

---

Communication Sur le Progrès

2018-2019

Pacte Mondial des Nations Unies

---

# DECLARATION DU PRESIDENT



## DECLARATION DU PRESIDENT DU DIRECTOIRE

Le Crédit Agricole est une banque universelle qui finance tous les secteurs. Avec l'expertise agricole comme vocation particulière, la banque apporte son soutien au monde agricole et rural et propose un financement solidaire adapté à chaque projet, notamment dans le cadre des programmes d'investissement nationaux.

Le Groupe Crédit Agricole du Maroc est un acteur du développement agricole au Maroc et en Afrique grâce à son offre de produits en faveur d'une inclusion financière et un partage d'expérience à travers des conventions de partenariat Sud-Sud.

Pour les personnes exclues du système bancaire, nous avons créé la Fondation Ardi pour le microcrédit en vue de les intégrer dans l'économie nationale et qu'elles puissent initier des projets qui leur permettent d'améliorer leur situation et passer à un autre niveau de financement pour lequel nous avons créé la société Tamwil Al Fellah.

Aussi, sur le registre de nos ressources humaines, les efforts déployés pour instaurer une relation sereine et sincère avec nos partenaires sociaux ont permis de faire régner une relation basée sur la confiance mutuelle, l'écoute et le dialogue.

Nous poursuivons notre mission en faveur d'une agriculture durable et résiliente pour un développement économique et social durable et au financement des projets d'efficacité énergétique.

Ce document constitue la première communication pour le progrès du Groupe Crédit Agricole du Maroc 2018-2019, dans lequel nous témoignons de notre engagement en faveur du déploiement des 10 principes du Pacte Mondial.

J'ai l'honneur de vous confirmer que le Crédit Agricole du Maroc renouvelle son engagement aux dix principes du Global Compact des Nations Unies.

Monsieur **SOUJMASSI Tariq**  
Président du Directoire  
du Crédit Agricole du Maroc

Depuis sa création, le Crédit Agricole du Maroc s'engage en faveur de l'agriculture et du développement socio-économique en milieu rural. Travaillant en coordination avec les pouvoirs publics, son objectif est de valoriser les activités agricoles et de stabiliser les populations rurales en améliorant durablement leur niveau de vie.

La mission du Crédit Agricole du Maroc est déclinée à travers trois principaux axes à savoir

Le financement des exploitations agricoles,

La mise à niveau des structures de production

L'amélioration des conditions de vie en milieu rural.

La banque du Crédit Agricole du Maroc va au-delà de sa vocation commerciale car elle est investie d'une mission de service public qui se répartit en plusieurs actions :

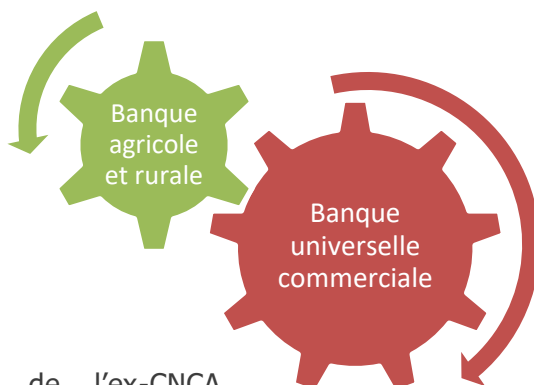
- Faciliter l'accès des agriculteurs à des formes modernes et rentables d'exploitation.
- Mobiliser l'épargne nationale au profit du développement rural.
- Développer la bancarisation des agriculteurs et des ruraux par l'offre de services

financiers adaptés.

- Appuyer la création d'entreprises agricoles et améliorer leur accessibilité au crédit.
- Promouvoir le conseil et l'expertise au profit des exploitants agricoles en vue d'accroître leur production.
- Valoriser la production agricole par l'intégration agroindustrielle et la commercialisation.
- Soutenir l'économie sociale de production et de services, relative à l'économie rurale.

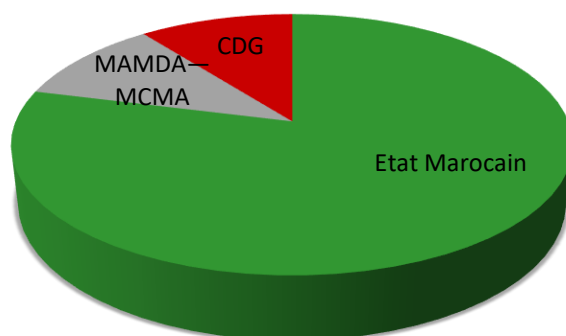
## Une Banque universelle

Pour développer une Banque agricole et financer des activités potentiellement risquées, quoique fondamentales sur le plan socio-économique, il a fallu développer en parallèle une Banque universelle solide afin de partager le risque sur d'autres secteurs économiques et drainer les ressources nécessaires au financement de l'agriculture.



La transition en 2004 de l'ex-CNCA, établissement public, en Crédit Agricole du Maroc, société anonyme, a été un tournant dans l'histoire de la banque et a permis, d'une part, de promouvoir fortement le développement commercial de l'entreprise et le rétablissement des fondamentaux financiers, et d'autre part, de réinventer un modèle innovant de déploiement de la mission de service public au profit du secteur agricole et du monde rural.

### Actionnariat



## DISTICTIONS

Consécration internationale pour le Groupe Crédit Agricole du Maroc qui s'est vu décerner le titre de banque assurant la meilleure « inclusion financière en Afrique » lors de l'African Banker Awards 2018 en Corée du Sud. Ce prix vient en reconnaissance de l'engagement du GCAM en faveur des petits agriculteurs et des ménages ruraux.

Le Groupe Crédit Agricole du Maroc a été primé en tant que meilleure institution bancaire en matière d'inclusion financière numérique dans le monde arabe lors de la première édition du « Prix de l'Excellence des banques digitales arabes 2018 » lancé par l'Union des banques arabes (UBA) et l'Organisation arabe des technologies de l'Information et de la communication (AITCOL).

Le Groupe Crédit Agricole du Maroc a été, encore une fois, reconnu meilleure institution de financement du développement en Afrique par l'Association des Institutions Africaines de Financement du Développement AIAFD.

Dans le cadre de la campagne agricole 2018/2019, et en concertation avec le Ministère en charge de l'Agriculture, le GCAM a accompagné l'opération Boudour dont l'objectif était de promouvoir l'utilisation des semences sélectionnées ou améliorées pour augmenter sensiblement la productivité des céréales au Maroc, Le GCAM s'est ainsi fortement mobilisé pour activer davantage le financement aussi bien via la Banque classique que Tamwil El Fellah (TEF) et ce pour l'emblèvement d'un maximum de superficies céréalières.

