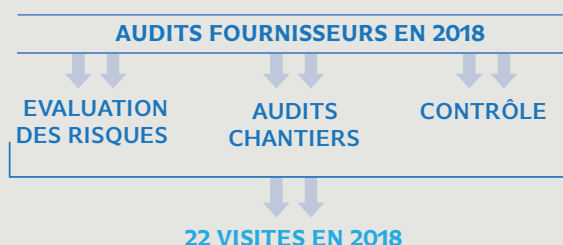
L'intégration de la dimension DD RSE dans le processus d'achat permet de sensibiliser les fournisseurs aux enjeux sociaux et environnementaux de leur activité et de la nécessité de s'engager dans cette démarche afin d'améliorer leur compétitivité. Pour s'assurer du respect de ces règles, des audits sont menés afin de vérifier la politique RSE des fournisseurs et éventuellement les accompagner pour améliorer les axes de progrès détectés dans le cadre d'une démarche continue.

CERTIFICATION ISO 9001 : 2015 DE L'ACTIVITÉ GESTION DES ACHATS

Cette certification est le couronnement de l'ensemble des actions menées pour la mise en place d'un Système de Management Qualité structuré et orienté client interne, l'Activité Achats a été certifiée sur la base du référentiel ISO 9001, version 2015. L'audit de certification mené en 2018 s'est conclu par un score de zéro écart.

DES JOURNÉES PRESTATAIRES ANNUELLES POUR LA SENSIBILISATION SUR LA CHARTE ACHATS RESPONSABLES

Des journées prestataires ont été organisées courant 2018, au profit de l'ensemble des prestataires de la Banque afin de partager la Charte Achats Responsables de *BMCE Bank of Africa* et de sensibiliser sur ses exigences en matière de Santé, Sécurité et Environnement. De plus des audits internes ainsi que des visites ont été effectués sur différents sites pour attester du respect des dispositifs en lien avec la charte.



UNIVERSAL STANDARDS

Éléments d'information	Description de l'indicateur	Statut	Numéro de page ou références
GRI 102 : ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION 2016			
102-1	Nom de l'organisation	Complet	<i>BMCE Bank of Africa</i>
102-2	Activités, marques, produits et services	Complet	Rapport Annuel page 12
102-3	Lieu géographique du siège	Complet	140 avenue Hassan 2 Casablanca Maroc
102-4	Lieu géographique des sites d'activité	Complet	Rapport Annuel page 14 et 31
102-5	Capital et forme juridique	Complet	Rapport Annuel page 203
102-6	Marchés desservis	Complet	Rapport Annuel pages 32 à 39
102-7	Taille de l'organisation	Complet	Rapport Annuel page 31
102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	Complet	Tableau n°1 - Annexe
102-9	Chaîne d'approvisionnement	Complet	Tableau n°2 - Annexe
102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	Complet	Pas de changement significatif en 2018
102-11	Principe de précaution ou approche préventive	Complet	Rapport Développement Durable pages 19, 49, 50, 56 et 57
102-12	Initiatives externes	Complet	Rapport Développement Durable pages 7 à 10
102-13	Adhésion à des associations	Complet	Rapport Développement Durable pages 9 et de 32 à 39. BMCE - Bank of Africa est également membre du Groupement Professionnel des Banques au Maroc
Stratégie			
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	Complet	Rapport Développement Durable pages 4 et 5
102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	Complet	Rapport Développement Durable page 23
Éthique et intégrité			
102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	Complet	Rapport Développement Durable pages 49, 52-53 et 69
Gouvernance			
102-18	Structure de gouvernance	Complet	Rapport Développement Durable pages 17 à 21
102-35	Politiques de rémunération	Complet	Rapport Développement Durable page 20
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	Complet	Tableau n°3 - Annexe
102-41	Accords de négociation collective	Complet	100%
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	Complet	Tableau n°3 - Annexe
102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	Complet	Tableau n°3 - Annexe
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	Complet	Tableau n°3 - Annexe
Pratique de reporting			
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	Complet	Rapport Annuel page 10
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	Complet	Tableau n°4 - Annexe
102-47	Liste des enjeux pertinents	Complet	Tableau n°3 & 4 - Annexe
102-48	Réaffirmation des informations	Complet	Pas de reformulation significative en 2018
102-49	Modifications relatives au reporting		Pas de changement significatif en 2018
102-50	Période de reporting	Complet	2018
102-51	Date du rapport le plus récent	Complet	Mars-19
102-52	Cycle de reporting	Complet	Annuel
102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	Complet	Mme Soraya Sebti - Directrice Développement Durable
102-54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	Complet	Ce rapport a été préparé en conformité avec les normes GRI : option de conformité essentielle
102-55	Index du contenu GRI		Rapport Développement Durable Pages 70 à 73
102-56	Vérification externe	Complet	Ce rapport n'a pas été vérifié en externe
GRI 103 : APPROCHE MANAGÉRIALE 2016			
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Complet	Tableau n°5 - Annexe
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Information indisponible	
103-3	Évaluation de l'approche managériale	Information indisponible	

