



# RAPPORT | 20 ESG | 20

The background features a series of concentric, wavy green lines that create a sense of depth and movement. A white L-shaped graphic is positioned on the left side, with a vertical line extending upwards and a horizontal line extending to the right, framing the title.

# Sommaire

• ÉDITO	4
• À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT	6
• PÉRIMÈTRE DE REPORTING	7
• MODÈLE DE CRÉATION DE VALEUR	8

## **ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX : ENVIRONNEMENT, SOCIAL, GOUVERNANCE 11**

• À PROPOS DU CRÉDIT DU MAROC	12
- PROFIL	12
- STRATÉGIE	13
- STRATÉGIE EN MATIÈRE DE RSE : OBJECTIFS ET ENGAGEMENTS	15
- CONTRIBUTION DE CRÉDIT DU MAROC AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	17
• POLITIQUE DE DURABILITÉ	19
- L'APPROCHE DU DIALOGUE	19
- LES PARTIES PRENANTES DE CRÉDIT DU MAROC	20
- MATÉRIALITÉ DES ENJEUX ESG	23
- FEUILLE DE ROUTE ESG DE CRÉDIT DU MAROC	25
- IMPACT SUR LES COMMUNAUTÉS LOCALES	25

## **ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES : ENVIRONNEMENT, SOCIAL, GOUVERNANCE 35**

• EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	36
- POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE	36
- RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL	38
- LITIGES ENVIRONNEMENTAUX	41
• NOTRE RELATION AVEC NOS SALARIÉS	42
- PRATIQUES RH	42
- DIVERSITÉ ET LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION	49
- LIBERTÉ SYNDICALE ET NÉGOCIATION COLLECTIVE	53
- SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL	53
• GOUVERNANCE	54
- MEMBRES DE L'ORGANE DE GOUVERNANCE ET COMITÉS SPÉCIALISÉS	54
- CRITÈRES D'INDÉPENDANCE	57
- MEMBRES DU DIRECTOIRE	59
- PARITÉ ET REPRÉSENTATION DES PARTIES PRENANTES	60
- FONCTIONNEMENT DE L'ORGANE DE GOUVERNANCE ET RELATIONS AVEC LES ACTIONNAIRES	61
- GOUVERNANCE DE L'ÉTHIQUE	64
• RÉPONSE À LA PANDÉMIE DE LA COVID-19	66

## **GLOSSAIRE 69**

## **INDEX AMMC 72**

• ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION	73
• INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES	73
• INFORMATIONS SOCIALES	74
• GOUVERNANCE	75
• INFORMATIONS SUR LES PARTIES PRENANTES	75
• AUTRES	74

## **TABLEAU DES INDICATEURS ESG 77**

## Édito

Depuis un an, le monde n'est plus celui que nous connaissions. En 2020, l'humanité a été, et demeure, confrontée à une crise sanitaire inédite et de grande ampleur dont les conséquences, tant économiques que sociales, sont ressenties par tous.

Dès le début de la crise, Crédit du Maroc s'est donné comme priorité d'assurer la sécurité de ses collaborateurs, de ses clients et de ses partenaires. La Banque s'est également attachée à maintenir les activités essentielles pour l'ensemble de sa clientèle. Cette crise sans précédent a aussi généré de nouvelles attentes des clients. La Banque a mobilisé ses compétences humaines et sa solidité financière pour accompagner sa clientèle en adoptant les mesures nécessaires au service du rétablissement de l'économie. De nouveau, Crédit du Maroc s'est affirmé comme une banque utile à ses clients relevant chaque jour le défi d'être là pour eux, avec force et détermination, tout en préservant l'équilibre qui consolidera encore sa solidité, sa résilience et sa capacité à concourir à la prospérité collective.

Fort de sa volonté affirmée d'intégrer la RSE à l'ensemble de sa stratégie, le Groupe Crédit Agricole S.A., maison mère de Crédit du Maroc, a défini en 2019 sa Raison d'Être, applicable à l'ensemble de ses entités autour d'un projet commun fédérateur et mobilisateur : « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ».

Cette Raison d'Être, désormais formalisée dans le nouveau projet d'entreprise de Crédit du Maroc, baptisé « Tajdid 2022 », démarré en 2020, permet de donner de la vision et du sens aux ambitions et choix stratégiques fondamentaux qui ont été décidés et apporte une réponse cohérente et durable pour faire face à un environnement de plus en plus changeant.

Trois piliers stratégiques caractérisent « Tajdid 2022 » et viennent en déploiement de notre Raison d'Être. Il s'agit d'un projet Client qui s'appuie sur un modèle de banque universelle de proximité et sur la diversité des expertises de Crédit du Maroc, avec pour objectif la satisfaction de ses clients érigée en une priorité absolue ; d'un projet Humain qui permet d'exprimer et de développer le potentiel des femmes et des hommes de la Banque et d'un projet sociétal, avec un positionnement clair en termes de banque verte, responsable et inclusive. Cet ancrage de l'utilité sociétale dans l'ensemble de nos activités, métiers et processus marque notre volonté de contribuer au progrès humain, en nous inscrivant résolument dans les objectifs de développement durable définis par les Nations Unies afin d'ouvrir la voie à un monde meilleur et plus résilient.

C'est ainsi qu'en 2020, Crédit du Maroc a signé son adhésion au Global Compact. Cette adhésion vient confirmer l'engagement de la Banque pour le développement durable, porté par sa Raison d'Être

et s'inscrit dans la suite logique à l'action que nous déployons depuis de nombreuses années, d'être un acteur d'une société durable, et de nous appuyer sur le dialogue pour identifier et mettre en place les solutions qui sont requises et ainsi créer l'impact économique, social et environnemental le plus positif dans les domaines qui comptent le plus pour nos clients, nos collaborateurs et notre territoire.

Vous trouverez dans ce rapport ESG, publié pour la deuxième année consécutive, des informations sur les mesures prises par notre Banque pour construire un avenir durable et inclusif et favoriser les progrès par rapport aux questions environnementales, sociales et de gouvernance d'importance pour nos parties prenantes. L'objectif de ce rapport est de rendre compte des performances de durabilité de Crédit du Maroc tout en vous offrant une vision holistique des défis et des opportunités que nous rencontrons, les progrès que nous avons réalisés et les perspectives d'avenir.

Nos orientations et choix stratégiques nous permettent d'introduire des transformations significatives pour améliorer nos rendements financiers, en tenant compte d'un appétit au risque modéré, tout en pilotant nos enjeux de durabilité les plus significatifs. Ces transformations permettront à notre Banque d'opérer une accélération

déterminante sur le digital, d'installer un nouveau modèle de distribution 100 % humain 100 % digital, d'améliorer significativement notre efficacité relationnelle et opérationnelle, de consolider notre solidité financière, notre culture de la conformité et notre maîtrise des risques.

La maturité de notre démarche de durabilité, grâce aux différentes notations, Reporting ESG, audit RSE, démarche FReD dont les résultats sont audités par un commissaire aux comptes, nous ont mis sur la voie de l'amélioration continue.

Pour conclure, et sachant que la crise de la Covid-19 aura des conséquences durables sur la société, ses citoyens et ses acteurs économiques, nous tenons à réaffirmer l'engagement et la détermination de la Banque et de toutes ses forces vives à accompagner ses parties prenantes et à tenir compte de leurs attentes. Au Crédit du Maroc, nous plaçons l'humain au cœur de nos priorités et c'est ainsi que nous apportons notre pierre à l'édifice au développement collectif. Fort de ses orientations stratégiques, Crédit du Maroc dispose de tous les atouts pour faire, d'ici 2022, de son ambition une réalité : être la banque préférée de ses clients, utile, responsable et performante portée par l'engagement de ses collaborateurs.

Nous vous en souhaitons une bonne lecture.



**Bernard Muselet**  
Président du Directoire



**Ismaïl Fassi-Fihri**  
Président du Conseil de Surveillance

# À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT

Nom du rapport	Rapport ESG 2020 - Crédit du Maroc
Période de reporting	Du 01/01/2020 au 31/12/2020
Description du rapport	Crédit du Maroc publie, en 2021, son deuxième rapport ESG relatif à l'exercice 2020. Ce rapport, consacré aux performances environnementales, sociales et de gouvernance de la Banque, répond aux exigences de la circulaire de l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux (« AMMC ») n°03-19 du 20 février 2019 relative aux opérations et informations financières.
Date de publication du rapport	2021
Format du rapport	Ce rapport est disponible en format digital. Le contenu du rapport pourra également être téléchargé sous forme de fichier PDF.
Reporting RSE	Crédit du Maroc publie des indicateurs clés de performance financière ainsi que des informations qualitatives sur le développement durable dans son rapport ESG 2020.
Matérialité	Dans ce rapport, est produite une matrice de matérialité, fruit d'un travail réalisé par une agence de notation. Une étude de matérialité sera déployée prochainement pour prendre en compte l'évolution des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance de Crédit du Maroc.
Périmètre du rapport	Le rapport concerne exclusivement les activités de Crédit du Maroc. Aucune autre activité à part celle de Crédit du Maroc n'est consolidée dans le cadre de ce rapport. Les indicateurs de performance clés présentés concernent par conséquent les activités poursuivies. Les données financières de l'entreprise ont été extraites du rapport de gestion 2020 et n'ont pas été modifiées. Des liens sont disponibles dans la version digitale de ce rapport pour accéder directement aux données financières.
KPI, méthodes de collecte de données, bases de calcul	Les indicateurs de performance clés permettent au Crédit du Maroc de suivre ses performances environnementales et sociales. La mesure du progrès permet d'identifier le potentiel d'amélioration de ses rendements. La Banque utilise son système de reporting pour collecter les données extra-financières nécessaires à la génération d'indicateurs de performance relatifs à la santé, à la sécurité de ses collaborateurs et à la protection de l'environnement. Les indicateurs de performance sont calculés et publiés conformément aux exigences de l'AMMC et, pour certains, en relation avec le Global Reporting Initiative. Les indicateurs de performance sont généralement divulgués par Crédit du Maroc sur une période de trois ans.
Assurance fournie par un tiers	Crédit du Maroc n'a pas encore mis en place un système d'assurance de son reporting ESG.
Autorité Marocaine du Marché des Capitaux	Ce rapport respecte les exigences de la circulaire de l'AMMC n°03/19 en matière de Reporting ESG.
Pacte mondial des Nations Unies et Global Reporting Initiative	Ce rapport permet, aussi, de communiquer sur la mise en œuvre des principes du Pacte Mondial des Nations Unies (Global Compact), dont Crédit du Maroc est signataire depuis le 7 juillet 2020.
Objectifs de développement durable des Nations	Dans ce rapport, Crédit du Maroc présente sa contribution à la mise en œuvre des objectifs de développement durable des Nations Unies.
Terminologie utilisée	Ce rapport contient un glossaire portant explication sur la terminologie utilisée ou sur les abréviations.
Déclarations relatives à l'avenir	Ce rapport contient des déclarations relatives à l'avenir. Ces déclarations sont basées sur les estimations actuelles du Management concernant les développements futurs. Ces déclarations ne doivent pas être interprétées comme des garanties quant à leur réalisation future.
Rapports de l'année précédente	Crédit du Maroc publie pour la deuxième année un rapport ESG. Le premier, publié en février 2020, a concerné l'exercice 2019. Celui-ci, relatif à l'exercice 2020, est publié durant le premier trimestre 2021.



# PÉRIMÈTRE DE REPORTING

Crédit du Maroc publie, en 2020, son deuxième rapport ESG relatif à l'exercice 2020. Ce rapport, consacré à ses performances environnementales, sociales et de gouvernance, répond aux exigences de la circulaire 03-19 de l'AMMC.

L'index AMMC, innovation majeure de ce rapport, documente l'option *Comply or Explain* grâce au concours d'un cabinet externe, Disklosure IT.

- Tous les commentaires sur notre rapport de développement durable et sur notre politique ESG sont les bienvenus à l'adresse mail : **Wafa.Sahil@ca-cdm.ma**
- Crédit du Maroc est désormais engagé dans un processus de

production d'un rapport annuel sur le développement durable.

- Aucune fusion ou acquisition n'est intervenue au cours de l'exercice 2020 par rapport aux années précédentes. Aucun changement dans la nature des activités commerciales ou dans les méthodes de mesure des indicateurs n'a eu lieu.
- Crédit du Maroc a établi un processus organisationnel permettant de confier le pilotage de l'ESG à une entité RSE dépendant du Secrétariat Général de Crédit du Maroc rattaché au Président du Directoire.

## Étapes suivies pour l'élaboration du rapport ESG

Le présent rapport a été conçu selon les exigences de l'AMMC.

- Cycle de Reporting ESG : annuel
- Date de début de la période de reporting : 01/01/2020
- Date de fin de la période de reporting : 31/12/2020
- Date de publication du rapport précédent : février 2020



# MODÈLE DE CRÉATION DE VALEUR

## Notre valeur ajoutée partagée

Notre mission est de contribuer à la réussite de nos clients et de les aider à réaliser leurs objectifs à toutes les étapes de leur vie. Crédit du Maroc ne ménage aucun effort afin d'offrir une expérience client et salarié réussie. L'organisation de Crédit du Maroc vise à placer l'humain au centre des préoccupations de la Banque. Pour aller de l'avant, nous utilisons les nouvelles technologies afin d'améliorer nos processus, d'accroître la productivité, et de libérer le temps de travail de nos salariés afin de leur permettre de se concentrer sur les tâches à forte valeur ajoutée et de répondre efficacement à un éventail élargi des besoins des clients. Nous accompagnons nos salariés de manière à ce qu'ils montent en compétence et acquièrent de nouvelles aptitudes. En tant qu'entreprise définie par sa Raison d'Etre, Crédit

## ÊTRE ACTEUR D'UNE SOCIÉTÉ DURABLE

### NOTRE RAISON D'ÊTRE

Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société

### NOS TALENTS

**2 539**  
collaborateurs  
Groupe Crédit  
du Maroc

### NOTRE GOUVERNANCE

Une gouvernance éclairée par un conseil de surveillance, organe de contrôle, et un directoire, organe de gestion

### NOS RESSOURCES

### NOTRE RÉSEAU

**345** Agences  
**304** Agences de proximité  
**10** Espaces Maskane  
**12** Espaces Arreda  
**10** Espaces Banque Privée  
**9** Directions régionales  
**9** Centres d'affaires



### NOTRE CAPITAL

**78,7 %** Crédit Agricole SA  
**10,7 %** Wafa Assurance  
**10,6 %** Divers actionnaires



### NOS FILIALES

 CRÉDIT DU MAROC  
ASSURANCES

 CRÉDIT DU MAROC  
LEASING & FACTORING

 CRÉDIT DU MAROC  
BANQUE OFFSHORE

 CRÉDIT DU MAROC  
PATRIMOINE

 CRÉDIT DU MAROC  
CAPITAL

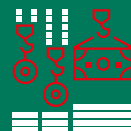
 SIFIM  
CRÉDIT DU MAROC

### ACCOMPAGNER ET CONSEILLER NOS CLIENTS DANS LEURS MOMENTS DE VIE



### NOS ACTIVITÉS

### ÉLABORER DES SOLUTIONS D'INVESTISSEMENT



### NOTRE AMBITION

Être la banque préférée de ses clients portée par l'engagement de ses collaborateurs

### NOS ENGAGEMENTS FORTS

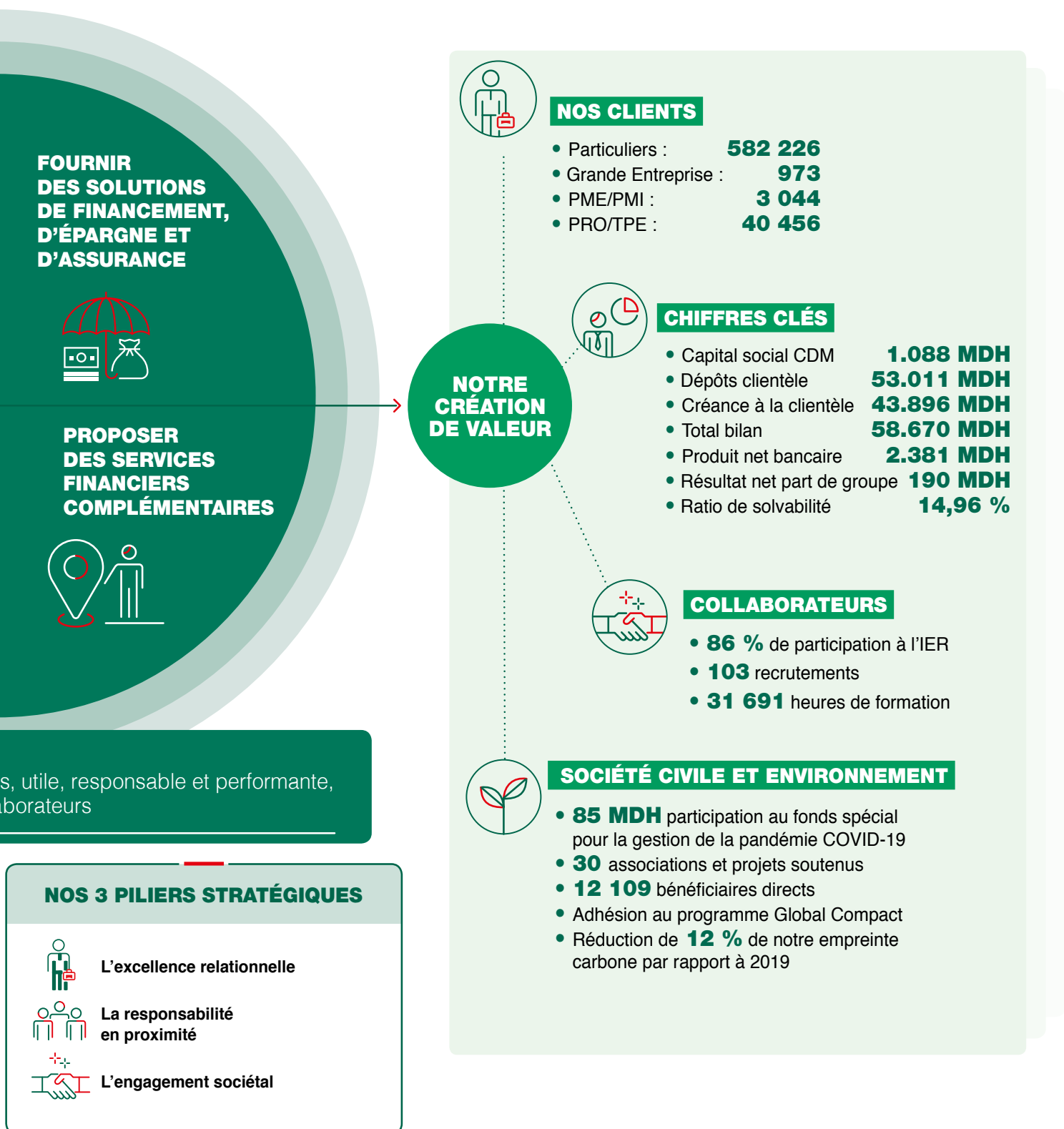
- L'**utilité** au service de nos clients
- La **solidité** et la diversité de nos expertises
- La **protection** des intérêts et des avoirs de nos clients
- La **responsabilité** humaine au cœur de notre modèle
- Le **soutien** à l'économie et à la cohésion sociale
- L'**accompagnement** de la transition énergétique et des initiatives écologiques



du Maroc entreprend d'intervenir de manière socialement responsable pour la création de valeur pérenne et s'engage à fournir des produits et services écoresponsables à même de satisfaire ses clients, sans porter atteinte à l'environnement. Cette création de valeur partagée nous permet de créer de la valeur économique tout en créant de la valeur sociale.