Le Groupe Crédit Agricole du Maroc a été invité à exploiter son expertise en financement agricole et lutte contre la dégradation des terres en ajoutant sa contribution au livre " A BETTER WORLD " édité en collaboration avec la CNULCD et présenté lors de la 73ème session de l'Assemblée générale des Nations Unies le 22 septembre 2018.

La CGEM a attribué le « Label RSE » au Groupe Crédit Agricole du Maroc.

Tamwil El Fellah filiale du Groupe Crédit Agricole du Maroc obtient le Certificat de Mérite du Financement Durable en Allemagne The Karlsruhe « Sustainable Finance Award 2017 »

Tamwil El Fellah s'est lancé dans un projet de certification SMART CAMPAIGN qui consiste à intégrer leurs normes de protection des clients dans l'intégralité de sa démarche. Cette certification de protection des clients permet de renforcer sa position de référence internationale en matière de finance agricole solidaire.



De même, TEF a été distingué du prix de la meilleure institution africaine de financement du développement (AIAFD). Le prix décerné est une reconnaissance et une récompense des actions engagées par TEF en faveur du développement de la petite agriculture et du monde rural. Les critères d'évaluation pris en compte pour ce prix sont la gouvernance, la finance et les opérations.

Le GCAM a reçu « le Trophée Lalla Hasnaa Littoral Durable » dans la catégorie Responsabilité Sociétale et Environnementale et ce, en reconnaissance des actions menées dans les plages parrainées par le Groupe Crédit Agricole du Maroc en Partenariat avec la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement.

## LES 10 PRINCIPES DU GLOBAL COMPLPACT



## **1. Engagement du Groupe CAM en matière de respect des droits de l'Homme (une responsabilité envers nos collaborateurs, nos clients et nos fournisseurs)**

Le respect des droits de l'Homme constitue un enjeu majeur pour le GCAM, que la banque s'engage à promouvoir auprès de toutes ses parties prenantes à travers son code de déontologie qui est un engagement en matière de respect des réglementations.

### **1.1 Protéger et respecter les droits des collaborateurs**

Le GCAM est convaincu que les collaborateurs sont les piliers sur lesquels repose la croissance de notre banque et que la performance dépend avant tout de la valorisation de l'intelligence collective de l'ensemble de ses membres à travers une vision partagée. C'est pourquoi, le GCAM a mis en œuvre, un ensemble de plans stratégiques et de pratiques de gestion RH (diversité, parité, dialogue social...) faisant du capital humain un axe majeur de sa politique.

#### **Protection sociale**

- Un cabinet médical offrant diverses prestations assurées par un médecin généraliste permanent
- Médecins (spécialistes et généralistes) exerçant dans différentes régions du Royaume
- Campagne de vaccination anti grippale au profit de ses collaborateurs du siège et du réseau.
- Signature de nombreuses ententes avec des laboratoires d'analyses médicales, des centres de radiologie et des centres d'optiques, permettant aux collaborateurs de bénéficier de tarifs préférentiels.
- Octroi d'aides sociales aux collaborateurs, sous forme d'une allocation financière en cas d'hospitalisation ou de maladie et de dotation en médicaments pour les personnes nécessitant un traitement coûteux.

#### **Avantages sociaux accordés par le GCAM à son personnel**

- Aides aux collaborateurs qui peuvent revêtir plusieurs formes : aides sociales, fonds de solidarité, bourses d'études, dotations pèlerinage, différents crédits à taux avantageux.

### **1.2 Associer les fournisseurs à notre ambition en matière de responsabilité sociétale**

Les entreprises partenaires du GCAM ont un devoir de respect des lois et les réglementations applicables, en matière sociale et environnementale. A ce titre, nous avons intégré les critères sociaux et environnementaux dans le choix et dans la gestion de nos fournisseurs.

Le GCAM s'engage à assurer l'égalité de traitement entre les fournisseurs dans les processus de sélection, de négociation des clauses contractuelles et à respecter les délais de paiement en vigueur. Dans le cadre de sa politique d'achat responsable, nous veillons à garantir les conditions décentes d'exercice et à la confidentialité des informations de nos fournisseurs.



Le GCAM est une entreprise de services financiers, les achats de produits et services ne représentent pas une part importante de sa production. Toutefois, en raison du rôle de la banque dans sa mission de service public, le GCAM s'est engagé à assurer l'égalité de traitement entre les fournisseurs dans les processus de sélection, et à intégrer les principes de responsabilité sociale et environnementale dans la sélection et l'homologation de ses fournisseurs et sous-traitants.

### **1.3 Financement éthique et responsable, promouvoir l'inclusion financière**



Au-delà de sa vocation de banque universelle pleinement investie dans le développement du monde rural et dans l'essor de l'agriculture, le Groupe Crédit Agricole du Maroc a toujours œuvré dans l'intérêt du bien-être de tous les marocains.

Le développement durable reste au cœur de la stratégie de la banque et prend en compte plusieurs dimensions :

#### **La dimension sociétale :**

À travers une forte solidarité avec le monde rural, le respect de l'environnement et la protection du patrimoine rural.

#### **La dimension citoyenne :**

En assurant l'inclusion des régions enclavées et l'amélioration de la qualité de vie des ruraux notamment les jeunes et les femmes.

#### **La dimension du financement responsable :**

À travers la mise en œuvre de financements à fort impact social et environnemental avec accès au financement pour tout projet viable quel que soit sa taille et un grand intérêt pour la promotion de l'efficacité énergétique.

#### **La dimension africaine:**

Matérialisée par une forte mobilisation pour une agriculture équitable, un transfert des connaissances et le financement de projets agricoles structurants.

Le GCAM a su transformer progressivement une mission originelle inscrite dans ses statuts, porteuse de risque et coûteuse en réduisant son impact et en créant un rapprochement avec les autres activités de la banque universelle.

Aujourd'hui, cette mission contribue à la rentabilité et à l'amélioration des performances commerciales globales du Groupe et devient un levier de croissance pour la banque.