Éléments d'information spécifiques
UNIVERSAL STANDARDS

Éléments d'information	Description de l'indicateur	Statut	Numéro de page ou références
GRI 201 : PERFORMANCE ÉCONOMIQUE 2016			
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Complet	Tableau n°5 - Annexe
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Complet	Rapport Annuel - Page 14
103-3	Évaluation de l'approche managériale	Complet	Rapport Annuel - Page 14
201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	Complet	Rapport Financier
201-3	Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	Complet	Tableau n°9 - Annexe
201-4	Aide financière publique	Information indisponible	
GRI 202 : PRÉSENCE SUR LE MARCHÉ 2016			
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Complet	Tableau n°5 - Annexe
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Complet	Rapport Annuel - Pages 33 à 37
103-3	Évaluation de l'approche managériale	Complet	Rapport Annuel - Pages 33 à 37
202-1	Ratios entre le salaire au premier échelon standard par genre comparé au salaire minimum local	Complet	Aucun salarié de <i>BMCE Bank of Africa</i> n'est rémunéré au salaire minimum.
GRI 204 : PRATIQUES D'ACHATS 2016			
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Complet	Tableau n°5 - Annexe
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Complet	Rapport Développement Durable - Pages 7, 71, 72
103-3	Évaluation de l'approche managériale	Complet	Rapport Développement Durable - Pages 7, 71, 72
204-1	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	Complet	100% locale est défini comme «issu du pays»
GRI 205 : LUTTE CONTRE LA CORRUPTION 2016			
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Complet	Tableau n°5 - Annexe
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Information indisponible	Rapport Développement Durable - Pages 7, 11, 49, 52, 53
103-3	Évaluation de l'approche managériale	Information indisponible	Rapport Développement Durable - Pages 7, 11, 49, 52, 53
205-2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	Complet	Rapport Développement Durable pages 52 - 53 et 69
205-3	Cas avérés de corruption et mesures prises	Complet	Rapport Développement Durable page 47 et Rapport Annuel pages 66,67 et 69
GRI 206 : COMPORTEMENT ANTICONCURRENTIEL 2016			
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Complet	Tableau n°5 - Annexe
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Partiel	Rapport Développement Durable - Page 7
103-3	Évaluation de l'approche managériale	Partiel	Rapport Développement Durable - Page 7
206-1	Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust	Complet	<i>BMCE Bank of Africa</i> n'a fait l'objet d'aucune poursuite ou condamnation pour pratiques anti-concurrentielles ou monopolistiques en 2018
GRI 302 : ÉNERGIE 2016			
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Complet	Tableau n°5 - Annexe
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Complet	Rapport Développement Durable - Pages 7, 55, 72
103-3	Évaluation de l'approche managériale	Complet	Rapport Développement Durable - Pages 7, 55, 72
302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	Complet	Tableau n°6 - Annexe
302-4	Réduction de la consommation énergétique	Complet	Rapport Développement Durable page 55
GRI 305 : ÉMISSIONS 2016			
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Complet	Tableau n°5 - Annexe
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Complet	Rapport Développement Durable - Pages 7, 55
103-3	Évaluation de l'approche managériale	Complet	Rapport Développement Durable - Pages 7, 55
305-1	Émissions directes de GES (champ d'application 1)	Complet	Rapport Développement Durable page 53 et annexe Tableau n°7
305-2	Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	Complet	Rapport Développement Durable page 53 et annexe Tableau n°7
305-3	Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	Complet	Rapport Développement Durable page 55 et annexe Tableau n°7
305-4	Intensité des émissions de GES	Complet	Rapport Développement Durable page 55 et annexe Tableau n°7
305-5	Réduction des émissions de GES	Complet	Rapport Développement Durable page 55 et annexe Tableau n°7