*Comment nos capitaux et nos ressources participent-ils à la création de valeur au profit de nos clients, nos actionnaires, nos collaborateurs et pour la société civile et l'environnement ?*

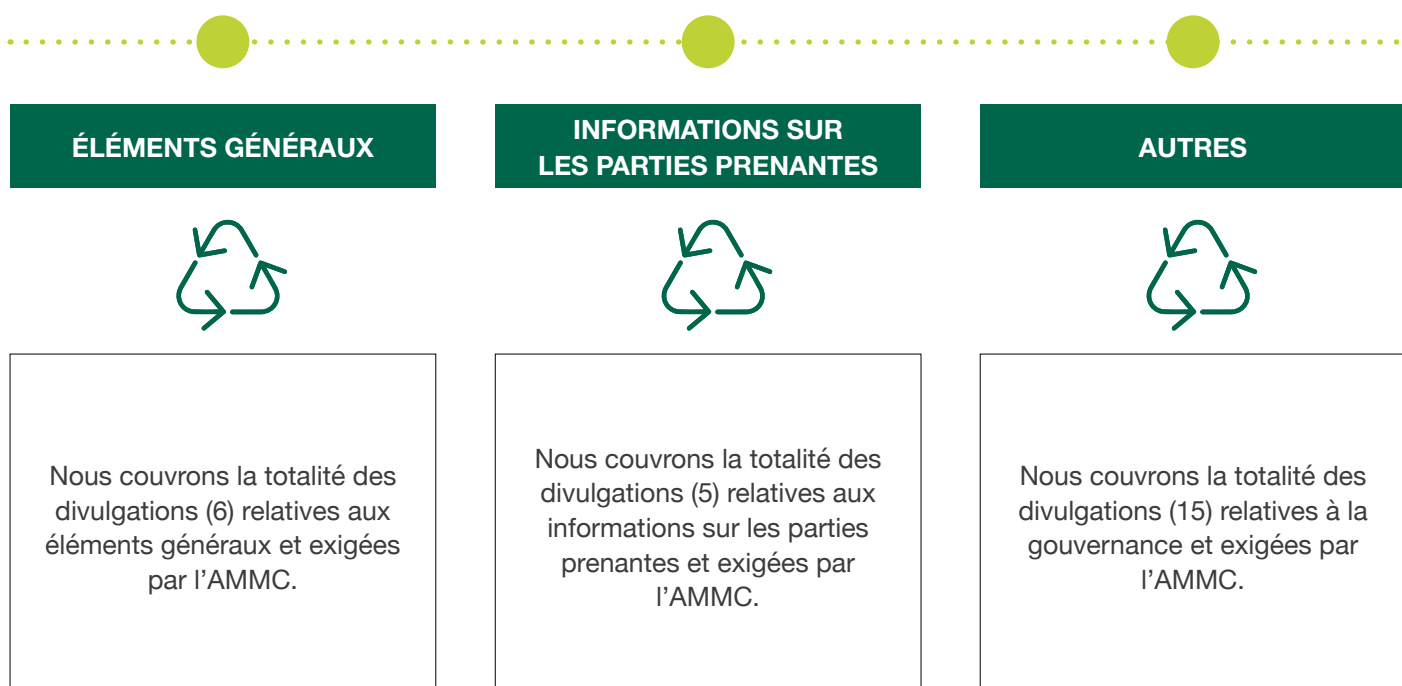
Le schéma ci-dessous permet de visualiser la création de valeur de notre Banque pour toutes ses parties prenantes.



# Éléments généraux

# ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX : ENVIRONNEMENT, SOCIAL, GOUVERNANCE

Cette partie du rapport est relative aux éléments généraux, aux informations sur les parties prenantes ainsi que la partie intitulée Autres est dédiée aux objectifs et engagements des émetteurs.



## PROFIL

### LA PLURI-SPÉCIALITÉ AU SERVICE DE NOS CLIENTS

Crédit du Maroc est une filiale du Groupe Crédit Agricole S.A., leader européen des services bancaires et financiers, 1<sup>ère</sup> banque européenne par Tier1, 1<sup>ère</sup> banque de proximité en Europe, 1<sup>er</sup> bancassureur en Europe et 1<sup>er</sup> gestionnaire d'actifs en Europe avec 52 millions de clients sur 48 pays et plus de 142.000 collaborateurs.

L'affiliation au Groupe Crédit Agricole S.A. confère au Crédit du Maroc un atout commercial majeur de par son ouverture à l'international et offre à ses clients son approche globale, riche d'expertises éprouvées. Son modèle de banque universelle de proximité et les synergies de tous les métiers du Groupe Crédit Agricole S.A. apportent une diversité d'expertise pour Crédit du Maroc pour faire de la Banque un partenaire privilégié de ses clients de toutes tailles et dans tous les secteurs.

Crédit du Maroc est une banque dont le siège social est basé à Casablanca, créée en 1929 en tant que

succursale marocaine du Crédit Lyonnais, lequel a été rebaptisé Crédit Lyonnais Maroc en 1963, puis Crédit du Maroc en 1966. Crédit du Maroc est la cinquième banque du Maroc, avec un encours total de 43,9 milliards de dirhams à fin décembre 2020 et une part de marché de 4,77 % en termes de prêts et de 4,41 % en termes de dépôts au Maroc.

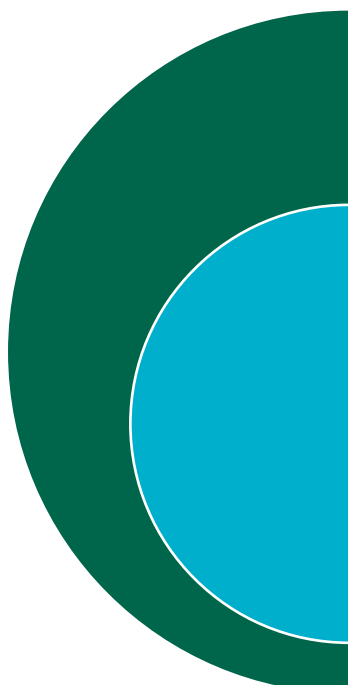
Banque universelle et généraliste qui s'adresse à tous les segments de clients : particuliers, professionnels, agriculteurs et entreprises, Crédit du Maroc propose des offres sur mesure qui répondent à tous les besoins des clients, des services bancaires au quotidien jusqu'à la banque de financement et d'investissement en passant par les financements, l'épargne, la bancassurance, la gestion d'actifs, le leasing et le factoring, les zones d'accélération industrielle, la banque privée et la fenêtre participative « Arreda ».

Sa politique de croissance, son réseau commercial étoffé à travers tout le Royaume du Maroc (314 points de vente) et la mobilisation de ses forces vives s'appuient sur un grand pouvoir d'innovation orienté vers la satisfaction de ses clients.

		2020	2019	2018
Nombre total d'employés	Employés	2 539	2 590	2 562
Nombre total de sites d'activités	Sites	314	314	314



## TENDANCES DE DURABILITÉ DANS LE SECTEUR BANCAIRE



<b>Performance environnementale- Climat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atténuation du changement climatique adaptation et planification de la résilience</li> <li>• Minimiser l'utilisation des ressources naturelles (y compris l'énergie)</li> </ul>
<b>Socio-économique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modèles commerciaux simplifiés</li> <li>• Digitalisation et réduction des cyber-risques</li> <li>• Protection des données financières et personnelles des clients</li> <li>• Système de gestion du Capital Humain</li> <li>• Focus sur les décisions et leur impact sur la qualité de vie ainsi que sur la santé et la sécurité.</li> <li>• Aligner les portefeuilles de produits sur les demandes des clients et leurs propres objectifs de développement durable.</li> <li>• Réduire le risque de crédit et le risque opérationnel par la gouvernance de l'éthique</li> </ul>

Source : Robecosam, 2020

## STRATÉGIE

### CONTEXTE DU PLAN STRATÉGIQUE TAJDID 2022

Le Plan moyen terme CAP 2018, initié en 2014, et suivi de CAP 2020, a été un projet de transformation de Crédit du Maroc. À travers ses grandes orientations - accroître l'efficacité commerciale, mettre l'efficacité opérationnelle au service de la satisfaction clients, viser l'excellence des ressources humaines et créer une gouvernance efficace tout en améliorant la performance financière -, il a insufflé une nouvelle dynamique avec, pour finalité, la satisfaction du client. En 2020, Crédit du Maroc a lancé son nouveau Plan moyen terme baptisé « Tajdid 2022 ». Ce dernier traduit les orientations que la Banque s'est fixée pour atteindre son ambition, celle d'« Être la

banque préférée de ses clients, utile, responsable et performante, portée par l'engagement de ses collaborateurs ». Tel qu'il se définit en arabe, « Tajdid 2022 » porte le renouveau de Crédit du Maroc et permettra à la Banque d'entrer dans une nouvelle ère.



1

### Achèvement de CAP2020



CAP 2020, le dernier PMT du Crédit du Maroc s'est achevé en décembre 2019. Il laisse derrière lui des réalisations mais aussi des challenges à relever

2

### PMT Groupe

« Projet Groupe & Ambitions 2022 »



Le Groupe a lancé un Plan stratégique qui s'applique à l'ensemble de ses entités et filiales dont Crédit du Maroc

3

### Profondes mutations du secteur bancaire



L'environnement bancaire a connu notamment :

- une accélération digitale importante
- une concurrence plus forte

4

### Les impacts de la crise sanitaire



Un contexte de crise qui a créé de nouveaux besoins et attentes chez nos clients qu'ils soient :

- particuliers
- professionnels
- ou entreprises

À travers ses trois piliers, le pilier Client, le pilier Humain et le pilier Sociétal, et ses deux autres orientations - l'installation des fondations et la pérennisation des fondamentaux - qui en constituent le socle, « Tajdid 2022 » trace la vision et la feuille de route de Crédit du Maroc sur les années à venir.

Le plan stratégique « Tajdid 2022 » vient renforcer le modèle de banque universelle de proximité qui sert tous les segments de clientèle, avec tous les métiers. « Tajdid 2022 » s'inscrit pleinement dans la Raison d'Être de Crédit du Maroc : « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ».

### PROJET CLIENT

Crédit du Maroc place son Projet Client au cœur de son PMT avec une approche axée sur l'excellence relationnelle et une accélération sur le digital et la donnée.

### PROJET HUMAIN

Crédit du Maroc s'engage pour améliorer l'expérience des collaborateurs, mieux les accompagner et contribuer au bien-être de chacun.

### PROJET SOCIÉTAL

Crédit du Maroc s'affirme comme un acteur responsable agissant dans l'intérêt de la société et de son environnement.

## INSTALLATION DES FONDATIONS

### TRANSFORMER LE SYSTÈME D'INFORMATION

Crédit du Maroc sécurise la transformation de son système d'Information pour un fonctionnement quotidien optimal et une agilité renforcée.

### CONSTRUIRE UN NOUVEAU SIÈGE

Crédit du Maroc se dote d'un nouveau siège « Les Arènes », améliorant l'expérience des collaborateurs et ancrant l'image d'une nouvelle banque moderne.

### INSTALLER LE NOUVEAU MODÈLE DE DISTRIBUTION

Crédit du Maroc adopte un nouveau modèle de distribution pour mieux servir ses clients dans une approche alliant le meilleur de l'humain au meilleur du digital : 100 % humain 100 % digital.

## ACCÉLÉRER SUR LE DIGITAL

Crédit du Maroc souhaite opérer une accélération déterminante sur le digital en priorisant la mise au standard de marché de ses solutions E-M banking et la fiabilisation du socle digital existant.

## PÉRENNISATION DES INCONTOURNABLES

Crédit du Maroc renforce ses incontournables pour servir son ambition de développement durable :

- solidité financière et culture de la rentabilité ;
- conformité et maîtrise des risques ;
- efficacité opérationnelle.



# STRATÉGIE EN MATIÈRE DE RSE : OBJECTIFS ET ENGAGEMENTS

Crédit du Maroc adopte des politiques, des chartes et des processus pour asseoir sa politique de développement durable. Les politiques et chartes ci-dessous en donnent un aperçu.

## DUE DILIGENCE : UNE CHARTE ÉTHIQUE ET UN CODE DE CONDUITE DÉTERMINENT NOTRE APPROCHE GLOBALE DE VIGILANCE

### CHARTÉ ÉTHIQUE

La Charte Éthique, signée par les Dirigeants du Groupe, souligne les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité portées par Crédit Agricole S.A. La Charte Éthique, commune à l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole S.A. reprend les principes d'actions et de comportements à respecter vis-à-vis des clients, des collaborateurs, des fournisseurs, de la société et de l'ensemble des parties prenantes, à partir desquels sont déclinés ou ajustés toutes les autres chartes, tous les codes de conduite et règlements intérieurs dans toutes les entités et métiers du Groupe. La Charte Éthique appuie la culture éthique et conformité de Crédit du Maroc.

*Rendue publique en mars 2017*

Dans le prolongement de la Charte Éthique, Crédit du Maroc s'est doté d'un Code de Conduite, qui vient la décliner opérationnellement.

Le Code de Conduite, fruit d'une démarche collaborative menée avec les différents métiers de Crédit du Maroc et d'un processus de co-construction qui a mobilisé des experts de chacune de ses directions Ressources Humaines, Conformité, Juridique, RSE, Achats et Communication, s'applique à tous, que ce soient les administrateurs, les dirigeants, les collaborateurs quelles que soient leur situation et leur fonction au sein de Crédit du Maroc. Le Code de Conduite a pour objet de guider au quotidien les

actions, décisions et comportements des femmes et des hommes de Crédit du Maroc en intégrant des règles comportementales face à des problématiques éthiques que chacun peut être amené à rencontrer au cours de ses missions professionnelles et extraprofessionnelles. S'inscrivant dans la démarche de maîtrise des risques de non-conformité, il intègre, en outre, un volet spécifique "anticorruption" en application des obligations découlant de la loi Sapin 2 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique. Le Code de Conduite a été présenté aux managers puis publié sur le site institutionnel de Crédit du Maroc suivi d'une communication interne à destination des collaborateurs afin de permettre son appropriation par tous.

### CODE DE CONDUITE

S'applique à tous, que ce soient les administrateurs, les dirigeants, les collaborateurs quelles que soient leur situation et leur fonction au sein du groupe Crédit du Maroc. Il regroupe les principes éthiques et les règles de conduite régissant les actions de l'ensemble des collaborateurs du groupe Crédit du Maroc et constitue l'élément central de la fonction conformité.

*Rendu public en mai 2017*

## CHAPITRES DU CODE DE CONDUITE

### En matière de relations avec les clients et fournisseurs

Relations avec les clients	Données à caractère personnel des clients	Choix équitable du fournisseur	Relations responsables avec les fournisseurs	Concurrence
----------------------------	---	--------------------------------	--	-------------

### En matière sociale, environnementale et sociétale

Protection des données des collaborateurs	Santé et Sécurité au travail	Non-discrimination	Diversité et mixité	Lutte contre le harcèlement	Activités extra professionnelles	Démarche environnementale	Contribution aux territoires
---	------------------------------	--------------------	---------------------	-----------------------------	----------------------------------	---------------------------	------------------------------

### En matière d'anticorruption

Lutte contre la corruption	Lutte contre le trafic d'influence et interaction avec des agents publics	Lutte contre les paiements de facilitation	Conflits d'intérêts	Cadeaux et invitations	Lobbying et financement de partis politiques	Mécénat et actions caritatives	Sponsoring
----------------------------	---	--	---------------------	------------------------	--	--------------------------------	------------

### En matière de protection et de réputation du groupe

Confidentialité	Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme	Lutte contre l'évasion fiscale	Sanctions internationales	Prévention de la fraude	Prévention des abus de marché	Utilisation des réseaux sociaux
-----------------	---	--------------------------------	---------------------------	-------------------------	-------------------------------	---------------------------------

## DES POLITIQUES QUI SOUTIENNENT NOTRE STRATÉGIE DE BANQUE RESPONSABLE

### POLITIQUES SECTORIELLES RSE

Les politiques sectorielles RSE publiées par le Groupe Crédit Agricole S.A. explicitent les critères sociaux, environnementaux et sociétaux introduits dans ses politiques de financement et d'investissement. Ces critères reflètent essentiellement les enjeux citoyens qui semblent les plus pertinents pour l'ensemble des activités de la Banque, et notamment en ce qui concerne le respect des droits humains, la lutte contre le changement climatique et la préservation de la biodiversité. Le but des politiques sectorielles RSE est ainsi de préciser les principes et règles d'intervention extra-financiers concernant les financements et investissements dans les secteurs concernés.

### POLITIQUE IMPRESSION

La Politique Impression définit la politique en matière d'impression effectuée par les collaborateurs de Crédit du Maroc.

### POLITIQUE ACHAT RESPONSABLE

La Politique Achat Responsable vise à favoriser l'achat d'un bien ou d'un service en prenant en considération à la fois le juste besoin et les aspects économiques, sociétaux et environnementaux de la réponse à celui-ci.

### POLITIQUE HANDICAP

La Politique Handicap, au regard de la réalité sociale et économique dans laquelle Crédit du Maroc évolue, vise à développer l'employabilité des personnes en situation de handicap, afin qu'elles aient, à compétences égales, les mêmes opportunités d'évolutions que les autres collaborateurs de l'entreprise.

### POLITIQUE DE RECRUTEMENT EXTERNE

La Politique de Recrutement Externe définit la promesse employeur en termes de mobilité interne au sein du groupe et des filiales, la formation au long de la carrière, les partenariats, les stages, le processus de candidature et d'intégration, etc.

### POLITIQUE PARITÉ

La Politique Parité formalise les engagements de Crédit du Maroc pour la promotion et la défense des principes d'équité et d'égalité entre les hommes et femmes à travers quatre axes :

- le recrutement,
- la gestion de carrières et le développement des compétences,
- l'accompagnement des congés maternité,
- la rémunération.

#### POLITIQUE D'ACCOMPAGNEMENT DE CARRIÈRE

La Politique d'accompagnement de carrières définit le rôle du collaborateur, du manager et du Gestionnaire RH ainsi que le référentiel des métiers et compétences en vue du développement individuel et de la mobilité interne.