Cette nouvelle vision de la Mission de Service Public est déclinée sur plusieurs axes stratégiques dont les principaux sont :

- ✓ Accompagnement du PMV (Pilier I et II) en exploitant l'expertise du GCAM et sa connaissance profonde des différentes filières de production et des nouvelles niches ;
- ✓ Accompagnement de l'ensemble des activités économiques en milieu rural ;
- ✓ Innovation dans la finance du développement durable ;
- ✓ Accompagnement non financier du monde rural ;
- ✓ Accompagnement par TEF et ARDI de l'agriculture solidaire et du monde rural exclus du financement bancaire classique ;
- ✓ Développement de partenariats stratégiques ;
- ✓ Elargissement de la base clientèle grâce à la bancarisation du monde rural, pour enrichir le portefeuille par l'ensemble des particuliers et professionnels exerçant dans le monde rural ;
- ✓ Double relation commerciale avec les agriculteurs en combinant le financement de leurs activités professionnelles et de leurs besoins en tant que particuliers ;
- ✓ Synergie entre le CAM et ses filiales pour bancariser et équiper les populations ciblées de Tamwil El Fellah (TEF) et ARDI micro finance.

Le GCAM a confirmé et conforté son positionnement de leader du secteur de l'agriculture et de l'agrobusiness en affectant, au minimum, 50% de ses emplois au monde rural.

L'objectif du GCAM, est de développer une approche orientée vers la lutte contre la pauvreté, en augmentant de manière significative le revenu agricole des exploitants les plus fragiles, notamment dans les zones périphériques.

En effet, fidèle à ses valeurs et à sa vocation première au service du monde rural, tout en intégrant les contraintes inhérentes à son environnement et à son activité d'institution bancaire, le Groupe Crédit Agricole du Maroc a fait le choix de se positionner comme une banque rurale généraliste de proximité finançant l'ensemble des activités liées à l'agriculture ou exercées en milieu rural grâce notamment aux dépôts collectés aussi bien en milieu rural qu'en milieu urbain.

Dans le cadre des efforts d'accompagnement des petits agriculteurs, le GCAM a mis en place une approche de masse de conquête et de développement envers cette catégorie de producteurs incluant aussi bien des offres professionnelles que personnelles et apportant ainsi une réponse adaptée pour un meilleur accès au financement des petits producteurs.

#### **1.4 Lutter contre la pauvreté et l'exclusion - Accompagnement des clients à travers des solutions de financement adaptés**

L'approche développée par le Groupe Crédit Agricole du Maroc en terme d'accompagnement et de développement financier et non financier du monde rural à travers la création d'une synergie entre ses différentes filiales, font du modèle GCAM une référence unique. En effet, le GCAM a identifié trois types de clients aux profils, aux besoins et aux risques différents. C'est pourquoi, le GCAM propose trois systèmes de financement.

- Crédit Agricole du Maroc pour le financement classique
- Tamwil El Fellah pour le méso crédit
- Fondation Ardi pour le micro-crédit.

En fonction de la nature du projet, du porteur de projet et du profil de risque, le client va être orienté par le chargé clientèle, chez l'une ou l'autre des structures.

### *Tamwil El Fellah(TEF)*

TEF a été créé en 2010, pour répondre aux attentes des petites entreprises et coopératives agricoles généralement situées au niveau des zones vulnérables (Bour défavorable, montagnes et oasis). 90% des bénéficiaires des services de cette filiale ne seraient pas considérés comme « bancables » sur le marché bancaire conventionnel. TEF est une filiale proposant une solution innovante avec plusieurs points forts.

En effet, la méso-finance est un système de financement difficile à mettre en place, car il existe des exploitations qui ne sont couvertes ni par le financement classique ni par la micro-finance, ce qui représente 40% des exploitations agricoles. Les projets financés par Tamwil El Fellah (TEF) ont porté essentiellement sur l'agriculture solidaire.

Le portefeuille clientèle s'est établi à 82.834 petits agriculteurs financés, dont 6.692 nouveaux clients au titre de l'année 2018.

Ces réalisations ont permis à TEF d'atteindre un nombre total de 550 Coopératives agricoles composées de 17.930 membres.

Quant aux coopératives féminines financées, elles s'élèvent à 19 nouveaux groupements pour 242 adhérentes, ce qui porte le nombre total d'organisations d'agricultrices à 44 formées de 1.169 femmes financées.

Conscient du rôle socio-économique que jouent les femmes dans les activités agricoles et rurales, TEF porte une attention particulière à l'amélioration de la représentation des femmes dans le portefeuille clientèle. A cet effet, il a intensifié ses actions de prospection envers cette catégorie de population. Ces organisations féminines exercent principalement des activités dans les produits de terroir (arganier, olivier).

Par ailleurs, dans le but d'appréhender au plus près la dimension socio-économique et environnementale des crédits octroyés par la Société Tamwil El Fellah, le Centre National d'Economie Rurale (CERFrance, Lot-Et-Garonne) avec l'appui d'une équipe de l'Ecole Nationale d'Agriculture de Meknès, et en étroite collaboration avec le Centre des Etudes et de Recherches du Crédit Agricole du Maroc (CERCAM) a conduit une étude d'impact auprès des clients. L'objectif principal assigné à cette mission était de mettre en œuvre un programme efficace de renforcement des capacités de gestion d'un échantillon de coopératives clientes de Tamwil El Fellah, et adapté à la réalité économique et socioculturelle de la petite agriculture marocaine.

L'impact socioéconomique desdits crédits est très positif et ce, sur un ensemble de dimensions considérées. L'étude confirme le ciblage principal par TEF d'une frange de petites exploitations agricoles familiales qui était très faiblement bancarisée, renseigne quant au montant moyen d'emprunt et les principales activités financées par TEF.

## *Fondation Ardi (micro crédit)*

La Fondation Ardi pour le micro crédit, filiale du Groupe Crédit Agricole du Maroc, a été créée en mars 2001, sous forme d'association d'intérêt économique et social, sans but lucratif. Contribution citoyenne du GCAM aux efforts entrepris par les pouvoirs publics dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion, la Fondation Ardi constitue le prolongement des activités du Groupe auprès des populations rurales non servies par les financements bancaires conventionnels.

Les missions de la Fondation Ardi sont :

- ✓ Promouvoir la création et le développement de micro-entreprises, particulièrement en milieu rural, en facilitant l'accès au financement par l'octroi de micro crédits adaptés ;
- ✓ Encourager les femmes dans la création d'activités génératrices d'emploi et de revenus ;
- ✓ Financer différentes activités notamment l'agriculture, l'artisanat, le commerce et les services à des conditions garantissant la rentabilité et la durabilité ;
- ✓ Favoriser, par des activités de proximité, la modernisation, la croissance et la performance des micro-entreprises ;
- ✓ Permettre aux personnes économiquement vulnérables d'améliorer leur condition de vie.