GRI 306 : EFFLUENTS ET DÉCHETS 2016

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Complet	Tableau n°5 - Annexe
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Information indisponible	
103-3	Évaluation de l'approche managériale	Information indisponible	
306-2	Déchets par type et méthode d'élimination		Tableau n° 8 - Annexe

GRI 401 : EMPLOI 2016

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Complet	Tableau n°5 - Annexe
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Complet	Rapport Développement Durable - Page 46
103-3	Évaluation de l'approche managériale	Complet	Rapport Développement Durable - Page 46
401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	Complet	Tableau n° 1 - Annexe
401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	Complet	Tableau n°9 - Annexe

GRI 403 : SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL 2018

403-1	Système de management de la santé et de la sécurité au travail	Complet	Rapport Développement Durable page 43
403-2	Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	Partiel	Rapport Développement Durable page 43
403-4	Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail	Partiel	Dans le cadre de la démarche structurée de l'évaluation des Risques Psychosociaux une enquête à été menée dans une région pilote un taux de participation de 78.58%
403-5	Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail	Complet	Au niveau de la région pilote 126 managers ont été formés.
403-7	Prévention et réduction des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires	Partiel	Rapport Développement Durable page 42
403-8	Travailleurs couverts par un système de management de la santé et de la sécurité au travail	Complet	Tableau n°11 - Annexe

GRI 404 : FORMATION ET ÉDUCATION 2016

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Complet	
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Complet	Rapport Développement Durable - Page 46
103-3	Évaluation de l'approche managériale	Complet	Rapport Développement Durable - Page 46
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	Complet	Rapport Développement Durable pages 43 et 44 et Tableau n°11 Annexe
404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	Complet	Rapport Développement Durable pages 43 et 44
404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	Complet	Rapport Développement Durable pages 43 et 44

GRI 405 : DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES 2016

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Complet	Tableau n°5 - Annexe
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Information indisponible	
103-3	Évaluation de l'approche managériale	Information indisponible	
405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	Complet	Rapport Annuel pages 70 à 96 et Tableau °12 Annexe

GRI 406 : LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION 2016

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Complet	Tableau n°5 - Annexe
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Information indisponible	
103-3	Évaluation de l'approche managériale	Information indisponible	
406-1	Cas de discrimination et mesures correctives prises	Complet	Aucun cas de discrimination n'a été enregistré en 2018

GRI 407 : LIBERTÉ SYNDICALE ET NÉGOCIATION COLLECTIVE 2016

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Complet	Tableau n°5 - Annexe
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Partiel	Rapport Développement Durable - Pages 7, 70
103-3	Évaluation de l'approche managériale	Partiel	Rapport Développement Durable - Pages 7, 70
407-1	Opérations et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation collective peut être en péril	Complet	Aucun fournisseur chez qui la liberté d'association et de négociation collective sont en péril n'a été identifié en 2018.