#### CHARTE ÉCO-GESTES

La Charte Eco-gestes sensibilise et interpelle les collaborateurs sur l'adoption de comportements plus responsables par rapport au papier, à l'eau et aux énergies en milieu de travail.

#### CHARTE DE COMMUNICATION RESPONSABLE

La Charte de communication responsable définit quinze principes de comportement vis-à-vis des parties prenantes de Crédit du Maroc.

#### CHARTE CRÉDIT RESPONSABLE

La Charte Crédit Responsable vise à promouvoir un crédit responsable qui respecte quatre engagements :

- agir dans l'intérêt des clients
- veiller à la transparence de l'information destinée aux clients
- rester proche des clients
- développer des relations durables avec les clients.

#### CHARTE DE MÉCÉNAT DE COMPÉTENCE

La Charte de mécénat de compétence définit les devoirs du mécène et du partenaire, le processus d'adhésion, les attentes du partenaire et l'évaluation des missions.

## CONTRIBUTION DE CRÉDIT DU MAROC AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)

### RELEVER LES PRINCIPAUX DÉFIS MONDIAUX D'AUJOURD'HUI : AGENDA 2030

Crédit du Maroc entend faire plus chaque jour pour promouvoir une croissance inclusive et durable et s'assurer de la lutte active contre le changement climatique.

### CONTRIBUER AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES NATIONS UNIES

Les activités et investissements de Crédit du Maroc aident à contribuer à 9 des 17 objectifs de développement durable des Nations Unies.

#### OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

#### CONTRIBUTION DE CRÉDIT DU MAROC



Grâce à ses produits et services et son engagement envers la microfinance, la Banque autonomise et aide des milliers de personnes chaque année.



Crédit du Maroc promeut un milieu de travail inclusif et diversifié. Garantir l'égalité des chances et promouvoir l'égalité des sexes à tous les niveaux est une priorité. La Banque a adopté en 2020 une Politique Parité qui formalise la promotion et la défense des principes d'équité et d'égalité entre les hommes et femmes, et ce, dans tous ses processus RH tels que le recrutement, la gestion de carrière, la formation, la rémunération. En 2020, les femmes représentent 43 % de l'effectif.

## OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

## CONTRIBUTION DE CRÉDIT DU MAROC



Crédit du Maroc dispose d'une bonne expérience dans le financement de projets d'énergie renouvelable. En outre, la Banque accompagne ses clients dans le financement des projets vers une meilleure transition énergétique.



Crédit du Maroc est doté des équipes formées et engagées qui permettent de répondre aux besoins des clients, d'aider les entrepreneurs à créer des entreprises et des emplois et de renforcer l'économie locale.

La Banque favorise l'insertion des jeunes. Crédit du Maroc accorde une grande importance aux conditions et à l'environnement du travail, et déploie les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses collaborateurs.



Crédit du Maroc conçoit des produits et services pour les plus vulnérables dans la société, en leur donnant accès à des services financiers.

La Banque soutient fortement la diversité et l'inclusion dans l'entreprise.



Crédit du Maroc finance la construction d'infrastructures durables qui garantissent les services de base et favorisent une croissance économique inclusive.



Crédit du Maroc promeut la consommation durable aussi bien à la Banque qu'auprès de ses clients, en proposant des produits et services simples et équitables, et en promouvant des comportements éthiques chez ses fournisseurs.



Crédit du Maroc entreprend de calculer et de veiller à réduire son propre empreinte environnementale.

La Banque accorde également des crédits spécifiques à ses clients pour assurer une transition vers une économie plus durable.



Crédit du Maroc participe, avec le Groupe Crédit Agricole S.A., au niveau local et international, pour gérer le programme de banque responsable grâce à des initiatives internes et externes.

## PRINCIPAUX ODD SUR LESQUELS LES ACTIVITÉS DE CRÉDIT DU MAROC ONT LE PLUS DE POIDS



## L'APPROCHE DU DIALOGUE

### CONDITIONS DE DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Le présent rapport s'inscrit dans le cadre du dialogue continu que la Banque entretient avec ses diverses parties prenantes, telles que les clients, les collaborateurs, les actionnaires, les fournisseurs, les organisations internationales et les autorités réglementaires. Ces interactions constituent un important outil d'évaluation et d'atténuation des risques liés à ses activités. Elles permettent également d'améliorer ses pratiques en continu, et de tendre vers les normes les plus avancées en matière de divulgation.

Crédit du Maroc souhaite comprendre les préoccupations de ses parties prenantes. En écoutant leurs opinions et en mesurant leur perception, Crédit du Maroc identifie non seulement les risques mais également les opportunités.

La Banque encourage l'écoute active et dispose de plusieurs canaux qui lui permettent de comprendre les attentes des parties prenantes. Ce dialogue permanent est essentiel pour assurer le succès des activités de Crédit du Maroc tout au long de la chaîne de valeur.

Crédit du Maroc surveille également en permanence les agendas politiques et réglementaires. La Banque analyse régulièrement les questions sociales,

environnementales et éthiques les plus pertinentes à travers son évaluation de matérialité. Cette étude est menée sur l'ensemble de la chaîne de valeur. La dernière date de 2017 et a consisté en une analyse qualitative et quantitative sur la base des 36 domaines d'actions de l'ISO 26000, du label RSE de la CGEM et du référentiel de Vigéo-Eiris.

**Ces consultations se sont déroulées en deux phases :**

Phase 1 : trente-cinq entretiens dont six avec des focus groupe ;

Phase 2 : cinq entretiens dont trois focus groupe.

Pour comprendre son impact global sur la société, Crédit du Maroc évalue toujours les externalités sociales et environnementales tant négatives que positives. Cette démarche permet d'aider à détecter les risques potentiels pour les entreprises, et d'identifier les opportunités de création de valeur supplémentaire pour la société et les moyens par lesquels la Banque peut protéger l'environnement.

Le Comité RSE, présidé par le Président du Directoire, se réunit régulièrement pour évaluer ces impacts. Le rapport ESG fait l'objet d'une présentation au Conseil de Surveillance à l'effet de prendre acte des principales réalisations et des évaluations d'impacts.

		2020	2019	2018
Pourcentage du nombre total d'employés couverts par des accords de négociation collective	%	100	100	100

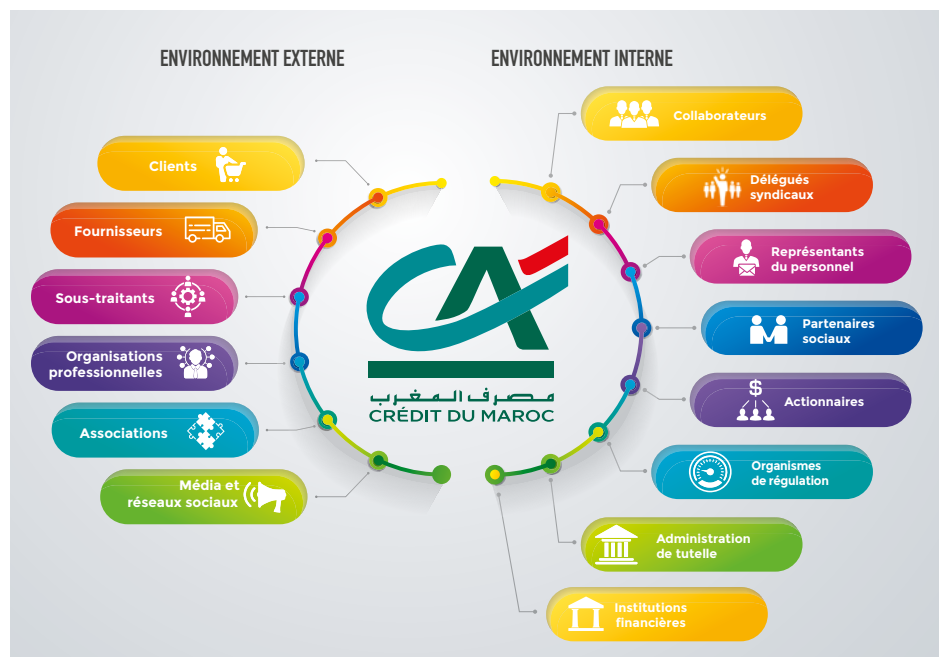


# LES PARTIES PRENANTES DE CRÉDIT DU MAROC

## POLITIQUES ET CRITÈRES DE SÉLECTION DES PARTIES PRENANTES (CLIENTS, FOURNISSEURS ET PARTENAIRES...)

Crédit du Maroc identifie ses parties prenantes pour tenir compte de l'évaluation de leur criticité et de leurs attentes à son égard. Cette identification, primordiale dans le cadre de l'étude de matérialité de la Banque, permet d'adopter l'approche de vigilance vis-à-vis de celles-ci. Ainsi, Crédit du Maroc dispose de plus de 15 politiques et chartes, constituant la trame de sa due diligence.

Le schéma ci-contre restitue le modèle d'identification des parties prenantes de Crédit du Maroc.



## ATTENTES DES PARTIES PRENANTES

### ATTENTES DES PARTIES PRENANTES



Thématique générale de l'attente des parties prenantes de Crédit du Maroc.

### ACTIONS ET MESURES PRISES PAR CRÉDIT DU MAROC



Politiques, processus, plans d'actions implémentés par Crédit du Maroc pour répondre aux attentes.



## ATTENTES DES PARTIES PRENANTES

## MESURES ET ACTIONS PRISES PAR CRÉDIT DU MAROC

### Un meilleur traitement des réclamations clients

#### Processus de remontées des réclamations clients

L'outil SYREC permet de saisir et de remonter les réclamations clients depuis l'agence, le CAF (centre d'affaires), la GE (Grande Entreprise) ou encore depuis le CRC (centre de relation client). Le département des réclamations clients rattaché à la Direction de l'Expérience Client a également cette possibilité. La Direction de l'Expérience Client identifie les dysfonctionnements sur la base des réclamations reçues et les remonte en comité Satisfaction Client. Les dysfonctionnements sont également partagés avec les métiers pour analyse et prise en charge. La Direction de l'Expérience Client suit de près leur résolution avec les entités concernées. Plaçant la satisfaction du client au centre du processus de traitement des réclamations, Crédit du Maroc permet au client de connaître, à tout moment, l'état d'avancement du traitement de sa réclamation. Une fois la réclamation résolue, le client est contacté pour être informé de la résolution du dysfonctionnement remonté. En 2019, Crédit du Maroc obtient la certification ISO 9001 version 2015 sur la gestion des réclamations.

### Vie privée et protection des données personnelles

Le Groupe Crédit du Maroc intègre la protection des données personnelles au cœur de toutes ses actions, en s'engageant à agir envers ses clients avec éthique et responsabilité, avec transparence et pédagogie. Conformément aux dispositions de la loi 09-08 relative à la protection des données à caractère personnel, l'ensemble des données à caractère personnel concernant un client, collectées à l'occasion de l'entrée en relation ou mises à jour tout au long de la relation, sont traitées exclusivement pour la réalisation des finalités de gestion de la relation établie entre la Banque et le client. Les finalités de traitement des données sont analysées systématiquement selon les procédures en vigueur et conformément aux obligations de la loi 09-08. Le client, justifiant de son identité, dispose naturellement, conformément à la loi 09-08, d'un droit d'accès à ses données personnelles, d'un droit de rectification de celles-ci, ainsi que d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, au traitement de ses données.

### Financements verts

Crédit du Maroc s'engage à fournir des produits et services à même de satisfaire ses clients, sans porter atteinte à l'environnement. En développant des produits écoresponsables, la Banque entreprend d'intervenir de manière socialement responsable pour la création de valeur pérenne. La Banque se positionne comme un partenaire des clients (particuliers/entreprises/collectivités) désireux de s'engager dans la transition énergétique.

Crédit du Maroc a entrepris de dynamiser et de promouvoir le financement vert des PME grâce au projet « Green Value Chain » (GVC). En partenariat avec la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (BERD), Crédit du Maroc a obtenu une ligne de financement de 20 millions d'euros destinée à soutenir le financement des chaînes de valeurs vertes.

Une gamme de produits de financement vert a été mise sur le marché pour le financement des projets verts, de production d'électricité, de valorisation des déchets, de gestion de l'eau :

- **Particuliers** : l'offre Chamsy destinée à financer l'équipement de la maison (panneau solaire, chauffe-eau solaire, pompe à chaleur,...)
- **PME/PMI** (toutes entreprises confondues) : l'offre Greenenergy destinée aux agriculteurs, professionnels, et toutes les entreprises non éligibles à l'offre GVC qui investissent dans des équipements réducteurs de consommation énergétique
- **PME/PMI intégrant une chaîne de valeur** : l'offre GVC destinée aux financements d'équipement d'efficacité énergétique, valorisation des déchets, gestion de l'eau et pouvant bénéficier de subventions allant jusqu'à 10 % de l'investissement alloué par la BERD.
- **Grandes Entreprises, développeurs** : offre de financement structurée en mode financement de projet sans recours contre le promoteur du projet (sponsor) via une société de projet (construction de centrale solaire, éolienne, de station de traitement des déchets, etc.).

**Financements verts**  
(suite)

Pour illustration, Crédit du Maroc (i) a participé, en 2020, au financement de la construction d'un parc éolien de 36 MW situé sur la commune d'Oualidia, sur la côte Atlantique et (ii) a financé des exploitations agricoles dans le cadre de leur acquisition d'équipements de pompage solaire utilisés en remplacement de pompes polluantes fonctionnant au gaz butane.

**Accessibilité des bureaux et agences**

La Banque a entamé la réflexion de l'intégration de personnes en situation de handicap, et a engagé des actions préliminaires par le réaménagement des agences du réseau au niveau de l'accessibilité. En 2019, Crédit du Maroc a mené, avec le concours de l'Amicale Marocaine du Handicap, deux actions : un audit architectural des bâtiments du siège et du site de Yacoub El Mansour ainsi qu'une session de sensibilisation au profit des collaborateurs de la Banque (DRH, RSE, département social, département de la communication).

Ceci a conduit à reconsidérer les plans d'accès extérieurs, et lorsque le dénivelé le permet, une rampe permanente a été construite sur le cheminement extérieur de l'établissement. A défaut, une rampe amovible est prévue et est déployée par l'agent de sécurité pour permettre à la personne à mobilité réduite d'accéder à l'agence. Depuis 2019, 220 agences sont accessibles pour les clients en situation de handicap.

**Fournisseurs et processus achat**

**En tant qu'acteur financier responsable**, Crédit du Maroc intervient sur son environnement direct en s'impliquant de façon socialement responsable dans les challenges sociétaux de son temps. Dans ce contexte, Crédit du Maroc a adhéré, dès 2018, à la Charte Bon Payeur de la CGEM.

En parallèle, Crédit du Maroc a procédé à la refonte du processus achats-règlements et informe ses fournisseurs et prestataires de la mise en place d'une cellule « satisfaction fournisseur » et un service de médiation afin de répondre à l'ensemble de ses engagements. Ainsi, **deux adresses mails spécifiques ont été créées afin de répondre aux attentes des fournisseurs** :

- satisfaction.fournisseur@ca-cdm.ma : pour le traitement des réclamations des fournisseurs ;
- mediateur.fournisseur@ca-cdm.ma : dans le cas d'un différend né de l'interprétation ou de l'exécution du contrat, Crédit du Maroc s'engage à proposer à ses fournisseurs le recours à la médiation pour faciliter le règlement à l'amiable des éventuels litiges intervenant lors de l'exécution du contrat, maîtriser le risque d'image et éviter la procédure juridique. Le médiateur (Responsable RSE) peut être saisi par le fournisseur et/ou le service interne concerné.

**Crédit du Maroc est signataire de la Charte Bon Payeur de la CGEM** et s'est engagé à établir un système de suivi des paiements des fournisseurs à même de donner un maximum d'assurance sur le respect des délais contractuels et légaux et de respecter les six engagements suivants :

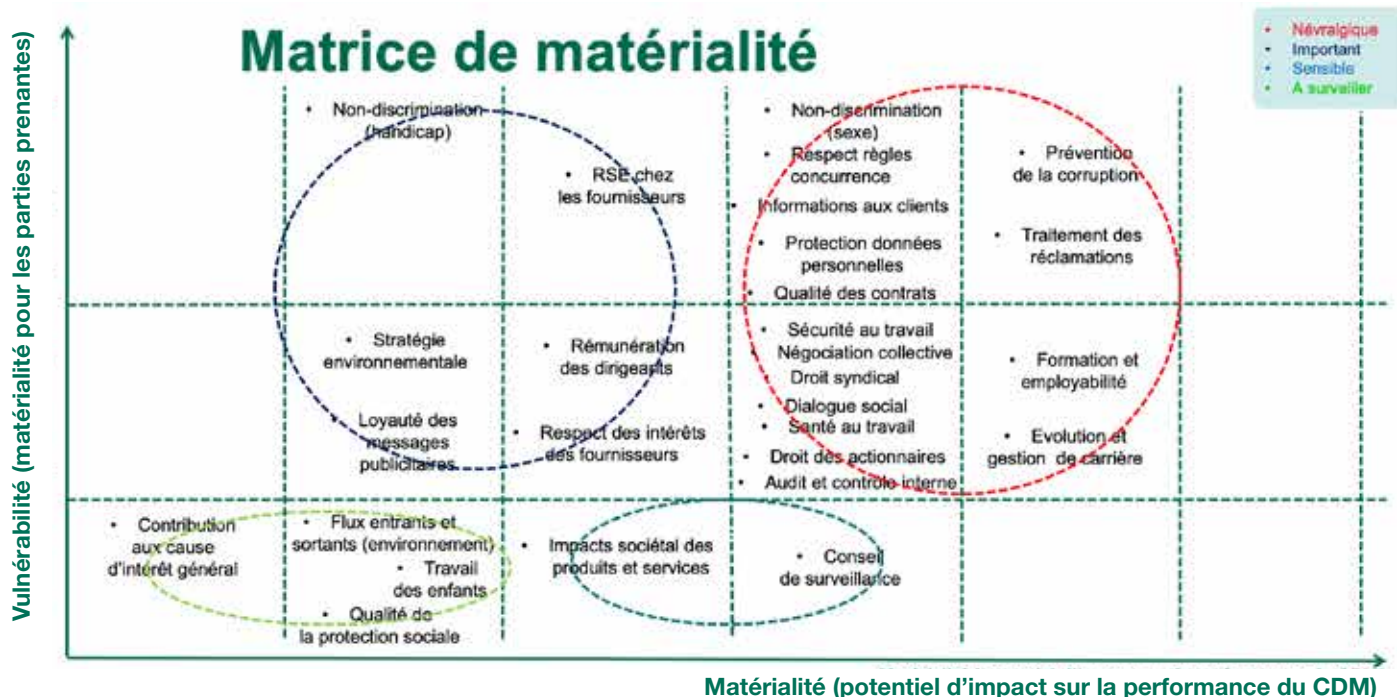
- respecter les délais de paiement tels que stipulés dans la loi et/ou tels que fixés dans les contrats signés par l'entreprise ;
- définir ces délais à partir de la date de réception de la facture, hormis les cas de rejet pour défaut de livraison ou de non-conformité, dûment justifiés ;
- établir un système de suivi auditable des délais de paiement, sous la supervision et l'autorité de la Direction Générale, ou de la structure expressément désignée par la Direction Générale ;
- publier périodiquement, et au moins une fois par an, un tableau de bord indiquant la situation des paiements ;
- faire valider la conformité du contenu de ce tableau de bord par le ou les Commissaires aux Comptes. Le délai commence à partir de la date de réception par Crédit du Maroc de la facture conforme ;
- promouvoir auprès de ses fournisseurs qui vont bénéficier de paiement dans les délais, l'adhésion à cette charte.