Son adossement au Crédit Agricole du Maroc, sa maîtrise des spécificités du milieu rural, sa perception en tant qu'acteur de développement local, sa bonne image auprès des clients et l'intégration de ses équipes dans leur environnement constituent ses principaux atouts.

La répartition de l'encours global par secteur d'activité financée se présente comme suit:

- Petits commerces : 34,8 %
- Services : 28,3 %
- Petites productions végétales et animales : 21,8 %
- Artisanat : 15,2 %.
- Déploiement de la digitalisation au niveau des acteurs de l'économie solidaire rurale et périurbaine afin de réduire au maximum les coûts des transactions pour les clients.

## *Coopération sud-sud/contribution à l'initiative AAA du Maroc*

Dans le cadre de l'ouverture du Maroc sur les autres pays du continent africain, le Groupe Crédit Agricole du Maroc a signé des mémorandums d'entente avec plusieurs institutions financières d'Afrique.

Le Domaine Vert est chargé du suivi et de la mise en œuvre de ces mémorandums d'entente qui prévoient, entre autres, le partage d'expertise et la participation au développement de l'agriculture au Maroc et dans les pays des institutions signataires.

Dans ce cadre, plusieurs délégations ont été reçues :

- ✓ Une délégation de la Tanzanian Development Bank ;
- ✓ Une délégation de l'Agricultural Development Bank of Ghana ;
- ✓ Une délégation de la Development Bank of Zambia ;
- ✓ Une délégation d'AMIFA Sénégal.

Chaque visite était l'occasion de présenter et discuter le modèle d'intervention du GCAM dans le monde agricole et rural, ses filiales, ses approches, ses outils et ses produits ainsi que son accompagnement des deux piliers du Plan Maroc Vert.

Ces premières missions ont permis d'identifier les besoins précis des différents partenaires en termes de partage d'expertise et de best-practices de financement agricole du GCAM et de définir un plan d'actions pour la mise en œuvre des Mémoires d'Entente.

Ces visites étaient également l'occasion de présenter le « Fonds Land Dégradation Neutrality » (LDN) géré par Mirova. Ce fond permet à ses partenaires de bénéficier de financement ainsi que d'un soutien du GCAM pour le montage de projets contribuant à la restauration des terres et à la lutte contre la dégradation des sols (projets entrant dans le cadre de l'initiative AAA portée par le Royaume).

### *Échange d'expertises avec nos homologues africains*

Dans le cadre de sa politique de coopération Sud-Sud, le GCAM a reçu 5 délégations Africaines: Le Madagascar, la Zambie, le Nigéria, le Ghana et le Niger, il s'est chargé d'assurer une formation aux profits de ces délégations, en réponse à leurs besoins exprimés, lors de la signature des Mémoires d'entente (MoU) avec le GCAM concernant la mise en place d'un système de Scoring adapté aux contextes de l'agriculture de leurs pays ainsi que le processus d'octroi de crédit au GCAM, à Tamwil El Fellah et à Ardi.

Le GCAM a renforcé ses relations avec l'AFRACA, l'Association africaine du crédit agricole et rural notamment à travers l'organisation d'une conférence internationale sur le partage des risques en agriculture et d'une formation sur les financements des chaînes de valeur en juillet 2018. Ces 2 événements ont rassemblé plus d'une soixantaine d'éminentes personnalités issues des banques agricoles, banques centrales ou institutions de coopération multilatérale.

Le GCAM a réalisé plusieurs projets, études et notes de synthèse sur différents secteurs et thématiques.

Parmi les principaux Projets et /ou études réalisés courant 2018, on peut citer :

- La poursuite du programme d'éducation financière des petits producteurs agricoles et ménages ruraux.
- Le renforcement des capacités de gestion de 20 petites coopératives laitières du Gharb. Les Diagnostics ont été réalisés et la phase- 2 qui concerne la formation aux techniques d'élevage a été lancée en septembre 2018.
- L'élaboration de la carte de rentabilité des activités agricoles au Maroc et d'outils NTI dérivés.
- L'étude d'impact économique et social des crédits Ardi (micro crédit) auprès des bénéficiaires.

## **2. Normes internationales du travail**



### **2.1 Diversité et équité des genres**

Dans le cadre de notre politique de promotion de l'égalité professionnelle entre hommes et femmes, nous nous engageons à atteindre des objectifs ambitieux dans les domaines du recrutement, de la promotion, de la formation, de la rémunération et du renforcement de la présence des femmes au sein de notre management.

De même, le GCAM s'engage à promouvoir la diversité et l'égalité des chances, à développer une approche en faveur de la prise en compte du handicap et des maladies professionnelles, et à prévenir toute forme de discrimination au travail, et notamment les harcèlements sexuels et moraux sous peine de sanction.

Ainsi, la population féminine se renforce d'année en année. Caractérisée par une tendance haussière depuis une décennie, la part des femmes dans l'effectif est de 44%.

De même, les collaboratrices constituent la majorité des recrues ayant rejoint notre banque au cours de l'exercice 2018, à raison de 56%. Ce qui viendra renforcer la part des femmes dans l'effectif qui enregistre une tendance à la hausse depuis plusieurs années.

Cette volonté de recrutement va de pair avec la volonté de faire monter en compétence les femmes qui ont le plus de potentiel. Le taux de « féminisation » des postes de management a enregistré une hausse de deux points en l'espace d'un an : la part des femmes dans les postes de responsabilité atteint 27%.

### **2.2 Conditions de travail, sécurité physique et matérielle**

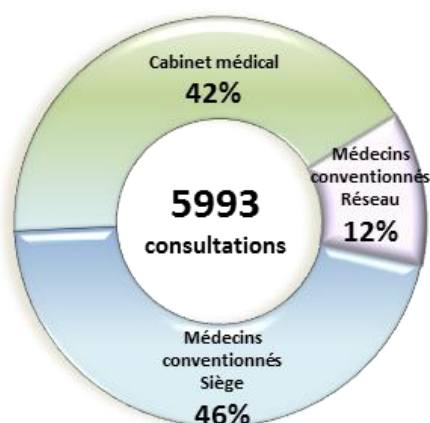
Conscient de la forte implication de son Capital Humain dans toutes ses réussites, le GCAM place son épanouissement personnel et professionnel au centre de ses préoccupations. Nous nous engageons à développer une politique de gestion de nos Ressources Humaines sur la base du respect des valeurs reconnues dans la législation du travail.