GRI 408 : TRAVAIL DES ENFANTS 2016

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Complet	Tableau n°5 - Annexe
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Information indisponible	
103-3	Évaluation de l'approche managériale	Information indisponible	
408-1	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants	Complet	Nous n'avons pas identifié d'opérations présentant un risque important d'incidents impliquant le travail des enfants. Notre entreprise dans l'ensemble n'est pas à risque élevé en raison de la nature de notre activité. De plus, nous ne nous approvisionnons pas directement en matières premières, des biens ou des services importants les montants provenant de fournisseurs dans les secteurs de compétence à risque élevé.

GRI 417 : COMMERCIALISATION ET ÉTIQUETAGE 2016

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Complet	Tableau n°5 - Annexe
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Information indisponible	
103-3	Évaluation de l'approche managériale	Information indisponible	
417-2	Cas de non-conformité concernant l'information sur les produits et services et l'étiquetage	Complet	Aucune amende relative aux produits et services n'a été imposée à <i>BMCE Bank of Africa</i> en 2018
417-3	Cas de non-conformité concernant la communication marketing	Complet	Aucune amende relative au marketing et ou à la communication n'a été imposée à <i>BMCE Bank of Africa</i> en 2018

GRI 418: CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES DES CLIENTS 2016

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Complet	Tableau n°5 - Annexe
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Partiel	Rapport Développement Durable - Page 69
103-3	Évaluation de l'approche managériale	Partiel	Rapport Développement Durable - Page 69
418-1	Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes des données des clients	Complet	Aucune amende relative aux informations clients et à leur confidentialité n'a été imposée à <i>BMCE Bank of Africa</i> en 2018

Tableau n°1 : 108-2 : Nombre total des salariés par type de contrat, sexe et zone géographique

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

BMCE Bank				Groupe BMCE Bank of Africa	
2018				2018	
	CDI	CDD	ANAPEC	Total	Effectif
Homme	3071	13	145	3229	8866
Femme	1990	15	94	2099	6378
Total	5061	28	239	5328	15244

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

2018		
	Contrat DD	Contrat DI
CASA NORD	35	657
CASA SUD	48	669
Centre	18	362
Centre Atlantique	47	510
Centre Méridional	61	469
Grand Sud	28	324
Nord Méditerranée	15	325
Oriental	9	234
Entités Centrales	1511	6
Total Réseau	261	3550
Total BMCE Bank	1772	3556

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

2018		
	A Temps plein	A Temps partiel (Intérimaires)
Homme	3229	150
Femme	2099	210
Total	5328	360

d. Si un pourcentage significatif des activités de l'organisation est réalisé par des travailleurs qui ne sont pas des employés. Le cas échéant, une description de la nature et du volume de travail réalisé par les travailleurs qui ne sont pas des employés.

e. Toutes les variations significatives des chiffres déclarés dans les Éléments d'information 102-8-a, 102-8-b et 102-8-c (telles que des variations saisonnières dans les secteurs du tourisme ou de l'agriculture).

f. Une explication des modalités de compilation des données, notamment toutes les hypothèses émises.

Des templates sont mis en place et transmis à l'ensemble des filiales du Groupe afin d'être renseignés

L'ensemble des données sont traitées et centralisées au niveau du Capital Humain Groupe

Une description de la chaîne d'approvisionnement de l'organisation, notamment ses éléments principaux et leur lien avec les activités de l'organisation, ses marques, produits et services principaux

- . La chaîne d'approvisionnement est organisée comme suit:
- . Réception des demandes d'achats émises par le métier au sein de l'entité Achats Groupe
- . 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 négociés auprès du métiers qui entre alors en contact avec le prestataire ou fournisseurs 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 e la maturité environnementale des fournisseurs lors de leur sélection et/ou évaluation.