# MATÉRIALITÉ DES ENJEUX ESG

## MATÉRIALITÉ

La stratégie RSE de Crédit du Maroc est élaborée par le Directoire et validée par le Conseil de Surveillance. Le reporting ESG, les notations extra-financières et les différents audits ad-hoc sont également présentés au Conseil de Surveillance.

En 2017, Crédit du Maroc a réalisé un exercice de priorisation des enjeux ESG. L'actuel rapport reproduit la matrice de matérialité qui en est ressorti.



## PILOTAGE DES IMPACTS ESG

Crédit du Maroc a confié le pilotage opérationnel de la RSE à une entité dépendant du Secrétariat Général. Le pilotage stratégique est confié au Comité RSE présidé par le Président du Directoire.



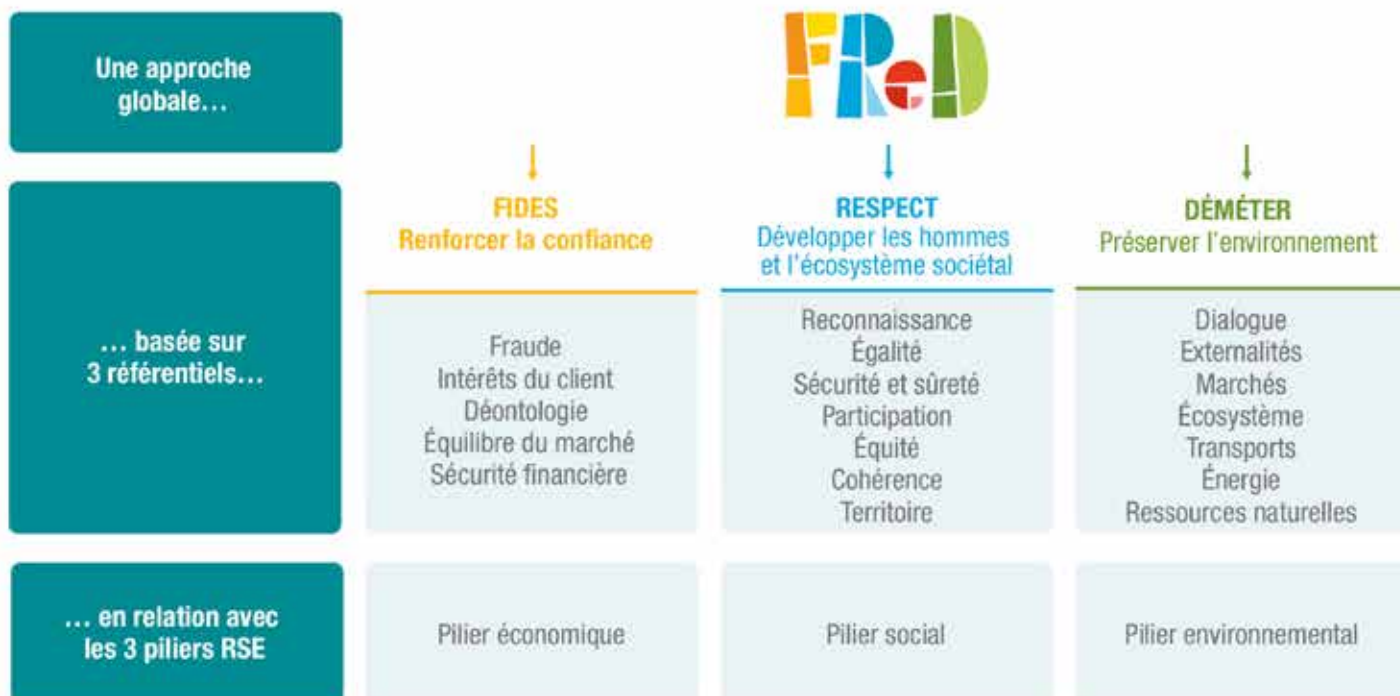
# PILOTAGE DE LA PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE AVEC LE DISPOSITIF FRED

Outil de déploiement, de pilotage et de mesure des progrès en matière de RSE, FReD est constitué de trois piliers et dix-neuf engagements destinés à renforcer la confiance (Fides), développer les hommes et l'écosystème sociétal (Respect) et préserver l'Environnement (Demeter).

L'indice FReD permet de piloter les enjeux RSE au sein des différentes entités du Groupe Crédit Agricole S.A., et de favoriser l'implication des dirigeants et de l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

Volontairement participative, la démarche consiste à définir, chaque année, des projets à mettre en œuvre au sein de chaque entité dont trois définis au niveau du Groupe Crédit Agricole S.A. Pour être éligibles, ils

doivent être répartis pour un tiers dans chacun des trois piliers (Fides, Respect et Demeter) et diversifiés en termes d'échéance : court terme (à un an), moyen terme (deux ans) et long terme (trois ans). Chaque année, l'indice FReD mesure le progrès réalisé projet par projet, en calculant l'évolution de la note entre les années N et N-1. Il est ensuite calculé par entité puis consolidé au niveau Groupe. Après audit par un tiers certificateur, les résultats sont présentés en Comité des rémunérations du Conseil d'Administration de Crédit Agricole S.A. et déterminent le versement d'un tiers de la rémunération variable différée des cadres dirigeants de Crédit Agricole S.A.



## ÉVALUATION DES ENGAGEMENTS, PROCESSUS ET RÉSULTATS DU PILOTAGE ET DE GESTION DE LA RSE PAR VIGÉO-EIRIS

Mission effectuée en trois phases du 5 janvier au 4 décembre 2017.



## LABEL RSE DE LA CGEM

Crédit du Maroc a obtenu le label RSE de la CGEM le 4 avril 2018.



# FEUILLE DE ROUTE ESG DE CRÉDIT DU MAROC

La politique de Crédit du Maroc sur le plan de la RSE se traduit par une réponse à trois ambitions stratégiques à travers dix-sept enjeux.

## UNE STRATÉGIE DE DURABILITÉ INTÉGRÉE CRÉER DES SYNERGIES ET DE LA VALEUR À LONG TERME

### Ambition n°1 : Favoriser un comportement éthique, responsable et transparent

- Créer de la valeur de façon pérenne et durable par le développement de produits et services responsables
- Mettre en place une politique achat et une relation responsable avec les fournisseurs
- Maîtriser notre empreinte environnementale directe et préserver la nature
- Valoriser notre image de marque par la contribution aux missions de la Fondation Crédit du Maroc



### Ambition n°2 : Viser l'excellence relationnelle et opérationnelle avec nos clients et nos collaborateurs

- Protéger les intérêts de nos clients, de nos prospects et plus particulièrement ceux qui sont en situation de vulnérabilité
- Développer une relation de proximité et responsable avec nos clients
- Favoriser le développement de carrière des collaborateurs et renforcer leur cohésion en s'appuyant sur la charte managériale
- Garantir l'équité et promouvoir la mixité
- Lutter contre les exclusions et promouvoir l'employabilité des personnes en situation de handicap
- Améliorer le climat de travail en promouvant la participation des collaborateurs
- Poursuivre le dialogue avec nos partenaires sociaux dans le respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective
- Fidéliser et attirer les talents de haut niveau par l'optimisation des conditions de travail



### Ambition n°3 : Hisser le niveau de confiance vis-à-vis de nos parties prenantes

- Agir en cohérence avec les valeurs et la culture du Groupe
- Renforcer la bonne gouvernance, saine et éclairée
- Garantir l'éthique dans les affaires et dans les opérations
- Consolider notre gestion des risques en incluant l'ensemble des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance
- Dialoguer et promouvoir nos engagements à l'égard de l'ensemble de nos parties prenantes



## IMPACT SUR LES COMMUNAUTÉS LOCALES

Impact économique et social sur les riverains ou les populations locales et développement régional : création d'emplois, investissement dans les domaines de la santé, de la culture et de l'éducation

L'impact de Crédit du Maroc en termes de développement économique et social (et pour les riverains et les populations locales) peut s'apprécier en matière de nombre d'emplois (plus de 2.500) et d'actions sociales pour les riverains.

Crédit du Maroc soutient les campagnes nationales de solidarité organisées par la Fondation Mohammed V pour la Solidarité via la mobilisation de l'ensemble de son réseau bancaire afin de faciliter la collecte des dons en agence auprès des clients.

Crédit du Maroc, à travers sa Fondation, a structuré

son engagement de contribution aux causes d'intérêt général. La Fondation Crédit du Maroc contribue à répondre à une partie des exigences de la RSE en termes d'implication de la Banque dans le développement des territoires au travers de la mise en place d'actions d'inclusion financière, d'inclusion sociale, d'accompagnement de l'entrepreneuriat et d'insertion par la culture. En 2020, la Fondation Crédit du Maroc a soutenu 12.109 bénéficiaires et 30 associations et projets.

FONDATION  
CRÉDIT DU MAROC  
L'ENGAGEMENT DURABLE POUR VOCATION





## Mission

Inclusion des personnes en situation de vulnérabilité

## Ambition

Favoriser l'autonomie économique des bénéficiaires en investissant dans des projets créateurs de valeur sociale et d'innovation durable

### Inclusion financière

Accompagner  
l'intégration des  
personnes exclues  
des services financiers  
traditionnels

### Inclusion sociale

Accompagner  
l'autonomisation des  
personnes exclues  
socialement

### Entrepreneuriat social

Accompagner les  
porteurs de projet  
d'entreprise sociale et  
leurs écosystèmes

### Promotion de la culture

Accompagner  
l'insertion citoyenne  
par la culture

## SYNTHÈSE DES ACTIONS AYANT UN IMPACT SUR LES COMMUNAUTÉS

### Labels, distinctions et certifications

Trophée " Top Performers 2020 " de Vigeo Eireis  
Bilan Carbone  
Adhésion au Global Compact  
Label RSE de la CGEM

### RSE : Formation, structuration et pilotage

Semaine RSE 2020  
Quiz éthique 2020  
Rapport ESG 2019  
FReD Awards 2019  
Formation aux critères ESG 2019

### Actions de la Fondation Crédit du Maroc et de Crédit du Maroc : « doing well by doing good »

Fonds spécial dédié à la gestion de la lutte contre la pandémie

Santé	Collectif FRIGAL : l'innovation pour contrer la propagation de la Covid-19	Dons	Actions en régions
	Cellule d'écoute psychologique et accompagnement des collaborateurs		Dons d'ordinateurs
	Congés solidaires		Dons aux CHU
Éducation	Modules d'accompagnement de l'Université Crédit du Maroc		Ffourlikoum 2020
	Continuité pédagogique	Entrepreneuriat	Distribution des ftours en faveur des personnes atteintes de la Covid-19 et du personnel hospitalier
	Mécénat de compétence : session de formation au profit des entrepreneurs suivis par Bidaya sur les dispositifs de financement		Hiver solidaire et rentrée scolaire
Culture	Convention de partenariat avec la Chambre Française de Commerce et d'Industrie du Maroc		Prix « Start your project with Fondation Crédit du Maroc & Bidaya »
	Fondation Ténor pour la Culture – Programme Mazaya	Entrepreneuriat	Entrepreneuriat : action avec ESPOD programme Khatwa : une plateforme 100 % digitale de conseil, d'information et de formation des porteurs de projets et TPE
	Exposition des 90 ans		



## DÉTAILS DES ACTIONS AYANT UN IMPACT SUR LES COMMUNAUTÉS

### • Dons

#### Fonds spécial dédié à la gestion de la lutte contre la pandémie



Crédit du Maroc s'est pleinement inscrit dans l'élan national voulu et initié par sa Majesté le Roi Mohammed VI, que Dieu L'Assiste, et a consacré 85 millions de dirhams au Fonds spécial pour la gestion de la pandémie du Coronavirus (Covid-19). Crédit du Maroc s'est ainsi mobilisé aux côtés des pouvoirs publics pour faire face aux dépenses sanitaires exceptionnelles du Royaume et soutenir les secteurs d'activité en difficulté et affirme ainsi son engagement en tant qu'opérateur économique responsable dans le cadre de cette crise inédite. Par ailleurs et afin de simplifier la contribution des clients et prospects à l'effort national contre cette pandémie, une page dédiée a été mise en ligne sur le site institutionnel de la Banque les invitant à abonder le fonds spécial avec leurs dons : <https://www.creditdumaroc.ma/particulier/dons>.

#### Actions dans les territoires

Les collaborateurs en régions se sont mobilisés pour contribuer au rayonnement de la Banque et à son engagement RSE. Ainsi, face à la pénurie des réserves de sang, vingt-six collaborateurs de la direction régionale Sud ont participé à une opération de don de sang durant le mois de ramadan. Par ailleurs, les directions régionales de Tanger et de Marrakech, ont fait don, respectivement, de 35 000 et 20 000 masques (FFP2 et chirurgicaux) au profit des hôpitaux de la ville.

#### Dons aux CHU à Casablanca

La Fondation Crédit du Maroc a mis à disposition du corps médical, 200 litres de gel hydro-alcoolique, 2 000 masques-visières et 2 000 combinaisons médicales

aux CHU Moulay Youssef et Benmsik. Preuve de la mobilisation et de la solidarité des équipes, ce sont des collaborateurs bénévoles de Crédit du Maroc qui se sont chargés d'emballer, de dispatcher et de livrer le matériel aux établissements hospitaliers, dans le strict respect des gestes barrières pour la santé et la sécurité de tous.

#### Dons d'ordinateurs

Parce que l'éducation est à la base de tout progrès, et que la période de confinement fragilise la continuité pédagogique des structures d'accueil qui ne disposent pas toujours des équipements adéquats pour la mener à bien, la Fondation Crédit du Maroc a organisé une opération de dons d'ordinateurs et de connexions internet pour permettre aux pensionnaires de SOS Villages d'Enfants d'accéder à l'enseignement à distance. Au total, ce sont huit villages situés principalement à Aït Ourir, Salé, Imzouren, soit près d'une centaine d'enfants qui ont bénéficié de ces équipements pour pouvoir poursuivre sereinement leur scolarité.



Par ailleurs, et afin d'accompagner les associations partenaires à assurer la continuité de leurs actions, Crédit du Maroc a également fait don de 71 ordinateurs au profit de :

- INSAF (Institut National de Solidarité avec les Femmes en Détresse) dans le cadre du programme d'accompagnement socio-économique des mères célibataires en situation vulnérable ;
- ESPOD (Espace Point de Départ) afin d'accompagner la conversion des jeunes vers le formel et l'entrepreneuriat féminin dans le cadre du programme « Khatwa » ;
- Startup Tbibcom en faveur du Service d'Hématologie et d'Oncologie Pédiatrique de l'Hôpital 20 Août 1953 pour assurer les consultations à distance.

### Distribution des ftours

La Fondation Crédit du Maroc s'est mobilisée auprès de ceux qui se trouvent en première ligne contre cette pandémie. Ainsi, en partenariat avec « La Buvette du Maroc », plus de 2 000 ftours ont été servis durant tout le mois de Ramadan au CHU de Benmsik (personnel hospitalier et patients atteints de la Covid-19).



### Congés solidaires

Le contexte sanitaire de la Covid-19 a conduit Crédit du Maroc à déclencher son Plan de Continuité d'Activité (PCA) pour permettre d'assurer les services essentiels à ses clients, tout en minimisant les interactions sociales, à travers une adaptation de l'organisation du travail par une combinaison de présentiel, de télétravail et de congés confinement. Les congés confinement ont été supportés à la fois par la Banque et par les collaborateurs concernés dans un effort conjoint. Le Directoire de Crédit du Maroc a décidé de garantir aux collaborateurs ayant fait l'objet de congés confinement d'une remise à zéro des soldes négatifs ainsi qu'une période de congés d'une semaine, soit six jours ouvrables, à consommer avant le 31 décembre 2020. Un appel au don de congés a également été lancé auprès des collaborateurs sur la base du volontariat et de manière anonyme. Ainsi, ce sont 408,5 jours de congés qui ont pu être collectés et qui ont bénéficié à 185 collaborateurs leur permettant ainsi de disposer de 8,5 jours de repos à consommer avant le 31 décembre 2020.

### Inclusion sociale : Ffourlikoum 2020

À l'occasion du mois sacré du Ramadan, la Fondation Crédit du Maroc a lancé, pour la quatrième année consécutive, sa campagne solidaire #FfourLikoum au bénéfice des populations en situation de précarité sous la thématique « On n'est jamais aussi heureux que dans le bonheur qu'on donne. Donner, c'est recevoir ! ». Consciente de l'impact fort de la conjoncture actuelle sur les populations les plus défavorisées, la Fondation Crédit du Maroc a débloqué en 2020 la somme de 100 000 dirhams. Cette action solidaire a été également ouverte à la contribution volontaire des collaborateurs de Crédit du Maroc. Grâce à ces actions et en sus des

opérations de distribution des 2.000 ftours sus-évoqués, 562 paniers solidaires, constitués de produits d'hygiène et de denrées alimentaires, ont été distribués dans les sept régions d'implantation de la Banque, dont 62 paniers issus des dons des collaborateurs.



### Semaine Solidaire : rentrée scolaire 2020-2021

Dans le cadre de ses rendez-vous solidaires, la Fondation Crédit du Maroc a lancé la deuxième campagne pour la rentrée scolaire 2020-2021 qui s'est déroulée du 25 août au 24 septembre 2020. Cette campagne solidaire a consisté en l'achat par la Fondation Crédit du Maroc de 600 cartables et de fournitures scolaires offerts aux associations partenaires en faveur des enfants en situation de précarité.



A l'occasion de cette Semaine Solidaire, la Fondation Crédit du Maroc a fait participer les collaborateurs de la Banque en les invitant à offrir leurs anciens livres (encyclopédies, dictionnaires, romans, magazines et revues jeunesse, livres éducatifs...). Grâce à leur générosité, une bibliothèque dotée de 300 livres a pu être offerte à l'association INSAF.

## Hiver solidaire 2020-2021

La Fondation Crédit du Maroc a lancé, du 22 décembre 2020 au 21 janvier 2021 sa campagne interne annuelle baptisée « Solidarité Hiver ». Ce rendez-vous annuel est l'occasion pour les collaborateurs de faire don des vêtements chauds pour les offrir aux enfants, adolescents et jeunes adultes encadrés par l'association SOS Villages d'Enfants. Des bacs de collecte ont été mis à disposition des collaborateurs au niveau des bâtiments centraux et des directions régionales afin d'y déposer, dans le respect des gestes barrières, leurs dons.