Il est institué au sein du Crédit Agricole du Maroc un dispositif médico-social, ayant pour mission de veiller à l'hygiène et la sécurité au travail et d'assurer une assistance médicale et sociale à son personnel en activité ou en retraite ainsi qu'à sa famille.

Le GCAM œuvre pour la préservation d'un équilibre entre la vie professionnelle et privée en promouvant l'activité sportive, culturelle et touristique comme levier de performance et de bien-être de ses collaborateurs.

### 2.3 Protection sociale

Le GCAM met à la disposition de ses collaborateurs et de leur famille, la couverture médico-sociale la plus large possible, comprenant:



- Un cabinet médical offrant diverses prestations assurées par un médecin généraliste permanent, une assistante sociale, une infirmière et deux kinésithérapeutes.
- Des médecins conventionnés (spécialistes et généralistes) et exerçant tant à Rabat que dans différentes régions du Royaume.
- En matière de médecine préventive, le GCAM organise chaque année une campagne de vaccination anti grippale au profit de ses collaborateurs du siège et du réseau.
- En renforcement de la médecine de proximité, le GCAM a signé de nombreuses ententes avec des laboratoires d'analyses médicales, des centres de radiologie et des centres d'optiques, permettant aux collaborateurs de bénéficier de tarifs préférentiels.

En outre, et parallèlement au remboursement des soins médicaux assuré par la Caisse Nationale des Organismes de Prévoyance Sociale (CNOPS) et la Mutuelle Générale du Personnel des Administrations Publiques (MGPAP), une assurance-maladie complémentaire a été mise en place assurant le remboursement ou la prise en charge de la différence entre les frais engagés et le règlement effectué ou à effectuer par le régime de base de l'AMO géré par la CNOPS et la MGPAP.

En matière de retraite, tous les collaborateurs du GCAM bénéficient de la CIMR et de la CNSS. Ils peuvent également adhérer à la retraite complémentaire.

## 2.4 Avantages sociaux accordés par le GCAM à son personnel

Le Groupe Crédit Agricole du Maroc se classe parmi les leaders de la place en matière de développement social. Cela est illustré par une panoplie d'avantages sociaux et de prestations sociales accordés aux collaborateurs.

Animation socioculturelle		Nombre de bénéficiaires
Club de loisir GCAM	Activités sportives au niveau Club du GCAM (terrains de sport, salle de fitness, salle omnisport, piscine, ...)	1972 adhérents
	l'organisation d'ateliers ludiques durant la saison estivale en faveur des enfants des collaborateurs	30 par jour
Centres de vacances	Séjours dans les centres de vacances	4240
Activités enfants du Personnel	Ecoles de sport du CAM (Football, Basketball, Tennis et Natation).	141
	Ateliers éducatifs	35
	Colonies de vacances, à Asilah, organisées durant le mois de Juillet	107
	Visite au Forum de la mer pour les enfants des collaborateurs de la région d'El Jadida	20
Activités adultes	Voyage des collaboratrices à Essaouira, Marrakech et Agadir	185
	Voyage aux lieux saints au profit des collaborateurs (Omra al mawlid Annabawi)	82
	Soirée Ftour au Club GCAM durant le mois de Ramadan	290
	Cérémonie de la fête du trône, le 30 juillet, au niveau du Club du GCAM.	----
	Tournoi de Football organisé au Club GCAM	96



## **2.5 Valorisation des compétences**

### *Formation et Employabilité*

La formation est au centre des actions prioritaires du Crédit Agricole pour le développement des compétences du personnel en vue d'un professionnalisme accru de la gestion et d'une meilleure adéquation postes/profils. Plaçant le développement des compétences au cœur de ses préoccupations, le GCAM fait bénéficier ses collaborateurs d'une offre complète de formations portée notamment par l'Académie du GCAM.

Cet engagement développement des compétences de nos collaborateurs se matérialise dans les indicateurs de suivi, à la fois en terme d'effectif formé qu'en terme de jours de formations, l'année 2017, a été plus riche que sur l'exercice précédent. Ainsi, l'année 2017 enregistre un effectif formé global de 6100, soit une hausse significative de 82% par rapport à l'année 2016. Les jours formation et les J/H/Formation connaissent la même tendance haussière avec une augmentation de 13% respectivement pour la période 2016-2017.

### *Développer les compétences des collaborateurs*

Le GCAM investit dans la formation de son Capital Humain pour lui permettre de s'enrichir de nouvelles compétences en ligne avec les besoins de l'entreprise et les évolutions du secteur bancaire. Ainsi, la banque veille à la préparation et la mise en œuvre de plans annuels ambitieux de formation, s'appuyant sur les compétences internes et la régionalisation, en vue de permettre aux employés d'approfondir la maîtrise de leur métier ou d'assurer de nouvelles fonctions.

En terme de contenu, les formations dispensées privilégient des domaines particuliers permettant de mieux servir la clientèle tels que la formation technique, le commercial et la relation clientèle, le management ainsi que les nouveaux métiers en relation avec l'extension de l'activité bancaire de manière générale. L'accent est mis également sur l'amélioration de la polyvalence, la préparation de la relève, en particulier aux postes d'encadrement.

### *Gestion de carrière*

La gestion de carrière est un axe majeur de la politique des ressources humaines du GCAM. Les évaluations annuelles ainsi que la mise en place d'une GPEC permettent d'anticiper les départs à la retraite et par conséquent facilitent le transfert des compétences entre générations, la gestion de la mobilité et les promotions en interne.

## *Systeme d'ecoute*

Etre à l'ecoute de ses collaborateurs, pour favoriser la communication et l'echange, pour creer un climat de mobilisation et pour ameliorer leur qualite de vie au travail, est une priorite pour la banque. En effet, le GCAM adopte une approche de communication basee sur l'ecoute, l'echange et la concertation pour developper un climat favorable à l'engagement et à la competitivite.

Pour cela, elle agit à travers plusieurs axes :

- Les entretiens annuels, un moment privilegie d'ecoute

L'entretien annuel d'evaluation (SAP) au sein du CAM est un moment de rencontre entre le collaborateur et son superieur hierarchique pour faire le bilan de la periode ecoulee, et fixer les objectifs pour l'annee à venir. C'est aussi l'occasion pour le collaborateur de s'exprimer sur ses souhaits, ses aspirations et ses attentes pour la periode à venir. De ce fait, il constitue un moment de communication, d'echange et d'ecoute entre le collaborateur et son manager et permet d'ameliorer les relations interpersonnelles entre eux.