Tableau n°2

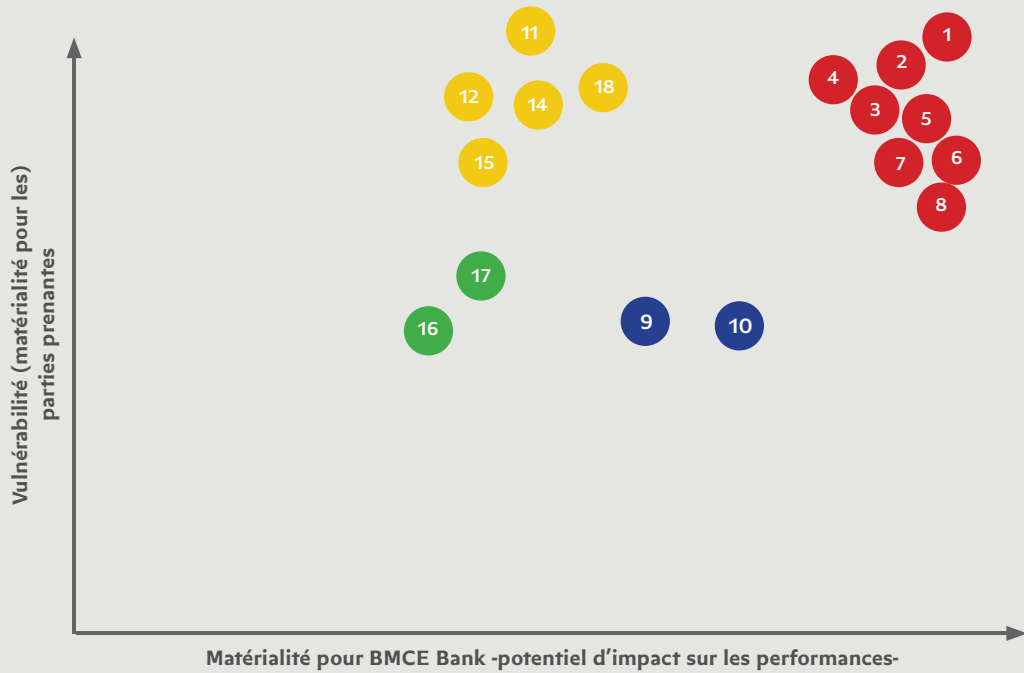
Principales parties prenantes	Modes d'information et de dialogue	Principales attentes de la partie prenante	Actions engagées pour y répondre	Fréquences
Toutes parties prenantes confondues	Site internet de <i>BMCE Bank of Africa</i>	Transparence dans la communication extra-financière	Démarche RSE de <i>BMCE Bank of Africa</i> : politique Développement Durable de <i>BMCE Bank of Africa</i>	En continu
	Rapport Développement Durable	Respect des lois et réglementation	Mise en place d'indicateurs de suivi de progrès (GRI Notamment)	Annuel
	Rapport Annuel	Comportement éthique et responsable	Amélioration continue de la communication de <i>BMCE Bank of Africa</i> sur sa démarche RSE	
Collaborateurs	Site intranet de <i>BMCE Bank of Africa</i>	Équité et compétitivité de la rémunération	Politique sociale	Annuel
	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 "Engagement qualité du CRC"	
	CRC	Rapidité de traitement des réclamations		
Actionnaires	Site internet	Délai d'octroi de crédits	Publication financière	Périodique (CA, AGE, AGO)
	Réseaux sociaux			
	Assemblée Générale des actionnaires	Croissance, rentabilité et pérennité de la Banque	Publication du rapport annuel et du rapport Développement Durable	
	Conseil d'administration	Information sur la gouvernance et la gestion des risques financiers et extra-financiers	Présentation de la démarche RSE au niveau du site web de la Banque	
	Communiqué et lettres aux actionnaires	Information sur les résultats et objectifs de la Banque et sur les moyens mis en œuvre pour les atteindre		