## • Santé

### Cellule d'écoute psychologique et accompagnement des collaborateurs

Dans le cadre de sa politique sociale et conformément à ses engagements RSE visant l'amélioration du bien-être de ses collaborateurs, Crédit du Maroc a mis en place, en décembre 2019, une cellule d'écoute et de soutien psychologique incarnant ainsi la dimension protectrice de la Banque à l'égard de ses collaborateurs.

Le partenariat conclu entre Crédit du Maroc et le Centre International de Psychologie du Travail a pour objectif d'accompagner, en toute confidentialité, les collaborateurs qui le souhaitent, et ce, au travers de consultations téléphoniques menées par des psychologues confirmés.

Cette cellule d'écoute trouve encore plus son sens dans le contexte de crise sanitaire pour apporter le soutien et l'aide nécessaires aux collaborateurs pour les aider à mieux l'appréhender. Aussi, et dès le début du confinement sanitaire, Crédit du Maroc a pris des mesures rapides vis-à-vis de ses collaborateurs pour atténuer les effets déstabilisants de cette pandémie.

Ainsi, Crédit du Maroc, en lien avec le Centre International de Psychologie du Travail, a mis en place des webinaires sur la thématique « Gestion des situations difficiles dans le contexte actuel ». Durant ces ateliers, les collaborateurs ont eu l'occasion de partager leurs craintes et leurs attentes et de bénéficier de réponses et de conseils d'experts qui les ont aidés à mieux gérer cette situation.

## • Éducation

### Modules d'accompagnement de l'Université Crédit du Maroc

Dans le cadre de ses actions tendant au bien-être au travail, Crédit du Maroc à travers l'Université Crédit du Maroc a lancé, le 22 avril 2020, un programme de digital learning, ayant pour objectif d'accompagner et de soutenir les collaborateurs. Ce dispositif, alliant classes virtuelles, webinaires, séries de capsules vidéo pédagogiques et ateliers santé et bien-être, a rencontré un vif succès auprès des équipes avec plus de 500 collaborateurs inscrits et 38 sessions réalisées.

### Accompagnement des enfants des collaborateurs

Crédit du Maroc n'a pas oublié, pendant la période de confinement, les enfants des collaborateurs en leur offrant un moment de détente et de culture. Ainsi, ceux-ci ont pu bénéficier de la mise à disposition de collections de livres ludiques et pédagogiques en version digitale. Pendant six semaines, les enfants ont ainsi pu pénétrer dans différents univers et mieux comprendre le monde qui les entoure à travers des histoires variées, proposées en plusieurs langues. Lancée par l'éditeur marocain, Langages du Sud, partenaire de Crédit du Maroc, cette initiative ludique et agréable a pu égayer leurs journées.

### Convention de partenariat avec la Chambre Française de Commerce et d'Industrie du Maroc

Crédit du Maroc entreprend de nombreuses actions en faveur de l'égalité des chances et de l'éducation pour





tous. Ainsi, le 13 octobre 2020, Crédit du Maroc et sa Fondation ont signé une convention avec la Chambre Française de Commerce et d'Industrie du Maroc (CFCIM), partenaire historique de la Banque et son école ESA de Casablanca (ex-EFA). Dans le cadre de ce partenariat, la Fondation Crédit du Maroc prend en charge 50 % des frais de scolarité de deux bacheliers méritants issus d'un milieu défavorisé. Les deux boursiers bénéficieront également d'un programme de mentoring afin de les accompagner dans le développement de leur parcours d'apprentissage.

## • Entrepreneuriat

### Start Your Project with Fondation Crédit du Maroc & Bidaya

Après le succès de la première édition de 2019, la Fondation Crédit du Maroc, en partenariat avec Bidaya, incubateur social Green Tech de Casablanca, membre du Groupe SOS Pulse, a lancé pour la deuxième année consécutive le prix « Start Your Project with Fondation Crédit du Maroc & Bidaya ». Ce concours annuel a pour but de récompenser les entrepreneurs les plus méritants porteurs de projets créateurs de valeur sociale et/ou soutenant la création d'emploi dans les secteurs du développement durable.

Cette deuxième édition a rassemblé les entrepreneurs ayant achevé leur incubation au sein des 7<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> promotions du programme Bidaya Incub, après avoir eu accès, tout au long de l'année, à des plateformes de co-working, de formations, de coaching et à un réseau mondial de startups. Au-delà de cet accompagnement par Bidaya, la Fondation Crédit du Maroc alloue une contribution financière de 25.000 dirhams à chacun des quatre lauréats afin de pouvoir lancer et développer son activité et Crédit du Maroc offre un programme de mentoring par des experts Crédit du Maroc et une offre bancaire adaptée avec la possibilité d'ouverture d'un compte professionnel.

### Session de formation au profit des entrepreneurs suivis par Bidaya sur les dispositifs de financement

Le 23 octobre 2020, dans le cadre de son partenariat avec l'incubateur Bidaya, la Fondation Crédit du Maroc a organisé, au profit des jeunes startups suivis par Bidaya, un webinar sur les dispositifs de financement des TPE. Cette action de formation, menée grâce au dispositif du mécénat de compétence, a réuni près de 70 jeunes entrepreneurs. Une réelle opportunité destinée à leur permettre de recevoir toute l'information et les précisions nécessaires, découvrir les possibilités

de financement qui s'offrent à eux et de bénéficier de l'expertise, du conseil et de l'accompagnement des équipes de Crédit du Maroc.

### Collectif FRIGAL : l'innovation pour contrer la propagation de la COVID-19



La Fondation Crédit du Maroc a soutenu l'initiative du collectif FRIGAL, formé de jeunes entrepreneurs, qui, dans un élan citoyen, ont décidé de s'unir pour innover et créer des visières de protection 100 % marocaines au profit du personnel soignant des hôpitaux marocains. La Fondation Crédit du Maroc a ainsi alloué une subvention de 50 000 dirhams à ce collectif lui permettant d'industrialiser la fabrication de ces visières et d'en augmenter la cadence de production, passant de 1 000 unités à 10 000 unités par jour, pour une moyenne mensuelle de 240 000 visières de protection.

### Dispositif de mécénat de compétence

En tant que banque citoyenne et solidaire, Crédit du Maroc a mis en place le dispositif de mécénat de compétence : un appel à bénévolat auprès de ses collaborateurs pour mettre à disposition leurs expertises en faveur d'associations ou de startups.

### Convention de partenariat avec l'association Espace Point de Départ (ESPOD)

Grâce à la subvention de la Fondation Crédit du Maroc, ESPOD a pu développer une plateforme de conseil, d'information et de formation des porteurs de projets et TPE, 100 % digitale. La plateforme est référencée parmi les initiatives entrepreneuriales marocaines par l'Agence du Développement du Digital et figure en tête des recherches dans le moteur de recherche Google. Depuis le lancement de cette plateforme, en août 2020, les chiffres enregistrés à fin 2020 se présentent comme suit : 2.779 visiteurs et 70.000 pages visitées.

## • Culture

### Exposition des 90 ans



À l'occasion des 90 ans de Crédit du Maroc, une exposition a été inaugurée le 4 février 2020 au sein de l'agence centrale Mohammed V à Casablanca. A l'aide de dates clés, de photographies, d'objets anciens et de billets de banque de collection, l'exposition recrée l'ambiance des agences de chaque époque et met en lumière les différentes étapes de l'évolution de Crédit du Maroc. Chaque période est symbolisée par un univers graphique, incarnée par une image très grand format de l'intérieur d'une agence Crédit du Maroc de l'époque. Une frise chronologique rappelle les grandes dates de l'histoire de la Banque et du Royaume assortie d'objets d'époque et de billets de banques de collection.

### Promotion de la culture : Fondation Ténor pour la Culture, Programme Mazaya

Par le biais de la formation au métier de musicien professionnel, le programme Mazaya entend lutter contre la précarité et l'exclusion sociale de jeunes issus de milieux défavorisés. Depuis 2018, la Fondation Crédit du Maroc s'est engagée à prendre en charge deux enfants en versant une contribution financière annuelle de 100 000 dirhams sur une durée de cinq années.

## • Labels, distinctions et certifications

### Trophée « Top Performers 2020 » de Vigeo Eireis

En octobre 2020, le cabinet Vigeo Eireis - agence de notation sociale et environnementale internationale, filiale de Moody's - a décerné le trophée « Top Performers 2020 » en Responsabilité Sociale et Environnementale au Crédit du Maroc pour sa performance générale, et en particulier sur le critère « Equilibre des pouvoirs, respect des compétences et efficacité du Conseil d'Administration ».

Cette distinction confirme l'engagement de Crédit du Maroc à défendre et à promouvoir les principes universels de RSE.

### Adhésion au Global Compact

En juillet 2020, Crédit du Maroc a intégré le Global Compact, la plus importante initiative internationale d'engagement volontaire en matière de développement durable. Une consécration qui vient confirmer l'engagement de Crédit du Maroc pour une croissance durable. Cette initiative vise à inciter les entreprises et organisations à s'engager et à promouvoir dix principes relatifs au respect des droits humains, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. A travers cette adhésion, Crédit du Maroc poursuit son engagement sociétal et affirme une nouvelle fois son implication dans la construction d'un environnement éthique et responsable des affaires.

### Certificats obtenus



**2012**

ISO 9001 V2008  
Certification des activités documentaires à l'international.



**2016**

BS 10500 Certification du dispositif de lutte contre la corruption.



**2017**

BS 10500  
Certification du dispositif de lutte contre la corruption.



**2019**

ISO 9001  
Certification de gestion des réclamations Clients.



**2019**

ISO 37001 renouvellement de la certification du dispositif de la lutte contre la corruption.

## • RSE : formation

### La formation aux critères ESG

Dans le cadre de sa stratégie RSE et dans sa volonté d'accompagner tous ses clients dans la transition vers une économie bas carbone, une formation, assurée par les responsables RSE du Groupe Crédit Agricole S.A., a été dispensée en juin 2019 aux collaborateurs de la Direction Corporate Banking et de la Direction des Crédits. Cette démarche pose les bases de la volonté de Crédit du Maroc d'intégrer les facteurs ESG dans la relation client.

### La semaine RSE

La RSE revêt une importance stratégique pour Crédit du Maroc qui en a fait l'un des piliers de son Plan moyen terme « Tajdid 2022 ». La RSE est en effet au cœur du fonctionnement et du développement à long terme de la Banque en droite ligne avec le Groupe Crédit Agricole S.A. Pour permettre aux collaborateurs de s'imprégner et de s'approprier la stratégie RSE déployée par la Banque, Crédit du Maroc a organisé la semaine RSE du 14 au 18 septembre 2020. Une semaine de sensibilisation riche en informations et en éclairages, avec une thématique par jour, pour





comprendre toute la dimension RSE de la Banque, la structuration de la démarche et sa traduction concrète.

Par ailleurs, et afin de permettre aux collaborateurs présents et futurs de prendre connaissance des informations partagées pendant la semaine RSE, un module d'ancrage a été implémenté sur MyCAMPUS, application de mobile learning.

- **Impact des investissements en matière d'infrastructures et de services publics**

Crédit du Maroc n'intervient pas directement dans les investissements en matière d'infrastructures et de services publics. En revanche, la Banque intervient dans le financement de nombreux investissements touchant à l'infrastructure et aux services publics.

- **Actions correctives dans des activités à impact négatif significatif potentiel ou avéré sur les communautés locales**

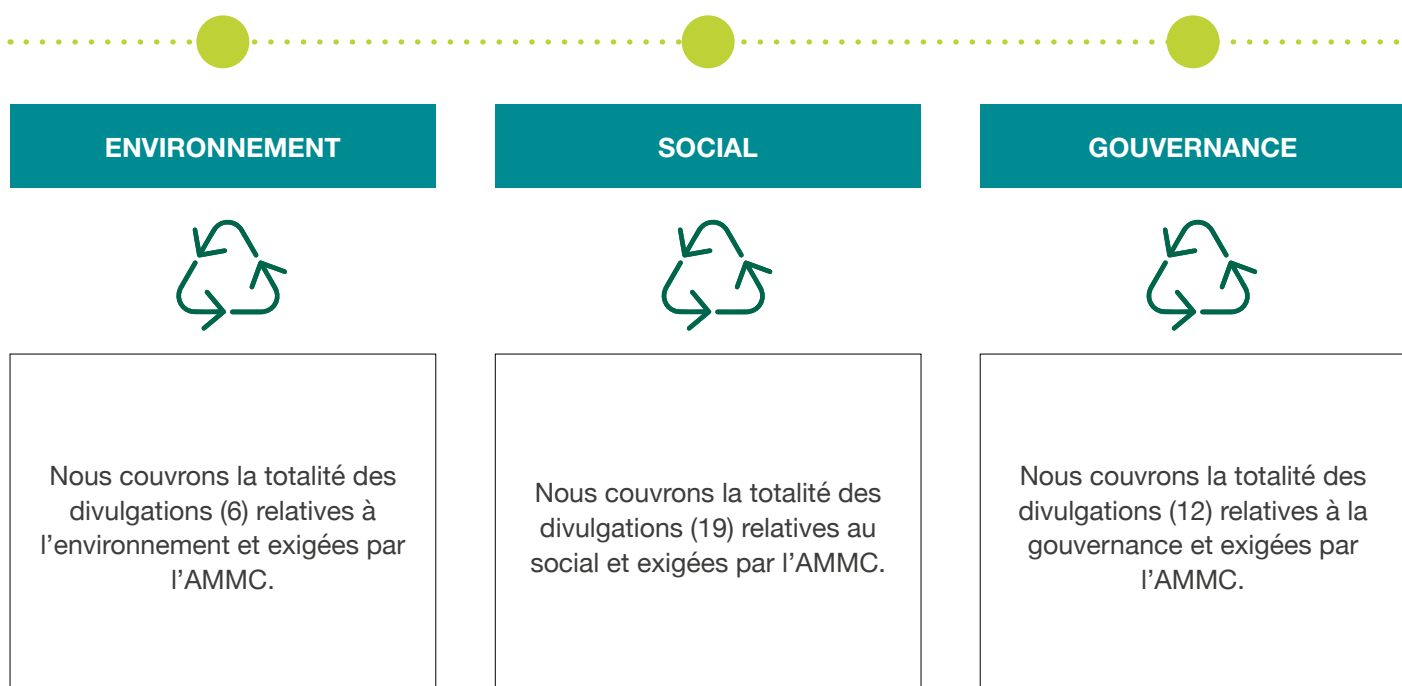
Crédit du Maroc est conscient de son impact. Sa stratégie RSE, en prenant appui sur les modèles de performance de durabilité développés par le Groupe Crédit Agricole S.A., vise principalement à maximiser ses impacts positifs et atténuer ses impacts négatifs. Crédit du Maroc fonde sa responsabilité sociétale sur trois ambitions de durabilité directement liés à ses activités et à celles du Groupe Crédit Agricole S.A. (cf. feuille de route page 25). Crédit du Maroc ne recense aucun impact négatif significatif, potentiel ou avéré, sur les communautés locales.



# Éléments spécifiques

# ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES : ENVIRONNEMENT, SOCIAL, GOUVERNANCE

Cette partie du rapport est dédiée aux éléments spécifiques : Environnement, Social et Gouvernance. Elle décrit les impacts et l'approche managériale de Crédit du Maroc pour le management de ces impacts.



## POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

### POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE, MESURES POUR LIMITER L'IMPACT, NORMES ET OBJECTIFS FIXÉS



Renforcer notre gouvernance sur les questions liées au climat en comprenant notre impact direct et en impliquant toutes les parties prenantes internes concernées.



Améliorer notre efficacité opérationnelle en identifiant les principales sources d'émission de GES et en prenant des dispositions pour réduire notre empreinte carbone



Contribuer à la stratégie du Groupe Crédit Agricole en évaluant et en suivant nos efforts de réduction, et en rendant compte de nos progrès aux parties prenantes

La stratégie de gestion environnementale de la Banque se concentre sur trois axes principaux.

#### ÉMISSIONS



Réduire nos émissions de CO2

#### DÉCHETS



Réduire et gérer durablement nos déchets

#### SENSIBILISATION



Sensibiliser sur les enjeux environnementaux auprès de nos collaborateurs et nos parties prenantes

Depuis 2018, Crédit du Maroc mesure son empreinte environnementale en quantifiant la consommation d'énergie, les déchets et les émissions atmosphériques. La Banque met en place des critères à travers différents plans d'efficacité énergétique pour s'assurer que son impact

environnemental est maintenu au strict minimum. Crédit du Maroc a également accompagné sa démarche par des politiques qui permettent de circonscrire sa responsabilité afin d'exercer une influence positive sur ses parties prenantes.

#### ÉNERGIE ET ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

Crédit du Maroc dispose d'un engagement formalisé en faveur de la qualité de l'air dans le cadre du manuel « Empreinte Carbone ».

#### ÉNERGIE

Crédit du Maroc dispose d'un engagement formalisé en faveur de la préservation des ressources naturelles dans le cadre de sa « Politique d'impression ».

#### EAU

Crédit du Maroc dispose d'un engagement formalisé en faveur de la préservation des ressources naturelles dans le cadre de sa Charte « Éco-gestes ».

## Activités ayant un impact sur l'environnement



Crédit du Maroc centralise la gestion des indicateurs environnementaux au niveau de l'entité RSE.

Compte tenu de son métier et de ses activités de services, Crédit du Maroc ne génère pas une empreinte environnementale significative. Les banques sont généralement peu exposées au risque environnemental, comme l'explique notre carte thermique environnementale, mais certaines banques pourraient être confrontées à un risque plus élevé en accordant des prêts importants à des secteurs spécifiques.

## EMPREINTE CARBONE DE CRÉDIT DU MAROC ET SES FILIALES PAR SOURCES DE POLLUTION EN TEQCOE2

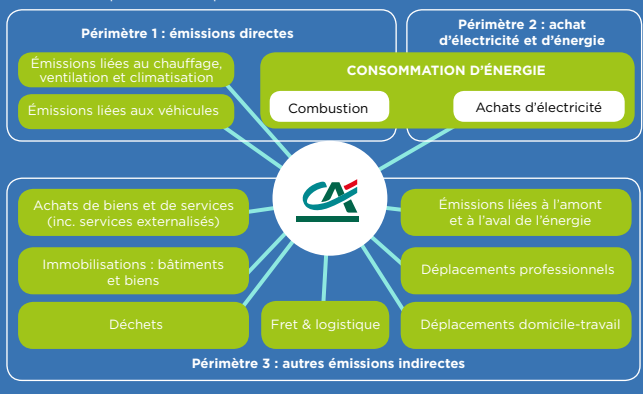
En 2021, Crédit du Maroc a finalisé son étude des émissions GES pour évaluer son engagement de réduction de l'empreinte carbone avec le calcul de ses émissions relevées sur les trois dernières années. Le bilan carbone réalisé concerne Crédit du Maroc et ses six filiales.