### **3. Un engagement pour la préservation de l'environnement**



Le GCAM intègre le développement durable au sein de sa stratégie de gestion des risques en conciliant la performance économique et l'impact environnemental.

A travers une offre de produits à solde environnemental positif, respectant la biodiversité et prônant des pratiques agricoles durables, le GCAM contribue au développement d'une agriculture résiliente au changement climatique.

#### **3.1 Diminuer l'impact indirect des activités de financement sur les droits de l'Homme à travers une évaluation environnementale et sociale**

Afin de rendre opérationnel le Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES), (pour mesurer, éviter, diminuer ou atténuer les impacts négatifs sur le milieu environnemental ou social des activités financées par la banque), le GCAM a lancé une opération pilote de déploiement du SGES afin de vérifier sa robustesse et la pertinence de ses indicateurs. La région choisie pour la phase pré-test est Meknès en raison de sa proximité, de la variété de ses conditions pédoclimatiques, de ses activités agricoles, et de la diversité de sa clientèle.

Le bilan de la phase de pré-test a permis de tirer un certain nombre de conclusions. À ce jour, et afin de mieux intégrer les caractéristiques de l'agriculture marocaine et améliorer les critères de notation des deux volets social et environnemental, le Domaine Vert a développé un arbre de décision basé sur le bilan de la phase pré-test. Cet arbre permet notamment de distinguer les projets qui seront soumis à la grille de notation des projets estimés appartenant par défaut à la catégorie C, du fait de leur faible impact.

Le Financement des projets soumis à une évaluation environnementale et sociale est soutenu par l'organisation de séances d'information et de formation à l'échelle du réseau du GCAM.

### **3.2 Offre de produits et de services à solde environnemental positif/ Conception innovante de produits verts pour prévenir les risques liés au changement climatique**

Pour renforcer son engagement en faveur de la RSE et contribuer à l'effort national pour une économie verte, le GCAM a créé en 2010 une entité spécialement dédiée à ce secteur: la Direction du Financement du Développement Durable. Celle-ci a pour objectif de financer des projets conformes aux principes du développement durable, à savoir économiquement rentables, impactant positivement l'environnement et porteurs de progrès social.

La stratégie de cette Direction est axée sur un certain nombre de secteurs prioritaires au niveau national, qui s'intègrent dans la stratégie nationale globale, présentent des possibilités d'investissement certaines et offrent des marges de rentabilité importantes. Il s'agit de l'agriculture biologique, de la production d'énergies renouvelables et de l'efficacité énergétique dans les exploitations agricoles, et de la mise à niveau des industries agro-alimentaires pour une production plus propre.

Ainsi, pour chacun de ces secteurs, des produits adaptés sont mis en place, basés sur les besoins particuliers des opérateurs afin de répondre à la fois aux besoins de financement mais également au besoin en information et à la sensibilisation des professionnels. ; Pour promouvoir une agriculture durable résiliente au changement climatique à la fois en terme d'adaptation que d'atténuation.

## *Produits et de services à solde environnemental positif*

### *Carte verte*

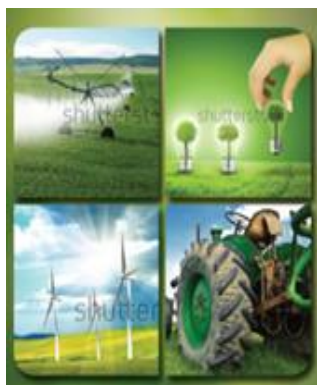


La forêt est un élément essentiel pour lutter contre l'érosion, à stocker le carbone dans le sol et à préserver les ressources hydriques. La déforestation est donc une activité accélérant le changement climatique et la montée de la désertification du Sud Marocain. Afin de contribuer à des projets de préservation et de développement des écosystèmes forestiers marocains, le GCAM a lancé un projet pour la mise en place d'un produit innovant permettant au citoyen et à la Banque de contribuer au Développement Durable.

En effet, par l'intermédiaire du prélèvement d'une partie des commissions de la banque générée par la carte monétique, le GCAM octroi des dons pour des projets forestiers sans coût additionnel pour le client

### *« EcoTaqa »*

Conscient que le défi majeur du XIX siècle est en rapport avec l'énergie, tiraillé entre les enjeux de développement économique et ses conséquences sur le réchauffement climatique, le Royaume du Maroc s'est vite tourné vers l'efficacité énergétique pour asseoir un développement durable.



L'agriculture, constitue un secteur phare de l'économie marocaine génératrice de nombreuses activités socio-économiques, et pourtant selon l'Agence Marocaine de l'Efficacité Énergétique (AMEE) elle consomme 13% de l'énergie du pays pour une contribution estimée à 14% dans le PIB national et génère 43% des emplois en faveur de la population active.

La consommation énergétique dans ce secteur s'articule aussi bien sur les équipements d'irrigation, les tracteurs et moteurs, les séchoirs et les bâtiments d'élevage (blocs de traite dans l'élevage bovin, climatisation et chauffage dans l'aviculture, matériels d'alimentation); que sur les consommations indirectes d'énergies issues de l'utilisation d'intrants (engrais, aliments du bétail) et l'incidence énergétique des investissements en bâtiments et matériels.

C'est dans cette perspective que le Groupe Crédit Agricole du Maroc, s'est engagé à contribuer à la réduction de la consommation énergétique à travers un programme pilote d'optimisation de la performance énergétique des exploitations agricoles.

Lancé en janvier 2015, en partenariat avec l'AMEE, « EcoTaqa » est un produit unique, novateur et ajusté aux besoins de l'agriculture au Maroc. En effet, « EcoTaqa » répond au besoin des agriculteurs souhaitant s'engager dans une démarche de transition énergétique des exploitations énergivores, et du coût de production qui en résulte. Il propose le financement de l'audit énergétique par un Bureau d'Etude Technique et des investissements nécessaires à la mise en œuvre des recommandations du plan de performance énergétique.

### *Saquii*

Afin de promouvoir une utilisation rationnelle de l'eau à usage agricole, et de répondre aux besoins de sa clientèle en matière d'investissement dans des systèmes d'irrigation moderne, le Crédit Agricole du Maroc a développé le crédit « Saquii ». Celui-ci permet de financer la totalité du coût des projets d'aménagement des exploitations agricoles en système d'irrigation localisée et/ou de complément.

Le système d'irrigation localisée consiste en des aménagements hydro-agricoles conçus dans le but de permettre l'irrigation par application fréquente et à faible débit de l'eau à proximité immédiate des zones racinaires des plantes.