Tableau n°3

Partenaires sociaux	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			
Fournisseurs et sous-traitants	Echange avec les acheteurs	Juste rétribution	Charte Fournisseurs d'Achats responsable	En continu et ponctuelle (étude de satisfaction)	
	Etude de satisfactions/ expression des attentes	Respect des délais de paiement Pérennité de la relation commerciale	Code Ethique et de Conformité		
Associations	Rencontres	Actions de soutien institutionnel	Intégration de l'engagement de <i>BMCE Bank of Africa</i> 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)			
Salariés des sous-traitants	Réunions avec les responsable Achats		Charte Fournisseurs d'Achats responsable	Ponctuelle	
	Réunion avec les coordinateurs métiers	A définir			
	Réunion de sensibilisation aux enjeux de Développement Durable				
Personnel en contrat d'intérim	Réunions		Processus définissant les critères d'éligibilité pour la transformation des contrats d'intérim en CDI	En continu et Ponctuelle	
	Site intranet	Transformation des contrats d'intérim en contrat CDD			
	Contrat/Clauses				
Monde académique	Rencontres	Partage et mise à disposition des expertises de la Banque	Partenariats avec les acteurs du monde académique (Université, écoles, etc.)	En continu	
	Participations à des forums	Support financier pour les travaux de recherche	Accueil des stagiaires		
		Débouchés professionnels d'étudiants	Programme de mentoring Soutien financier des associations		
Futurs collaborateurs	Participations à des forums	Opportunités de carrières	Politique de Recrutement	En continu (site internet) et périodique (forums)	
	Plaquettes RH	Conditions de travail			
	Espace "carrières" du site internet de la Banque	Rémunération			
Médias	Conférence de presse		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)	Information claires et pertinentes			
	Divers supports de communication				
Bailleurs de fonds	Présentation institutionnelles de la Banque	Maîtrise des risques extra-financiers	Politique RSE	Politique (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 environnementale certifié ISO 14001		
		Communication transparente	Engagement en faveur d'une finance durable		<i>Engagement Principes de l'Equateur</i> Mis en place d'un SEMS
	Rencontres				Reporting RSE Reporting SEMS Reporting EP Reporting SME
			Engagement en faveur de financement de projets d'efficacité énergétique et d'Energie Renouvelable		Signature de 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	1
Conformité aux règles et règlements	2
Formation et employabilité / Gestion de carrière	3
Egalité professionnelle (principes et politique de non-discrimination et promotion de l'accès des femmes aux fonctions de management)	4
Dialogue social	5
Satisfaction client, gestion des réclamations,	6
Respect et protection des intérêts/ données des clients, cyber sécurité	7
Ethique, intégrité, Prévention de la fraude et de la corruption	8
Prévention du surendettement	9
Gouvernance - Mécanismes d'audit et de contrôle interne	10
Finance Durable - Solutions de financement à impact positif - ISR	11
Actions pour le bien-être au travail	12
Responsible Business Conduct (RSE chez les fournisseurs / respect des intérêts des fournisseurs)	13
Santé et sécurité et bien-être au travail	14
Réduction des impacts négatifs (directs) – Management environnemental	15
Respect et promotion des droits humains fondamentaux dans la société (santé, éducation, accès aux services sociaux de base.)	16
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)	17

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

Tableau n°6			
	«La consommation de carburant totale au sein de l'organisation provenant de sources non renouvelables (en joules ou multiples), ainsi que les types de carburant utilisés.»		« 60 929 litres Essence et diesel »
	«La consommation de carburant totale au sein de l'organisation provenant de sources renouvelables (en joules ou multiples), ainsi que les types de carburant utilisés.»		non communiqué
	En joules, watt-heures ou leurs multiples, le total de :	La consommation d'électricité	24 610 710 kWh
		La consommation de chauffage	non communiqué
		La consommation de refroidissement	non communiqué
		La consommation de vapeur	non communiqué

Tableau n°7

Bilan d'émissions GES - Analyse par scope
BMCE Bank of Africa a utilisé, pour son bilan carbone, l'outil 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'Energie. Cette méthodologie est conforme à l'ISO 14 069.