L'analyse fait ressortir une réduction de l'empreinte carbone. Ainsi, en 2020, les émissions de gaz à effet de serre de Crédit du Maroc ont été réduites. Les émissions ont globalement totalisé, en 2020, 22.342 TeqCO<sub>2</sub> contre 25.460 TeqCO<sub>2</sub>, en 2019, soit une baisse de 12 %. Cette réduction des émissions est à constater à la lumière d'une baisse des émissions de 10 % pour l'année 2019 par rapport à 2018. La tendance baissière des émissions de CO<sub>2</sub> confirme la justesse des moyens mis en œuvre et met en exergue la vigilance instaurée par Crédit du Maroc pour atteindre ses engagements.

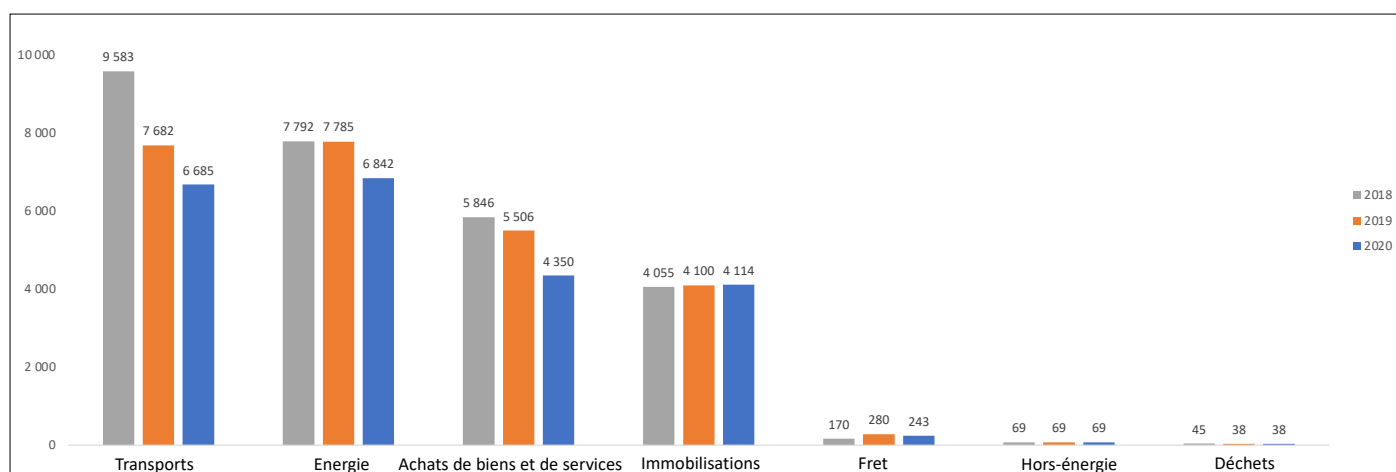
### PÉRIMÈTRES DU CALCUL DE L'EMPREINTE CARBONE DE CRÉDIT DU MAROC

Le calcul de l'empreinte carbone de Crédit du Maroc prend en compte les activités de l'ensemble de ses entités Siège et Réseau ainsi que de ses filiales.

Cette mesure porte sur les 3 périmètres suivants :



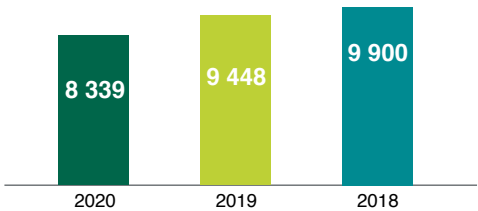
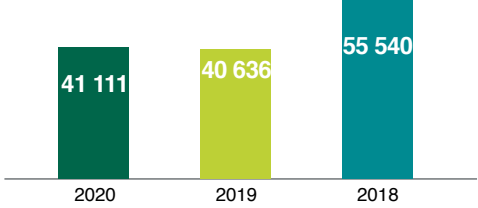


	2020	2019	2018
Emissions directes de GES (Scope 1, 2 et 3)	Teq CO <sub>2</sub> 22 342	25 460	27 559





# RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL

## ACTIONS ET MESURES POUR ÉVALUER ET MINIMISER LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

 CONTEXTE ET CIBLE	 PROGRÈS RÉALISÉ								
<p><b>Réduction de la consommation de papier</b></p> <p>Afin de réduire sa consommation de papier, Crédit du Maroc a engagé très tôt une démarche de réduction de la consommation de papier et de digitalisation des processus et des documents, tant en interne qu'à destination de la clientèle et des partenaires.</p> <p>Outre la digitalisation de la revue de presse, les échanges et les invitations électroniques sont privilégiés et le recyclage des papiers est favorisé à travers la réutilisation du papier imprimé comme brouillon et des chemises et enveloppes pour usage interne.</p> <p>Pour favoriser la baisse du nombre d'impressions, les imprimantes individuelles ont été progressivement remplacées par des imprimantes multifonctions partagées, configurées en mode recto-verso et en noir et blanc. Ce dispositif est applicable à tous les collaborateurs dans les sites centraux et le réseau d'agences de la Banque.</p>	<p>Le papier étant le premier consommable utilisé dans le cadre des activités de Crédit du Maroc (73 %), sa consommation en 2020 est de 145,91 tonnes contre 183,33 tonnes en 2019, soit une réduction de 37,42 tonnes. À noter qu'en 2018, la consommation papier s'établissait à 274 tonnes.</p>								
<p><b>Maîtrise de la consommation de l'énergie</b></p> <p>Crédit du Maroc déploie une démarche d'amélioration de sa performance énergétique à travers l'intégration de critères environnementaux dans les achats et la mise en place de différents dispositifs au sein de ses sites.</p> <p>Crédit du Maroc encourage ses salariés à modérer leurs consommations. A titre d'exemple : mettre en veille les appareils électriques lors d'une absence en journée et les éteindre en quittant le soir (ordinateurs, imprimantes, vidéoprojecteurs, etc.), débrancher le chargeur des appareils mobiles en fin de charge, veiller à l'extinction des copieurs collectifs, éteindre les lumières, les chauffages, les climatiseurs, utiliser le thermostat pour régler la température, contacter le service d'entretien en cas de mauvais fonctionnement des installations.</p>	<p>Crédit du Maroc a entamé, en 2018, le remplacement de l'ensemble des enseignes de ses agences bancaires par des lampes à basse consommation. Le projet LED a permis de dégager une économie de 778 KDH sur la facture énergétique (écart calculé entre la consommation de 2017 et 2018).</p> <p><b>Consommation d'électricité (Mwh)</b></p>  <table border="1"><thead><tr><th>Année</th><th>Consommation d'électricité (Mwh)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2020</td><td>8 339</td></tr><tr><td>2019</td><td>9 448</td></tr><tr><td>2018</td><td>9 900</td></tr></tbody></table>	Année	Consommation d'électricité (Mwh)	2020	8 339	2019	9 448	2018	9 900
Année	Consommation d'électricité (Mwh)								
2020	8 339								
2019	9 448								
2018	9 900								
<p><b>Lutte contre le gaspillage de l'eau</b></p> <p>Des mesures sont prises pour lutter contre le gaspillage de l'eau notamment la fermeture correcte des robinets d'eau après usage et l'utilisation des débits différenciés des chasses d'eau ainsi que la signalisation de toute fuite d'eau au service d'entretien.</p>	<p>La consommation de l'eau est passée de 55 540 m<sup>3</sup> en 2018 à 41.111 m<sup>3</sup> en 2020. La hausse constatée en 2020 s'explique par la crise sanitaire ayant notamment entraîné la suspension des relevés des compteurs en se basant sur l'estimation de la consommation en se référant à l'historique des années 2018 et 2019.</p> <p><b>Consommation d'eau (m³)</b></p>  <table border="1"><thead><tr><th>Année</th><th>Consommation d'eau (m³)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2020</td><td>41 111</td></tr><tr><td>2019</td><td>40 636</td></tr><tr><td>2018</td><td>55 540</td></tr></tbody></table>	Année	Consommation d'eau (m³)	2020	41 111	2019	40 636	2018	55 540
Année	Consommation d'eau (m³)								
2020	41 111								
2019	40 636								
2018	55 540								



 CONTEXTE ET CIBLE	 PROGRÈS RÉALISÉ
<p><b>Lutte contre les émissions liées au déplacement</b></p> <p>En vue de réduire les émissions de dioxyde de carbone liées aux transports, Crédit du Maroc encourage les comportements écologiques - privilégier les escaliers au lieu des ascenseurs, favoriser le co-voiturage et les modes de déplacements « propres », favoriser le déplacement en transport en commun (train ou tramway) le plus possible et réglementer le recours aux déplacements par avion.</p>	<p>En 2020, Crédit du Maroc a enregistré 363 750 Km de déplacement dans le cadre des déplacements en avion contre 1 289 493 Km en 2019.</p>
<p><b>Bilan Carbone</b></p> <p>Crédit du Maroc a renouvelé son bilan Carbone pour l'exercice 2020.</p>	<p>Voir : Nos impacts environnementaux.</p>
<p><b>Chaîne d'approvisionnement</b></p> <p>Crédit du Maroc invite ses fournisseurs, à travers sa Politique Achat Responsable, à la mise en place de mesures de vigilance en matière de risques sociaux et environnementaux liés à leurs activités et à promouvoir les bonnes pratiques d'affaires. La capacité des fournisseurs à s'engager et à traduire ces engagements au travers de pratiques adaptées fait partie des critères d'évaluation retenus par Crédit du Maroc tout au long de la relation avec ses fournisseurs. Le non-respect ou le défaut de rectification d'un manquement à un de ces engagements par un fournisseur est susceptible de remettre en cause la relation contractuelle.</p>	<p>100 % des fournisseurs ont signé la Politique Achat Responsable.</p>
<p><b>Un nouveau siège en harmonie avec les objectifs d'efficacité énergétique de la banque</b></p> <p>Vitrine de la transformation de Crédit du Maroc, le nouveau siège social se veut porteur d'un plus grand confort de travail pour les collaborateurs de la Banque mais également d'un respect entier des normes d'efficacité énergétique les plus pointues. Cette dimension sera respectée tant dans le processus de construction que dans le fonctionnement quotidien du siège.</p> <p>Crédit du Maroc a donc veillé à choisir les matériaux permettant une isolation thermique optimale et à concevoir un bâtiment économe en énergie reposant essentiellement sur des sources énergétiques renouvelables. De nombreuses dispositions sont également mises en œuvre pour atténuer les impacts environnementaux, notamment en termes de consommation d'eau, de minimisation et de traitement des déchets.</p> <p>Ces efforts sont déployés pour l'obtention d'une double certification HQE (Haute Qualité Environnementale) intégrant des enjeux de développement durable : environnemental, sociétal, économique, numérique et management de projet responsable, ainsi que Well Building pour la promotion de la santé et du bien-être des occupants.</p>	<p>Un nouveau siège social écoresponsable prêt en 2022.</p>

## MESURES DE GESTION ET D'ÉLIMINATION DES DÉCHETS

En dépit de son activité de service réputée non polluante, Crédit du Maroc a veillé à mesurer et à évaluer la conformité de ses pratiques avec ses engagements. Voici une liste de mesures de gestion et d'élimination des déchets :

- remplacement des imprimantes individuelles par des imprimantes multifonctions mutualisées ;
- paramétrage des imprimantes par défaut en recto/verso, deux slides par page, ainsi qu'en noir et blanc pour favoriser les économies d'énergie et de toners ;
- numérisation de nombreux documents internes (bulletins de paie, demandes de congés, supports de communication interne, etc.) ;
- impression des relevés de compte en recto/verso.

Crédit du Maroc ne dispose pas d'une politique déchets formalisée, cependant, un certain nombre de bonnes pratiques sont adoptées par la Banque et ses filiales :

- les déchets provenant des agences sont collectés et détruits par le prestataire de nettoyage ;
- les déchets alimentaires sont gérés par le prestataire du restaurant ;
- les archives sont gérées par un autre prestataire.

Sur le Grand Casablanca, le prestataire de nettoyage procède également au tri et à la valorisation des déchets papiers. Sur l'année 2020, la quantité moyenne des déchets papier récupérés des sites de Crédit du Maroc dans la région du Grand Casablanca est de 22.362 tonnes.

## EAU, ÉNERGIE, MATIÈRES PREMIÈRES

### Consommation eau, énergie, matières premières...

Les principales consommations liées à l'eau et à l'énergie sont résumées dans le tableau suivant.

Consommation de l'eau	2020	2019	2018
Consommation Eau	41.111	40.636	55.540

Consommation d'énergie	2020	2019	2018
Consommation d'Électricité (MWh)	8.339	9.448	9.900



# LITIGES ENVIRONNEMENTAUX

## LITIGES ET POURSUITES POUR PROBLÉMATIQUES ENVIRONNEMENTALES

Au cours de l'exercice 2020, aucune injonction à payer une amende ou une sanction non-monétaire pour non-conformité à la législation et/ou à la réglementation environnementale, n'a été enregistrée.

		2020	2019	2018
Valeur monétaire totale des amendes significatives	<i>MAD</i>	0	0	0
Nombre total de sanctions non monétaires	<i>Sanctions</i>	0	0	0



# NOTRE RELATION AVEC NOS SALARIÉS

## PRATIQUES RH

Pour relever le défi d'une banque responsable et compétitive, il est nécessaire de pourvoir s'appuyer sur des salariés à la fois talentueux

et motivés. Et si nous voulons comprendre les besoins de la société d'aujourd'hui, nos équipes doivent refléter la diversité qui y prévaut.

### GESTION DES TALENTS



Réussir dans la gestion des talents signifie attirer et retenir les meilleurs talents, contribuer à leur apprentissage et à leur développement.

### DIVERSITÉ ET INCLUSION



Crédit du Maroc estime qu'une gestion du capital humain diversifiée et inclusive est fondamentale pour sa transformation culturelle et la mise en œuvre de sa stratégie.

### ÉVALUATION ET RÉMUNÉRATION



Les systèmes d'évaluation et de rémunération de Crédit du Maroc s'alignent sur sa culture d'entreprise, mettant en valeur sa façon de faire.

### BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL



Pour maintenir ses collaborateurs motivés, Crédit du Maroc s'assure de créer le meilleur environnement de travail où la santé est promue, avec des méthodes de travail basées sur des méthodes agiles et innovantes.

## PROCESSUS DE RECRUTEMENT

Crédit du Maroc dispose d'une Politique de recrutement externe qui définit et rend cohérente l'intégration de nouveaux collaborateurs au sein

de la Banque, tout en favorisant la diversité, la promotion des potentiels, la synergie des compétences, etc.

**Explication du processus de recrutement :**

Déposer sa candidature

Présélection

Entretien RH

Entretien opérationnel

Décision finale



### Déposer une candidature

- Le(la) candidat(e) dépose sa candidature sur le site web : <https://www.groupecreditagricole.jobs/>
- Si aucune offre ne correspond à ses attentes, il(elle) peut créer ses alertes emails personnalisées dans ce même espace.
- A chaque candidature, le(la) candidat(e) reçoit un mail de confirmation quant à sa prise en charge.

### Présélection

- Toute candidature est étudiée par le service recrutement. Dans le cas où celle-ci n'est pas retenue, le(la) candidat(e) reçoit un mail circonstancié.
- Si le(la) candidat(e) est présélectionné(e) à l'issue de l'entretien téléphonique mené par le recruteur, et selon le poste visé, le(la) candidat(e) est invité(e) à passer des tests de recrutement en ligne.

### Entretien RH

Dans le cas où l'étape de pré-sélection est concluante, le(la) candidat(e) est invité(e) à passer un entretien RH, qui permettra au recruteur d'identifier le profil d'évolution et validera l'adéquation des valeurs du(de la) candidat(e) avec celles de l'entreprise.

### Entretien opérationnel

Dans le cas où l'entretien RH est également concluant, un entretien avec le métier sera programmé. Cet entretien permettra d'échanger avec le(la) candidat(e) sur le périmètre du poste proposé, les attendus en termes de savoir, savoir-être et savoir-faire.

### Décision finale

- Dans le cas où la candidature est retenue, une proposition d'embauche est faite, suivie de l'élaboration du contrat de travail.
- Dans le cas inverse, le(la) candidat(e) pourra échanger avec le recruteur qui répondra à ses éventuelles questions.

		2020	2019	2018
Taux de recrutement de nouveaux employés femmes	%	43,00	48,00	52,00
Taux de recrutement de nouveaux employés hommes	%	57,00	52,00	48,00
Taux de recrutement de nouveaux employés femmes de moins de 30 ans	%	31,00	39,00	44,00
Taux de recrutement de nouveaux employés femmes de 30 à 50 ans	%	11,00	9,00	8,00
Taux de recrutement de nouveaux employés femmes de plus de 50 ans	%	0,00	0,00	0,00
Taux de recrutement de nouveaux employés hommes de moins de 30 ans	%	34,00	36,00	35,00
Taux de recrutement de nouveaux employés hommes de 30 à 50 ans	%	22,00	15,00	13,00
Taux de recrutement de nouveaux employés hommes de plus de 50 ans	%	1,00	1,00	0,00



# GESTION DE CARRIÈRES

Le développement RH doit accompagner Crédit du Maroc dans ses transformations. Tout en étant orienté satisfaction des collaborateurs, il intègre en partenariat avec les managers opérationnels, les stratégies de l'entreprise dans sa prise de décision. Le Développement RH accompagne chaque collaborateur, afin qu'il soit pleinement associé aux

évolutions que vivra l'entreprise et à ses réussites. Il impulse une dynamique, qui permettra à chacun de se développer pour atteindre le meilleur niveau de compétences et de responsabilités.

Le schéma ci-dessous récapitule les missions du développement RH.



## Le rôle du collaborateur

Le collaborateur se tient informé des évolutions des métiers et des organisations, pour mûrir son projet professionnel et être proactif dans la démarche en sollicitant son manager et/ou son Gestionnaire RH, notamment lors de candidature sur des offres d'emploi internes.

## Le rôle du manager

Le manager accompagne ses collaborateurs dans leurs démarches d'évolution en co-construisant le projet professionnel de ces derniers. Il assure le lien avec le Gestionnaire RH pour les accompagner, tout en donnant du sens et en encourageant les collaborateurs à réaliser des mobilités bénéfiques. Il se doit de créer un environnement propice à la réussite de l'intégration et à la montée en compétence des collaborateurs sur les différents postes.

## Le rôle du gestionnaire des ressources humaines

Le Gestionnaire RH joue un rôle de conseil auprès des managers et des collaborateurs pour créer les conditions d'une évolution professionnelle réussie pour tous. Il éclaire les possibilités d'évolution au sein de la Banque, tout en tenant compte des évolutions des métiers et met en œuvre un plan d'action adapté à chaque besoin et situation.