Le concept d'irrigation de complément consiste, quant à lui, à combler les déficits pluviométriques par des apports d'eau limités, durant les phases critiques d'élaboration des rendements des cultures, pour permettre d'augmenter et de stabiliser leurs productions.

Cette technologie est plus efficiente et peut économiser jusqu'à 50% de l'eau utilisée par l'irrigation gravitaire.

### *Projets de reconversion de l'irrigation traditionnelle en irrigation localisée*

Dans le cadre de son engagement en faveur de l'accès au financement de système d'optimisation des ressources hydriques en agriculture solidaire (pillier II du Plan Maroc Vert), la filiale de méso-finance, Tamwil El Fellah encourage les petits agriculteurs à adopter les systèmes d'irrigation par goutte à goutte. Cette technique de micro-irrigation permet une intensification et une diversification des productions de l'exploitation. Elle assure également une importante économie d'eau et une utilisation efficiente des engrais, et par là une réduction des risques de pollution de la nappe phréatique. Dans ce cadre, TEF a financé la reconversion de 1.000 ha en irrigation localisée.

### *Biofilaha Istitmar*

L'agriculture biologique est un mode de production de denrées végétales et animales basé sur la gestion rationnelle du sol, dans le respect des cycles biologiques et de l'environnement pour une production de qualité et non polluante, elle se fonde sur un certain nombre de principes et de pratiques qui incluent :

- La rotation des cultures,
- L'utilisation d'engrais vert, de compostage, de lutte biologique intégrée,
- L'interdiction des organismes génétiquement modifiés (OGM),
- Le choix d'espèces végétales et animales adaptées aux conditions locales,

- L'élevage en plein air et en libre parcours et l'alimentation des animaux d'élevage avec des aliments d'origine biologique.

Pour clore le cycle de production de l'agriculture biologique, et afin de confirmer que leurs exploitations sont conformes aux normes établies par divers partenaires commerciaux nationaux et internationaux, les agriculteurs et les entreprises opérant dans le secteur de l'agriculture biologique, doivent avoir recours aux services d'un organisme de certification biologique.

Ainsi, pour favoriser l'intérêt des agriculteurs pour ce secteur au Maroc, le GCAM innove en proposant un accompagnement des agriculteurs dans la construction de leur projet d'investissement. Le produit « Biofilaha » a été pensé pour favoriser l'implantation d'une agriculture résiliente en prenant en compte la période de transition de l'agriculture conventionnelle vers l'agriculture biologique en différant l'amortissement jusqu'à 5 ans. En outre, ce produit permet d'accompagner l'agriculteur dans le financement des coûts annuels de certification.



### « Achamil »

Les conditions climatiques sont imprévisibles alors qu'elles influencent les récoltes des agriculteurs. Afin de prévenir les impacts provoqués aux aléas climatiques, le Groupe permet aux producteurs de compenser le remboursement de leurs encours entre les bonnes et mauvaises années sur 5 ans et entre les revenus des activités d'une même campagne agricole. Ainsi, le produit « Achamil » permet à l'agriculteur de continuer à bénéficier de financement malgré l'occurrence des aléas climatiques.

### Intaj Toumour

Le Maroc subit les effets des changements climatiques. La sécheresse et la désertification ont eu comme conséquence la destruction des terres arables. Le couvert forestier a en grande partie disparu. Il s'en est suivi un appauvrissement de la communauté et une insécurité alimentaire. Dès lors, la préservation des écosystèmes des palmeraies, apparaît comme un rempart écologique contre la désertification et l'avancée des sables du Sahara.

Le produit « Intaj Toumour » permet le financement de projets de création, d'extension et de densification de plantations de palmiers dattiers comprenant également les frais d'entretien sur 15 ans et avec un différé pouvant aller jusqu'à 7 ans.

## 3.2 Minimiser ses impacts directs sur l'environnement

### Don de matériel informatique

Le GCAM procède au recyclage de son matériel informatique et mobilier de bureau à travers des actions de dons en faveur d'association et de centre de formation. Cette mesure permet

non seulement de réduire le volume des éléments stockés, mais aussi de contribuer à la protection de l'environnement par le recyclage du matériel en fin de vie.

### *Recyclage des cartouches d'encre*

Dans le cadre de la mise en place d'actions reflétant notre engagement envers la protection de l'environnement, le Groupe a initié en partenariat avec la Société HP, le projet de recyclage des cartouches d'encre et de toner par le biais du programme « HP Planet Partners ».

### *Protection des littoraux*

La banque est un partenaire du programme plages propres concrètement elle contribue à la mise en place d'équipement d'hygiène (toilettes, douches, collecteurs de déchets, fosse septique écologique), d'accès à la place pour les Personnes à Mobilité Réduite, des espaces de jeux pour les enfants et des animations incluant des activités de sensibilisation au respect de l'environnement. Ouvert au grand public, cette action a permis de sensibiliser 32 000 personnes en un mois.

Mise en place de douche écologique innovante respectueuse de l'eau et fonctionnant à l'énergie solaire à Sidi Kankouch (Tanger)

La plage de Sidi Kankouch<sup>1</sup> a été retenue par les jurys national et international du Label « Pavillon Bleu » pour hisser celui-ci au cours de la saison 2017-2018-2019. Ce Label est décerné par la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement, présidée par SAR la Princesse Lalla Hasnaa, et par la Fondation Internationale pour l'Education à l'Environnement (FEE). Il valorise chaque année les efforts déployés par les partenaires de la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'Environnement engagé en faveur de la préservation du littoral.

L'attribution du Label « Pavillon Bleu » est le résultat d'une évaluation dont le référentiel compte quatre critères, à savoir : la qualité des eaux de baignade ; l'information, la sensibilisation et l'éducation à l'environnement ; l'hygiène et la sécurité ; l'aménagement et la gestion de la plage. Ces critères sont contrôlés tout au long de la saison par un comité national animé par la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement.