Bilan d'émissions GES-Analyse par scope

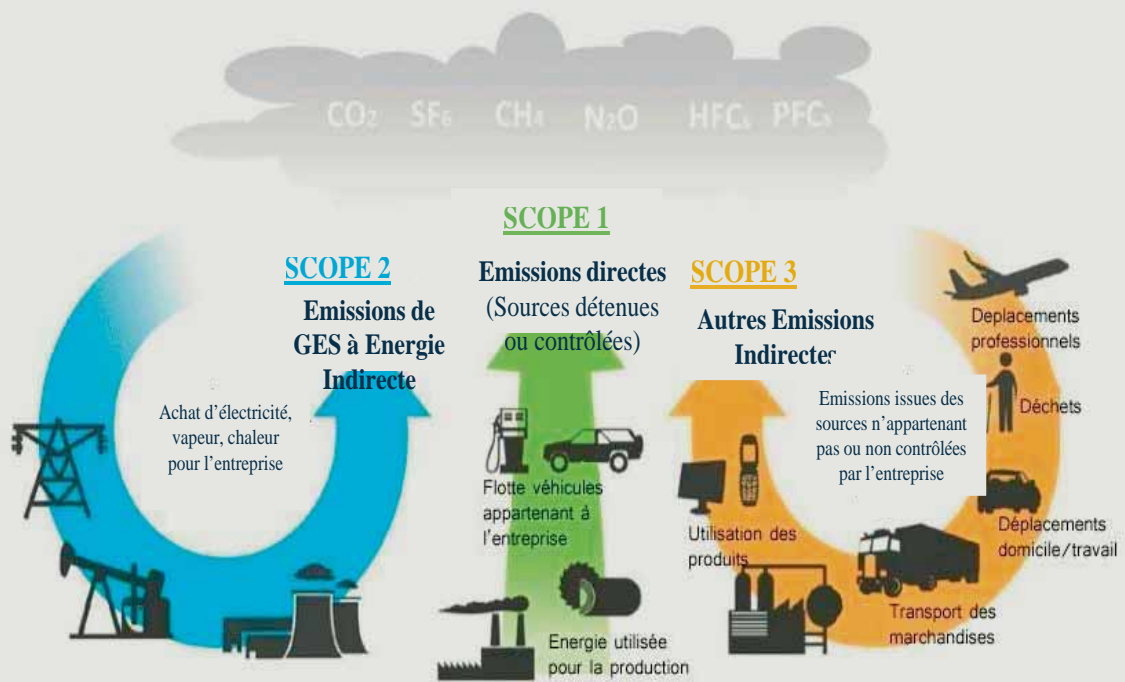
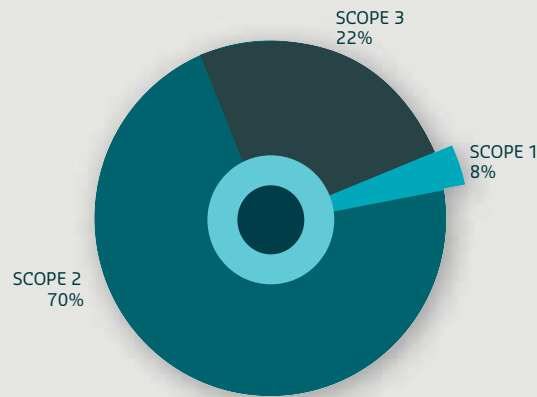


Tableau n°8

Type de déchets	Mode de traitement du déchet	Quantité/ Kg
Cartouches Toner		
Cartouches Laser non réutilisables	Recyclage	1 202,60
Cartouches Laser réutilisables	Recyclage	2 658,00
Cartouches Jet d'Encre		-
Cartouches Jet d'Encre non réutilisables		-
Cartouches Jet d'Encre réutilisables		0,30
Conditionnement		
Cartons/ Palettes	Recyclage	588,00
Autres		
DEEE	Recyclage	33,00
Fours	Recyclage	13,60
Bidons Copieurs	Recyclage	2,00
Papier	Recyclage	53 350,00
Déchets maintenances	Recyclage	1 643,00
Unité centrales	162 unités (Poids unitaire considéré : 8kg)	1 456,00
Ecrans plats	181 unités (Poids unitaire considéré : 3kg)	543,00
Imprimantes	224 unités (Poids unitaire considéré : 6kg)	1 344,00
Divers	12 unités (Non considéré)	