## Référentiel métiers et compétences

Crédit du Maroc dispose d'un référentiel des métiers et des compétences qui répertorie les différentes fiches de postes dans lesquelles les collaborateurs peuvent identifier :

- les activités liées au poste
- les compétences nécessaires
- le job grading
- le rattachement hiérarchique



Ce référentiel sert aussi de base pour identifier les différents métiers du Crédit du Maroc, comprendre les attendus et les compétences à acquérir pour occuper le métier visé. Il offre aux collaborateurs une visibilité sur les différentes passerelles possibles afin d'éclairer leur parcours professionnel.

## MOBILITÉ INTERNE

- Tous les postes à pourvoir sont publiés en interne sur l'outil en ligne « MyJobs ».
- Un poste est publié, même si une candidature est pressentie.
- Un récapitulatif hebdomadaire des postes publiés sur « MyJobs » est diffusé dans le message de communication interne « Les infos essentielles de la semaine ».
- Le descriptif de poste est mis à jour par le métier et transmis au Gestionnaire RH.
- Les offres sont publiées au fil de l'eau pour une durée de une à deux semaines (une publication en externe est possible si aucune candidature n'a été retenue en interne).
- L'accord de la hiérarchie n'est pas requis pour candidater et le manager N+1 d'origine est informé par son collaborateur de sa candidature.
- L'ancienneté minimale pour prétendre à candidater est de trois ans sur le poste actuel (sauf regroupement familial).
- Le collaborateur peut retirer sa candidature à toute étape du processus de recrutement interne.
- S'il s'agit d'une promotion, et si révision salariale il y a, celle-ci ne peut être déclenchée qu'à l'issue de la période probatoire avec effet rétroactif.

	2020	2019	2018
Pourcentage du nombre total d'employées femmes ayant bénéficié d'une revue de performance et d'évolution de carrière (people care)	-	90 %	94 %
Pourcentage du nombre total d'employés hommes ayant bénéficié d'une revue de performance et d'évolution de carrière (people care)	-	93 %	95 %

## FORMATION

Parce que Crédit du Maroc souhaite accompagner chacun dans la transformation du monde bancaire, l'entreprise a créé l'Université Crédit du Maroc. Organisme de formation interne, l'Université Crédit du Maroc permet à chacun de suivre des formations liées à l'appropriation du poste de travail, aux

évolutions réglementaires et technologiques, tout en formant les collaborateurs aux différentes postures professionnelles.

Quelques exemples d'outils mis à disposition :

- **le coaching** : animé par un expert en formation, le coaching permet au collaborateur d'apprendre à identifier et à mettre en action ses propres solutions en tenant compte de ses forces et capacités. Cette action de formation est encadrée grâce à des indicateurs de résultats, dans le but de mesurer la progression de la performance ;
- **le monitorat** : il permet au collaborateur d'être accompagné par un expert métier qui va lui transmettre son savoir, son savoir-être et son savoir-faire sur le poste occupé ;
- **les filières** : ce sont des dispositifs mis en place pour des métiers ciblés (ex. : les filières de conseillers particuliers, professionnels) qui forment les collaborateurs identifiés comme évolutifs sur des métiers à enjeux commerciaux. Ces derniers suivent un programme de montée en compétences complet et cadencé selon un planning précis.

	2020	2019	2018
Nombre total d'heures de formation	31 691	43 884	26 764

## RÉMUNÉRATION

Crédit du Maroc est doté d'un service Rémunération et Pilotage Budgétaire, garant de la politique de rémunération et du pilotage budgétaire. La Banque dispose d'une grille permettant de classer ses emplois avec un niveau de rémunération fixe et variable pour toutes les personnes occupant cet emploi. La partie variable est basée sur des critères factuels et mesurables liés à la performance annuelle. Crédit du Maroc a introduit une mesure en faveur des collaboratrices en congé de maternité conventionnel qui leur permet de bénéficier de leur rémunération variable durant leur absence.

Par ailleurs, Crédit du Maroc réaffirme, dans sa Politique parité, que l'évolution de la rémunération des salariés est basée sur les compétences mises en application, l'expérience professionnelle, le niveau de responsabilités, la performance et l'expertise dans la fonction occupée, sans considération liée à l'individu. La Banque garantit un niveau de classification et un niveau de rémunération à l'embauche identique entre les femmes et les hommes, à niveau de formation, d'expérience et de compétences équivalents. Ces rémunérations évolueront dans les mêmes conditions, sur la base des compétences et performances.

		2020	2019	2018
Masse salariale pour la catégorie cadres	KMAD	467 485,1	459 391,6	435 354,0
Masse salariale pour la catégorie non-cadres	KMAD	156 187,7	159 494,1	159 339,6

## RÉPARTITION PAR BRANCHE D'ACTIVITÉ

L'activité de Crédit du Maroc s'articule autour de trois métiers principaux. La complémentarité entre ces différentes activités constitue pour Crédit du Maroc un atout commercial majeur et un gage de solidité financière.

- **La Banque de Réseau** dispose de trois cent quatre agences, dix Espaces Maskane dédiés au logement, dix Espaces de Banque Privée et douze Espaces participatifs Arreda.
- **La Banque du Corporate** est structurée autour de sept directions – trois directions Grandes Entreprises, une direction Développement Corporate

et trois directions Entreprises régionales, lesquelles supervisent neuf Centres d'Affaires à travers le Royaume.

- **Les Services financiers spécialisés** regroupent les métiers de l'ingénierie financière, des affaires internationales, de la promotion immobilière, ainsi que les métiers liés au Marché des Capitaux.
- **Les métiers supports** couvrent un large panel de compétences : juridique, achats, communication, marketing, ressources humaines, systèmes d'information.

		2020	2019	2018
Nombre de cadres	Cadres	1 210	1 226	1 185
Nombre d'employés	Employés	150	153	170
Nombre de gradés		1 144	1 145	1 108
Nombre ANAPEC		35	66	99

## RÉPARTITION PAR TYPOLOGIE DE CONTRAT DE TRAVAIL

		2020	2019	2018
Nombre total d'employés Hommes avec contrat CDI	Employés	1 440	1 454	1 446
Nombre total d'employées Femmes avec contrat CDI	Employées	1 064	1 070	1 017
Nombre total d'employés Hommes avec contrat CDD	Employés	16	37	43
Nombre total d'employées Femmes avec contrat CDD	Employées	19	29	56

## RÉPARTITION PAR CATÉGORIE (DIRECTION, CADRES, EMPLOYÉS...)

		2020	2019	2018
Nombre total des cadres CCM	Cadres	34	34	34
Nombre total des cadres Cercle 1 & Cercle 2	Cadres	190	181	169
Nombre total des employés relevant du personnel technique et de bureau (cadres, gradés, employés, Anapec)	Employés	2 315	2 375	2 359

## RÉPARTITION GLOBALE PAR GENRE

		2020	2019	2018
Nombre des effectifs Femmes	Collaboratrices	1 083	1 099	1 073
Nombre des effectifs Hommes	Collaborateurs	1 456	1 491	1 489

## RÉPARTITION PAR ANCIENNETÉ

		2020	2019	2018
Nombre de collaborateurs dont l'ancienneté est inférieure à 5 ans	Collaborateurs	656	757	704
Nombre de collaborateurs dont l'ancienneté est comprise entre 5 et 15 ans	Collaborateurs	1 249	1 219	1 240
Nombre de collaborateurs dont l'ancienneté est supérieure à 15 ans	Collaborateurs	634	614	618

## NOMBRE DE DÉMISSIONS ET DE DÉPARTS PAR EXERCICE (PAR CATÉGORIE)

		2020	2019	2018
Nombre de démissions volontaire pour le CCM	Démissions	2	0	1
Nombre de démissions volontaire pour le C1 et C2	Démissions	5	10	4
Nombre de démissions volontaire (Autres Cadres, employés, gradés, Anapec)	Démissions	103	174	135
Nombre de départ en retraite pour le CCM	Départs	0	0	0
Nombre de départ en retraite pour le C1 et C2	Départs	1	3	4
Nombre de départ en retraite (Autres Cadres, employés, gradés, Anapec)	Départs	17	17	22

## NOMBRE DE RECRUTEMENTS PAR EXERCICE (PAR CATÉGORIE)

		2020	2019	2018
Nombre de recrutements de manager CCM	Recrutements	2	2	-
Nombre de recrutements de manager Cercle 1 et Cercle 2	Recrutements	10	9	8
Nombre de recrutements pour le personnel technique et de bureau (cadres, gradés, employés, ANAPEC)	Recrutements	93	255	233

## INTÉRESSEMENT ET PARTICIPATION DU PERSONNEL

L'adossement de Crédit du Maroc au Groupe Crédit Agricole S.A. lui a permis de bénéficier des offres de participation dans les augmentations de capital de Crédit Agricole S.A. réservées aux salariés du groupe.

Ainsi les salariés de Crédit du Maroc et de ses filiales ont participé à sept augmentations de capital de Crédit Agricole S.A. depuis 1999. Les dernières opérations sont détaillées dans le tableau ci-dessous :

Années	Nature de l'opération	Montant Global de l'Opération	Montant alloué au Maroc	Nombre de souscripteurs	Taux de souscription au Maroc <sup>1</sup>
2016	Augmentation de capital de Crédit Agricole S.A.	175 M Euros	0,3 MMAD	19	0,76 %
2018	Augmentation de capital <sup>2</sup> de Crédit Agricole S.A.	96 M Euros	-		
2019	Augmentation de capital de Crédit Agricole S.A.	96 M Euros	0,34 MMAD	14	0,55 %

1. Nombre de souscripteurs sur le total des collaborateurs éligibles.

2. L'offre d'augmentation de capital menée par le Groupe Crédit Agricole en mai 2018 n'a concerné que les salariés des entités ayant leur siège social (i) en France ou (ii) en Allemagne, Espagne, États-Unis d'Amérique, Hong Kong, Italie, Japon, Luxembourg, Monaco, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Royaume-Uni, Singapour et Suisse, dès lors qu'elles sont détenues directement ou indirectement à au moins 50 %.

Ces opérations ont permis aux salariés de Crédit du Maroc de renforcer leur appartenance au Groupe Crédit Agricole S.A.

## ENQUÊTE DE CLIMAT SOCIAL

Du 29 septembre au 20 octobre 2020, le groupe Crédit Agricole a lancé pour la cinquième année consécutive, l'enquête Indice d'Engagement et de Recommandation (IER). L'ensemble des collaborateurs du groupe ont été invités à s'exprimer à travers le questionnaire en ligne dédié. Cette enquête, administrée dans l'ensemble des entités Crédit Agricole S.A, permet de mesurer le niveau d'engagement des collaborateurs vis-à-vis du groupe et de leur propre entité. Crédit du Maroc a enregistré un taux de participation de 86 %, soit

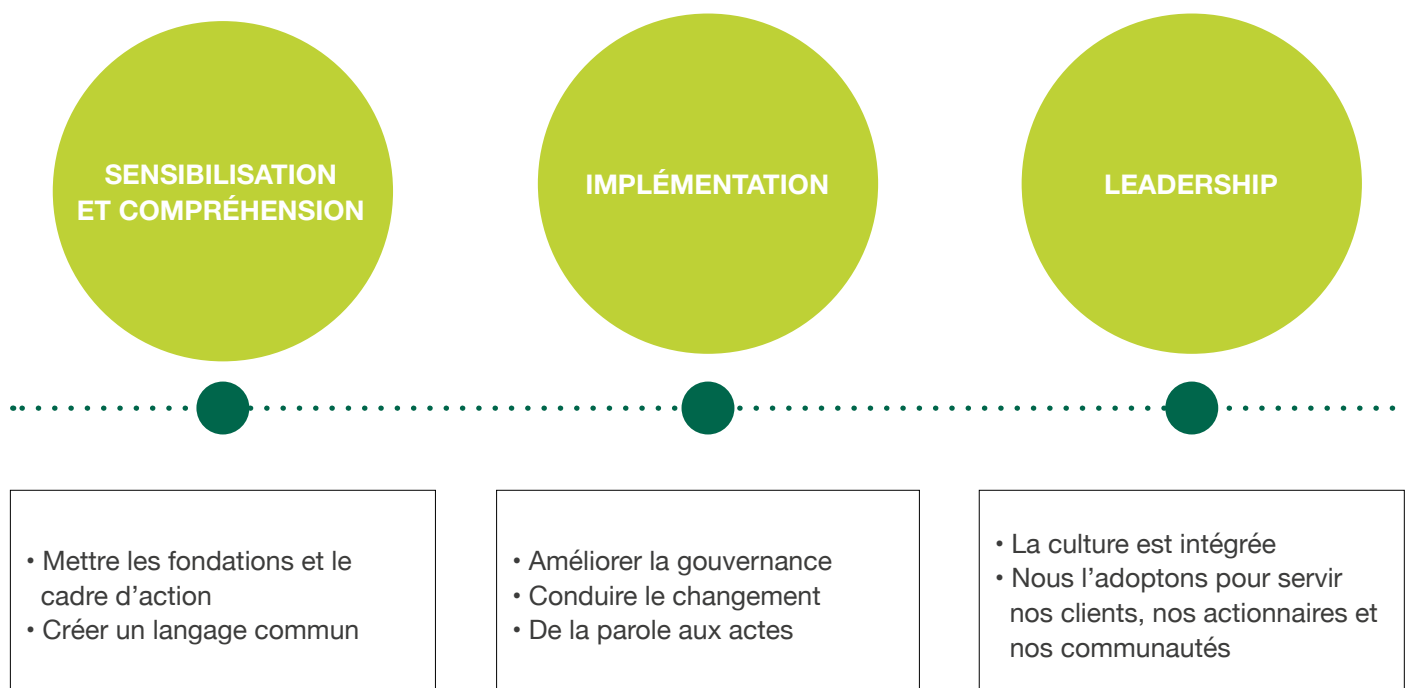
en progression de 3 points par rapport à 2019 et de 9 points par rapport à 2017. Un taux de participation élevé, qui atteste d'un intérêt et d'un attachement fort des collaborateurs à leur employeur, et qui démontre leur volonté de s'inscrire véritablement dans une démarche de progrès. Cette participation massive a également permis de remonter les axes d'amélioration et d'identifier des pistes de progrès qui seront traduits par des plans d'actions en totale cohérence avec son nouveau plan stratégique à moyen terme.



# DIVERSITÉ ET LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION

Au sein de Crédit du Maroc, aucune forme de discrimination n'est opérée ou tolérée à l'embauche ou dans les relations de travail, et ce que ce soit entre les hommes et les femmes, entre les jeunes et les moins jeunes, entre collaborateurs de cultures différentes ou

entre différents niveaux hiérarchiques. Crédit du Maroc poursuit une politique volontariste de management de l'égalité des chances en termes de traitement, d'attribution des tâches, de possibilités de promotion et de rémunération.



## PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP (EMPLOI ET INSERTION)

Crédit du Maroc dispose d'une Politique Handicap visant à développer l'employabilité des personnes en situation de handicap, afin qu'elles aient, à compétences égales, les mêmes opportunités d'évolution que les autres collaborateurs de l'entreprise.

Crédit du Maroc s'attache également à lutter contre l'exclusion en recrutant et en accueillant des personnes en situation de handicap (PSH). Le recrutement de PSH représente les mêmes enjeux que tout autre type de recrutement : répondre à un besoin au sein de la Banque, réussir le recrutement et l'intégration durable du collaborateur en situation de handicap. Cette démarche constitue pour Crédit du Maroc et ses équipes, un véritable facteur de cohésion sociale et de fierté.

En adoptant une politique handicap volontariste, Crédit du Maroc affirme sa volonté de s'engager durablement

en faveur de l'emploi des travailleurs en situation de handicap, au moyen de mesures concrètes qui sont mises en œuvre. Les principaux axes de cette politique sont :

- de mettre en place des mesures favorisant l'embauche de collaborateurs atteints d'un handicap ;
- d'intégrer durablement les collaborateurs atteints d'un handicap en leur garantissant l'accès aux dispositifs de gestion des ressources humaines, de formation professionnelle et d'évolution de carrière existants, en prenant en compte les situations individuelles ;
- de maintenir l'employabilité des collaborateurs atteints d'un handicap et les accompagner dans la démarche de reconnaissance du handicap ;
- d'augmenter le volume d'affaires confié aux organismes travaillant dans le domaine du handicap et permettre ainsi aux personnes souffrant d'un handicap une meilleure intégration à la vie active.



## UN DISPOSITIF DE GOUVERNANCE DÉDIÉ : LA COMMISSION HANDICAP ET DIVERSITÉ

Cette commission se réunit une fois par an. Elle a pour objectif de proposer, mettre en œuvre et mesurer les actions définies au préalable dans sa stratégie de promotion du handicap. Cette commission peut également être amenée à aborder les difficultés rencontrées par des salariés en situation de handicap et mettre en œuvre des mesures nécessaires et adaptées à chacune des situations.

La Commission réunit en son sein, le responsable RSE, le responsable des relations sociales, le responsable du développement RH, le médecin du travail, le référent handicap et un délégué du personnel.

### INDICATEURS DE PERFORMANCE DE LA COMMISSION HANDICAP ET DIVERSITÉ

- Nombre de recrutements de personnes en situation de handicap (tous types de contrats même stagiaires)
- Nombre de salariés s'étant manifestés en tant que collaborateur reconnu en situation de handicap
- Nombre d'aménagements de postes de travail
- Nombre de sous-traitants contractés pour appuyer Crédit du Maroc dans certaines activités
- Nombre d'accompagnements des collaborateurs en situation de handicap rencontrant des difficultés dans l'exercice de leur emploi
- Nombre d'entretiens RH réalisés dans le cadre du motif « handicap »

## UN RÉFÉRENT HANDICAP

Crédit du Maroc affirme sa volonté de s'engager durablement en faveur de l'emploi des travailleurs en situation de handicap, au moyen de mesures concrètes qui sont mises en œuvre. Pour coordonner les actions liées à cette politique, un référent handicap rattaché à la Direction des Ressources Humaines est nommé. Il a pour rôle :

- d'assurer un suivi personnalisé des travailleurs souffrant d'un handicap ;
- de coordonner les actions permettant la bonne intégration des collaborateurs en situation de handicap en lien avec le manager et la DRH ;
- d'être l'interlocuteur privilégié des salariés en

situation de handicap désireux d'avoir un entretien pour tout sujet en lien avec leur handicap (dont les démarches administratives éventuelles en vue d'obtenir une reconnaissance de travailleur en situation de handicap) ;

- d'animer en interne des actions de sensibilisation au handicap ;
- d'être l'interlocuteur privilégié des différents acteurs externes intervenants sur des sujets liés au handicap.

## PARTENARIATS

Afin de contribuer à l'insertion de personnes reconnues travailleurs en situation de handicap, Crédit du Maroc envisage d'avoir recours aux partenariats afin de développer l'insertion des personnes en situation de handicap. L'idée est de faire appel à de la sous-traitance de certaines activités à des organismes embauchant des personnes en situation de handicap sur les activités suivantes (liste non exhaustive) :

- traitement des archives ;
- entretien des locaux ;
- numérisation de dossiers clients et/ou dossiers collaborateurs ;
- assistance logistique lors d'organisation d'événements.