### 3.3 Promouvoir le développement durable



#### *Fondation Crédit Agricole du Maroc pour le développement durable*

La Fondation CAM pour le Développement Durable (FCAMDD) a poursuivi son action pour promouvoir l'essor d'une agriculture durable au Maroc et sur le continent africain en :

- facilitant un échange de savoir-faire et une capitalisation des expériences entre animateurs agro-écologistes marocains et ouest-africains à travers un partenariat avec Terre et Humanisme Maroc et PESI. Après avoir échangé, 3 jours durant, leurs solutions pratiques pour réhabiliter les terres dégradées au Carrefour des Initiatives et des Pratiques Agro écologiques, les animateurs maliens, burkinabais, togolais et béninois sont retournés dans leur pays respectif pour y restituer leurs acquis en accompagnant des communautés paysannes dans leur stratégie d'adaptation au changement climatique;

- dressant le bilan de l'accompagnement que la Fondation a apporté à des exploitations agricoles clientes du Groupe CAM durant 2 campagnes agricoles afin d'améliorer leur performance environnementale, sociale et économique et augmenter ainsi leur résilience aux aléas du climat et du marché. En plus de proposer une grille d'indicateurs pour évaluer la durabilité de l'agriculture adaptée au contexte marocain, ce programme a identifié les aménagements, les équipements et les pratiques à poursuivre pour encourager le développement d'une agriculture durable au Maroc et évalué les investissements requis pour cette reconversion ;

- soutenant l'aval de cette agriculture durable, notamment les marchés paysans éco-solidaires qui remporte un franc succès auprès des consommateurs de Rabat, Mohammedia, Casablanca, et Marrakech en quête de produits sains, locaux et de qualité. Après avoir valorisé ce circuit court par la production d'un film largement diffusé sur les réseaux sociaux et lors de conférences, la Fondation a renouvelé son partenariat avec le Réseau des Initiatives Agro écologiques au Maroc (RIAM) pour la mise en place d'un Système Participatif de Garantie avec l'assistance technique du Centre de Coopération Internationale en Recherche Agronomique pour le Développement. Reconnu par la FAO, ce label de qualité de proximité, moins cher que la certification biologique, a pour objectif de cadrer la relation entre producteurs et consommateurs d'agriculture durable d'un même marché. Faisant appel à l'expertise néerlandaise pour accompagner des éleveurs du bassin laitier de Tadla, clients du Groupe CAM, vers une conduite durable de leur activité afin de produire plus de lait de qualité tout en utilisant moins de ressources naturelles. Une mission d'identification des besoins en assistance technique et de gestion a été lancée en septembre 2018 auprès d'une trentaine d'éleveurs de plus de 20 vaches par des consultants néerlandais et marocain.



Par ailleurs, la Fondation a poursuivi son action pour une agriculture propre à travers deux projets : l'un en faveur du recyclage du plastique agricole usagé et l'autre en faveur d'une irrigation localisée recourant au solaire, énergie propre et renouvelable.

En effet, la Fondation a clôturé le projet de collecte et de valorisation durable des déchets agricoles plastiques dans le Souss-Massa dont les plus importantes réalisations, outre la sensibilisation de tous les acteurs concernés aux avantages écologiques, sanitaires, économiques, sociaux et commerciaux de leur recyclage, sont la création par les recycleurs de 8 coopératives rassemblées dans une Union et la création d'un Groupement d'Intérêt Economique par les entreprises de recyclage. L'amorce de cette structuration n'a pas seulement mis en évidence les besoins de la filière en termes d'organisation, d'équipements, de conditions de travail et de financement mais également l'énorme besoin de reconnaissance de ses acteurs opérant jusqu'ici dans le secteur informel. La contribution de ces acteurs à la préservation de notre environnement est désormais officiellement reconnue par le Secrétariat d'Etat au Développement Durable qui s'est engagée à fournir avec l'appui du Conseil et de la Wilaya de la Région Souss Massa une plateforme collective répondant aux normes pour la collecte et le recyclage des plastiques agricoles usagés de la région.

Quant au projet relatif au pompage solaire, la formation des installateurs en exercice dans des régions où Tamwil El Fellah avait relevé des problèmes dans le fonctionnement des systèmes financés, a démontré la nécessité de mettre en place un label ou une accréditation pour les installateurs et des normes pour les équipements. Dans l'attente de leur mise en place, les efforts de la Fondation ont été concentrés sur la sensibilisation des agriculteurs par la production d'un guide vulgarisé pour les orienter à la fois dans le choix du fournisseur-installateur et du matériel ainsi que dans l'utilisation et la maintenance du système.

Enfin, la Fondation a poursuivi son travail de prospection de nouveaux partenaires tant nationaux qu'internationaux dans la perspective de monter de nouveaux projets et programmes en faveur d'une agriculture durable.

## **4. Lutte contre la corruption**

### **4.1 Protection des données personnelles**

Le GCAM a œuvré dès 2014, en faveur de la Protection des Données Personnelles, de manière à inscrire la banque dans une démarche continue de mise en conformité à la loi 09-08. Un document à usage interne a été déployé à l'attention des chargés clientèles et de manière plus générale, des collaborateurs du Groupe. Des pictogrammes informatifs portant sur le droit d'accès aux données des clients enregistrés et affichés au niveau des portes d'accès de l'ensemble des points de vente et locaux du GCAM disposant d'un système de vidéosurveillance.

Au-delà de la mise en conformité, la conduite du changement suppose un travail de communication et sensibilisation auprès de tous les métiers (exigences légales, montage de dossiers de déclaration au CNDP, obtention d'autorisations, etc.). En outre, le GCAM a procédé à la refonte du module de formation, afin de déployer des actions de formation actualisées au bénéfice des collaborateurs du siège et du réseau en 2017.

Le GCAM a mis en ligne sur le portail de la Banque une vidéo explicative de la loi américaine « FATCA » afin d'accompagner l'implémentation des dispositions de la loi sur sa clientèle.

### **4.2 Lutte contre la corruption**

L'Objectif de Développement Durable formulé par l'ONU en 2015, est de réduire la pauvreté dans le monde. Pour atteindre cet objectif, il est important de s'attaquer à ses principales causes dont la corruption fait partie. Selon la définition donnée par Transparency International, « la corruption est l'abus d'un pouvoir confié, à des fins privées ».

Conscient que la corruption constitue un frein au développement du Maroc, coûtant chaque année 3% de son PIB, le GCAM s'engage à développer un modèle de gouvernance responsable, luttant à son échelle contre ce fléau.

Ainsi, dans son Code de Déontologie, le GCAM s'engage à prévenir les risques qui y sont liés et notamment :

- ✓ Les cadeaux et avantages
- ✓ Les conflits d'intérêts
- ✓ Le blanchiment de capitaux
- ✓ Le financement du terrorisme

En outre, cette politique est soutenue par des systèmes opérationnels à la fois informatique permettant le suivi et l'alerte, mais également par la formation des collaborateurs à l'identification, et enfin en protégeant l'anonymat des « whistleblower ». Ces dispositifs de vigilance, développés par le GCAM sont perçus comme efficaces en interne et efficaces par nos partenaires financiers et bailleurs de fond.