401-2 : AVANTAGES SOCIAUX OFFERTS AUX SALARIÉS À TEMPS PLEIN ET NON AUX INTÉRIMAIRES, NI AUX SALARIÉS À TEMPS PARTIEL, PAR PRINCIPAUX SITES OPÉRATIONNELS

a. Les avantages standard accordés aux employés à temps plein de l'organisation et non aux employés temporaires ou à temps partiel, par sites d'activité importants. Il s'agit notamment et au minimum :

BMCE Bank

AVANTAGES SOCIAUX OFFERTS AUX SALARIÉS À TEMPS PLEIN ET NON AUX INTÉRIMAIRES, NI AUX SALARIÉS À TEMPS PARTIEL, PAR PRINCIPAUX SITES OPÉRATIONNELS

RÉGIME DE PRÉVOYANCE SOCIALE

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

PRESTATIONS MALADIE ET MATERNITÉ

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

LES RÉGIMES DE RETRAITE

1. Le régime de retraite obligatoire

2. Le régime de la Caisse Interprofessionnelle Marocaine de Retraite

3. La retraite complémentaire

LES GRATIFICATIONS ET AVANTAGES SOCIAUX

1. Les gratifications

- La prime de mariage

- La prime de naissance

- La prime "Achoura"

- La prime de Scolarité

- Le pèlerinage

- La prime "Aid 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

LE RÉGIME DES CONGÉS

1. Les droits au congé annuel

2. Les congés événementiels

3. Le congé de maternité

Tableau n°9

Tableau n°10

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

Tableau n°11

En 2018, chaque collaborateur a en moyenne bénéficié de 21h de formation
Parmis les collaborateurs formés se trouvaient 37% de femmes et 63% d'hommes

Tableau n°12

405-1 : LE POIDS DES MANAGERS DANS L'EFFECTIF TOTAL

L'organisation doit communiquer sur les informations suivantes :

a. Le pourcentage d'individus présents dans les organes de gouvernance de l'organisation dans chacune des catégories de diversité suivantes :

- i. genre ;
 - ii. groupe d'âge : moins de 30 ans, de 30 à 50 ans et plus de 50 ans ;
 - iii. le cas échéant, les autres indicateurs de diversité (tels que les minorités ou les groupes vulnérables).
- (voir Gouvernance et Dirigeance)

b. Le pourcentage d'employés par catégorie professionnelle dans chacune des catégories de diversité suivantes :

- i. genre ;
- ii. groupe d'âge : moins de 30 ans, de 30 à 50 ans et plus de 50 ans ;
- iii. le cas échéant, les autres indicateurs de diversité (tels que les minorités ou les groupes vulnérables).

BMCE Bank			
Genre	2018	%	
Hommes	3229	61%	
Femmes	2099	39%	
Total	5328	100%	

Managers	2018	%	
Femmes	326	28%	
Hommes	823	72%	
Total	1149	100%	

Tranche d'âge	2018	%	
Moins de 30 ans	1080	20%	
Entre 30 et 50 ans	3625	68%	
Plus de 50 ans	623	12%	
Total	5328	100%	

BMCE Bank 2018				
Genre	Homme	Femme	% H	% F
Cadres	1950	1386	37%	26%
Gradés	956	566	18%	11%
Employés	112	69	2%	1%
Hors Classe	211	78	4%	1%
Total	3229	2099	100%	
	5328			

Tranche d'âge	2018	%	
Moins de 30 ans	1080	20%	
Entre 30 et 50 ans	3625	68%	
Plus de 50 ans	623	12%	
Total	5328	100%	

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

PORTAIL BMCE BANK

www.bmcebank.ma
www.notremondeestcapital.com

SITE DU COMMERCE INTERNATIONAL

www.bmcetrade.com

PORTAIL BMCE CAPITAL

www.bmcecapital.com





BMCE BANK OF AFRICA

DEVELOPMENT
REPORT
2018

20
18