Certains partenariats pourront s'établir avec des associations ou des acteurs locaux portant notamment sur les sujets suivants :

- manifestations ou actions destinées à sensibiliser les personnes aux différentes situations de handicap ;
- participations à des forums de recrutement destinés aux personnes en situation de handicap, en tenant compte des besoins de l'entreprise ;
- réflexions sur l'accessibilité des personnes en situation de handicap et à mobilité réduite, grâce à des diagnostics et mesures d'accompagnement.

## ÉGALITÉ HOMME-FEMME

Crédit du Maroc promeut la diversité et réaffirme que celle-ci est un des éléments favorisant la performance de l'entreprise. Elle est source de complémentarité, d'enrichissement collectif, favorise l'équilibre et la cohésion sociale.

Dans le cadre de sa démarche RSE, Crédit du Maroc s'engage à favoriser l'égalité femme/homme et à garantir une justice sociale entre toutes ses collaboratrices et tous ses collaborateurs. La Banque œuvre également au renforcement des dispositifs en vue d'inciter l'ensemble de ses collaborateurs à s'interdire tout agissement comportant jugement ou discrimination, harcèlement ou stéréotype portant atteinte à la dignité de la femme.

A travers l'adoption d'une Politique parité volontariste, Crédit du Maroc entreprend de :

- porter la valeur de la mixité en interne et en externe au travers de la mise en œuvre de processus de recrutement exempts de toute considération non justifiée ;
- s'assurer que les formations dispensées bénéficient à toutes les collaboratrices et à tous les collaborateurs ;

- s'assurer qu'à compétences égales, les femmes bénéficient des mêmes chances que les hommes et peuvent accéder aux postes à responsabilité ;
- veiller à ce que la rémunération entre les femmes et les hommes soit égale, à tous les échelons et pour un même métier.

## Comment nos processus RH promeuvent-ils l'égalité hommes-femmes ?

### RECRUTEMENT EXTERNE



#### MOYENS

Le processus de sélection est unique et se déroule de manière identique pour les femmes et les hommes. Il est exclusivement basé sur l'appréciation des compétences et de la motivation démontrée.

#### OBJECTIFS

Crédit du Maroc souhaite atteindre durablement le principe d'équilibre entre les femmes et les hommes. Le plan de recrutement annuel devra traduire cet équilibre d'égalité autant que faire se peut, étant rappelé que le critère de sélection reste les compétences.

#### INDICATEURS

- . Répartition des embauches CDI par genre et par grade
- . Répartition des stagiaires par genre.

### MOBILITÉ INTERNE



#### MOYENS

Tout salarié a accès à la bourse des offres d'emploi internes, et pourra postuler à ces dernières en s'assurant de la cohérence au regard de son parcours professionnel et du respect des règles de la mobilité interne stipulées dans la politique d'accompagnement de carrière de Crédit du Maroc. Les offres sont rédigées de manière neutre et égalitaire, tout propos discriminatoire étant strictement proscrit. Crédit du Maroc rappelle que le processus de sélection est identique à celui du recrutement externe ; il se base sur les notions de compétences et motivations, en excluant toutes formes de discrimination. Les candidatures féminines et masculines sont analysées selon les mêmes critères objectifs. Toute démarche reste cependant conditionnée à la volonté, à l'engagement et à la motivation de chacun et chacune à évoluer et prendre des responsabilités au sein de la Banque. Chaque collaborateur doit être acteur de son développement professionnel dans le cadre des possibilités d'évolution offertes par Crédit du Maroc.

### GESTION DE CARRIÈRE



#### MOYENS

Crédit du Maroc a mis en place des outils permettant de détecter les talents au sein de l'entreprise, tout en prenant en compte leurs souhaits d'évolution et/ou de mobilités fonctionnelles ou géographiques, grâce aux :

- . Entretiens annuels d'appréciation
- . People reviews réalisées par le Développement RH et les managers
- . Entretiens de carrière menés par les Gestionnaires RH.

#### OBJECTIFS

Favoriser la représentation féminine dans les cercles managériaux.

## CONGÉ MATERNITÉ



### MOYENS

- . Avant l'absence en congé maternité, le gestionnaire RH en lien avec le manager, invite la collaboratrice à un entretien pour évoquer ensemble le parcours professionnel, les conditions de sa reprise, ses souhaits d'évolution, de formations ou de mobilités géographiques.
- . Au cours de l'absence, un lien avec la salariée est maintenu avec son manager. Celle-ci peut également manifester ses souhaits de candidatures sur des offres à pourvoir, afin d'anticiper dans les meilleures conditions son retour dans l'entreprise.
- . A son retour, et pour soutenir la dynamique de reprise suite au congé maternité, un entretien est planifié avec le gestionnaire RH et le manager, au plus proche de la date de retour. Ces entretiens ont pour finalité de définir les conditions et les modalités de reprise de la collaboratrice.

### OBJECTIFS

Crédit du Maroc veille au fait qu'un congé maternité ne nuise pas à la reprise de l'activité professionnelle des salariées et en conséquence à leur carrière. L'entreprise formalise un processus d'accompagnement des absences liées au congé de maternité, afin d'encadrer en amont et en aval les conditions de retour.

## DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES



### MOYENS

Chacun doit avoir accès de manière égalitaire à la formation professionnelle. Crédit du Maroc veille donc à ce que les moyens de formation apportés, tant pour le développement de leurs compétences professionnelles que pour leur adaptation aux évolutions de l'entreprise, soient équilibrés dans leur répartition entre les femmes et les hommes.

### INDICATEURS

- . Répartition des formations par genre (session JH) F/H
- . Répartition des stagiaires par genre.

## RÉMUNÉRATION



### MOYENS

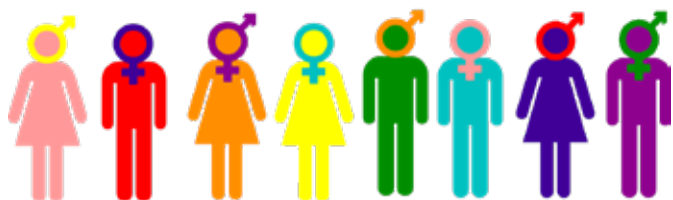
Crédit du Maroc a mis en place une grille de *job grading* permettant de classer les emplois de la Banque avec un niveau de rémunération fixe et variable pour toutes les personnes occupant cet emploi. La partie variable est basée sur des critères factuels et mesurables liés à la performance annuelle. Crédit du Maroc a introduit une mesure en faveur des collaboratrices en congé de maternité conventionnel qui leur permet de bénéficier de leur rémunération variable durant leur absence.

### OBJECTIFS

L'évolution de rémunération des salariés est basée sur les compétences mises en application, l'expérience professionnelle, le niveau de responsabilités, la performance et l'expertise dans la fonction occupée, sans considération liée.

### INDICATEURS

Analyse de l'écart de la médiane Crédit du Maroc par rapport à celle des femmes.



		2020	2019	2018
Ratio du salaire des femmes par rapport à celui des hommes dans la catégorie CCM	%	107,00	105,30	110,30
Ratio du salaire des femmes par rapport à celui des hommes dans la catégorie Cercle 1 et Cercle 2	%	97,90	99,80	98,60
Ratio du salaire des femmes par rapport à celui des hommes dans la catégorie (autres collaborateurs : cadres non managers, employés, gradés)	%	82,80	82,20	83,80

# LIBERTÉ SYNDICALE ET NÉGOCIATION COLLECTIVE

Au Crédit du Maroc, plusieurs instances représentant les collaborateurs auprès de la Direction générale, favorisent le dialogue social qui constitue la pierre angulaire du fonctionnement de la Banque. Le respect de la liberté d'association et du libre exercice du

droit syndical traduit la volonté de Crédit du Maroc à encourager le dialogue social et à assurer que les représentants du personnel ne font l'objet d'aucune discrimination.

## NOMBRE DE REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

		2020	2019	2018
Nombre de délégués de personnel	Délégués de personnels	120	120	120
Nombre de représentants syndicaux	Représentants syndicaux	4	4	4

## NOMBRE DE JOURS DE GRÈVE PAR EXERCICE

		2020	2019	2018
Nombre de jours de grève	Jour(s)	0	0	0

## NOMBRE DE LICENCIEMENTS PAR EXERCICE (PAR CATÉGORIE)

Le nombre de licenciements enregistré au titre de l'exercice 2020 s'élève à 15.

		2020	2019	2018
Nombre de licenciements	Licenciement(s)	15	13	12

## NOMBRE ET NATURE DES LITIGES SOCIAUX PAR EXERCICE (COLLECTIFS OU INDIVIDUELS)

		2020	2019	2018
Nombre de litiges	litige(s)	11	8	7

# SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

## NOMBRE D'ACCIDENTS DE TRAVAIL PAR EXERCICE

		2020	2019	2018
Nombre d'accidents de travail par exercice	Nombre	24	25	21
Décès liés au travail pour les employés Hommes	Décès	0	0	0
Décès liés au travail pour les employées Femmes	Décès	0	0	0

Depuis 1999, Crédit du Maroc a opté pour une structure de gouvernance duale. Elle est formée d'un Directoire et d'un Conseil de Surveillance. Le Directoire dirige et gère la Banque sous le contrôle du Conseil de Surveillance dans le cadre des lois marocaines. Trois comités spécialisés viennent renforcer le Conseil de Surveillance, afin d'appréhender en profondeur les diverses problématiques bancaires. Le Comité d'Audit, le Comité des Risques et le Comité de Nomination et de Rémunération permettent ainsi au Conseil d'affiner ses prérogatives. Le Directoire est également appuyé par un Comité de Direction Générale comprenant les membres du Directoire et les Directeurs Généraux

Adjoints. Ce schéma de gouvernance favorise l'assistance mutuelle, la coordination entre les différents pôles de gestion et l'optimisation de la stratégie, de la politique de développement et de supervision de la Banque.

De plus amples détails figurent dans le rapport sur le gouvernement d'entreprise que Crédit du Maroc publie, depuis 2017, sur une fréquence annuelle (biographie des membres du Conseil et des membres du Directoire, mandats occupés, évaluation du fonctionnement du Conseil de Surveillance, etc.).

## MEMBRES DE L'ORGANE DE GOUVERNANCE ET COMITÉS SPÉCIALISÉS

### COMMENT CRÉDIT DU MAROC APPRÉHENDÉ-T-IL LES RISQUES ET LES OPPORTUNITÉS ESG DANS SA GOUVERNANCE ?

Les banques sont généralement peu exposées au risque environnemental, comme l'explique la carte thermique environnementale, mais certaines banques pourraient être confrontées à un risque plus élevé en accordant des prêts importants à des secteurs spécifiques.

En termes de considérations sociales, Crédit du Maroc s'inscrit dans une vision générale du secteur bancaire marocain. Les risques sociaux exercent un certain impact sur le profil de crédit des banques marocaines. La question du chômage structurel, associée à un PIB par habitant relativement faible, a par le passé déclenché des mouvements de protestation sociale sporadiques. En particulier, les questions sociales restent prioritaires dans l'agenda politique après les manifestations de 2016-2017 dans la région du Rif et dans l'ancienne ville minière de Jerada, dans le nord du pays.

La gouvernance est très importante pour Crédit du Maroc, comme pour tous les acteurs du secteur bancaire. Les faiblesses de la gouvernance peuvent entraîner une détérioration de la qualité de crédit d'une entreprise, tandis qu'une gouvernance forte peut profiter à son profil de crédit. Les risques de gouvernance sont largement internes plutôt qu'externes, raison pour laquelle nous améliorons en permanence nos processus et les mécanismes de fonctionnement de notre gouvernement d'entreprise.

### MEMBRES DE L'ORGANE DE GOUVERNANCE

Membres indépendants de l'Organe de gouvernance : 3  
Membres de l'Organe de gouvernance : 7





**Ismaïl Fassi-Fihri**  
Président du Conseil



**François-Edouard Drion**  
Vice-Président du Conseil



**Naziha Belkeziz**  
Membre Indépendant



**Nada Biaz**  
Membre Indépendant



**Marc Didier**  
Membre



**Habiba Laklalech**  
Membre Indépendant



**Olivier Nicolas**  
Membre



**Gérard Ouvrier-Buffet**  
Membre



**Hervé Varillon**  
Membre



**Cyril Meilland**  
Représentant permanent de  
Crédit Agricole S.A. au Conseil

Crédit du Maroc a opté pour une gouvernance à Directoire et Conseil de Surveillance. Trois comités émanent du Conseil de Surveillance : le Comité d'Audit, le Comité des Risques et le Comité de Nomination et de Rémunération.

Identité	Fonction	Première élection	Dernier renouvellement	Expiration du mandat	Membre d'un comité	Fonction principale au 31 décembre 2020	Lien des personnes physiques avec l'émetteur
Ismail Fassi-Fihri	Président du Conseil	11/1999	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021		Directeur général Groupe Safari	Aucun
François-Edouard Drion <sup>(2)</sup>	Vice-Président du Conseil	10/2017	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	C	Directeur général de la Banque de Proximité à l'International de Crédit Agricole S.A.	Aucun
Naziha Belkeziz <sup>(1)</sup>	Membre indépendant	11/2015	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	R	Consultante dans le domaine de la gouvernance au sein du Cabinet " Associés en Gouvernance Maroc "	Aucun
Nada Biaz <sup>(1)</sup>	Membre indépendant	03/2019	-	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	C	Directeur général du Groupe ISCAE	Aucun
Marc Didier	Membre	03/2019	-	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	C	Agriculteur - Président du Conseil d'Administration de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Pyrénées Gascogne	Aucun
Habiba Laklalech <sup>(1)</sup>	Membre indépendant	03/2019	-	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	A	Directeur général adjoint de Royal Air Maroc	Aucun
Olivier Nicolas	Membre	02/2019	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	A	Directeur banque des entreprises et gestion de fortune LCL	Aucun
Gérard Ouvrier-Bufferet <sup>(3)</sup>	Membre	09/2011	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	A et R	Directeur général de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Loire Haute-Loire	Aucun
Hervé Varillon <sup>(4)</sup>	Membre	04/2020	-	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	R	Directeur général de Crédit Agricole Leasing & Factoring	Aucun
Crédit Agricole S.A. représenté par Monsieur Cyril Meilland	Membre	12/2005	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	R	Chargé de mission auprès du Directeur général de Crédit Agricole S.A.	Aucun

(A) Comité d'Audit.

(R) Comité des Risques.

(C) Comité de Nomination et de Rémunération.

(1) Membre indépendant.

(2) Président du Comité de Nomination et de Rémunération.

(3) Président du Comité des Risques. Président du Comité d'Audit.

(4) Cooptation soumise à la ratification de l'Assemblée générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice 2020.

## DURÉE ET RENOUVELLEMENT DES MANDATS DES MEMBRES DU CONSEIL

L'Assemblée générale mixte du 21 mars 2019 a décidé, en référence aux meilleures pratiques de gouvernance, de réduire la durée statutaire du mandat des membres du Conseil de Surveillance en la ramenant de cinq années à trois années et de limiter le nombre maximum de renouvellement des mandats des membres du Conseil à quatre ; par dérogation à ce qui précède, le membre du Conseil de Surveillance, personne morale, n'est pas concerné par ladite limite du nombre de

mandats successifs qui s'impose, à l'inverse, à son représentant permanent.

En amont des Assemblées générales, le Comité de Nomination et de Rémunération examine la situation des membres du Conseil dont les mandats sont soumis à renouvellement au regard des critères de disponibilité, de compétence et d'honorabilité conformément aux termes de la note de procédure du Conseil de Surveillance relative aux profils, compétences et disponibilités nécessaires à l'exercice des fonctions exercées au sein du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc.

# CRITÈRES D'INDÉPENDANCE

## CRITÈRES RETENUS POUR LA QUALIFICATION D'ADMINISTRATEURS D'INDÉPENDANTS

Le processus d'appréciation de la qualité de membre indépendant est mis en œuvre sous l'égide du Comité de Nomination et de Rémunération. L'appréciation est opérée annuellement au vu des critères définis par la circulaire Bank Al-Maghrib 5/W/2016 fixant les conditions et modalités de désignation d'administrateurs ou membres indépendants au sein de l'organe d'administration des établissements de crédit. Les huit critères d'indépendance définis par Bank Al-Maghrib et repris dans le règlement intérieur du Conseil de Surveillance de la Banque sont :

- . ne pas avoir été membre de l'organe d'administration de la Banque au cours des six dernières années ;
- . ne pas être salarié ou membre de l'organe de direction de la Banque, représentant permanent, salarié ou membre de l'organe d'administration d'un actionnaire ou d'une entreprise que la Banque consolide et ne pas l'avoir été au cours des trois années précédentes ;
- . ne pas être membre de l'organe de direction ou d'administration d'une entreprise dans laquelle la

Banque détient une participation quel que soit le pourcentage de détention et ne pas l'avoir été au cours des trois années précédentes ;

- . ne pas être membre de l'organe de direction ou d'administration d'une entreprise dans laquelle la Banque dispose d'un mandat au sein de son organe d'administration ou dans laquelle un membre des organes de direction ou d'administration de la Banque, en exercice ou l'ayant été depuis moins de trois ans, détient un mandat au sein de son organe d'administration ;
- . ne pas être membre des organes d'administration ou de direction d'un client ou fournisseur significatifs de la Banque ou de son groupe d'appartenance, ou pour lequel la Banque ou, le cas échéant, son groupe en amont et en aval représente une part significative de l'activité ;
- . ne pas avoir de lien de parenté, jusqu'au deuxième degré, avec un membre de l'organe de direction ou d'administration de la Banque ou son conjoint ;
- . ne pas avoir exercé un mandat de commissaire aux comptes au sein de la Banque au cours des trois années précédentes ;
- . ne pas avoir exercé un mandat de conseil de la Banque au cours des trois années précédentes.

### MEMBRES INDÉPENDANTS DE CRÉDIT DU MAROC

Civilité	Madame		
Nom et prénom	Belkeziz Naziha		
Nationalité	Marocaine		
Date d'échéance du mandat	Date de début : novembre 2015	Date de renouvellement : mars 2019	Date de fin : 31 décembre 2021
Principale fonction au 31 décembre 2020	Consultante dans le domaine de la gouvernance au sein du Cabinet " Associés en Gouvernance Maroc "		
Biographie résumée	<p>Madame Belkeziz Naziha a été successivement responsable du financement de l'investissement, de l'immobilier et du tourisme au sein de la Direction des Crédits, Senior Banker au sein de la Direction des Grandes Entreprises et des Institutionnels, Economiste en chef du Groupe Attijariwafabank, responsable du marketing et de la communication de la Banque de l'Entreprise puis responsable du marché PME.</p> <p>Auteur d'un ouvrage sur les privatisations et le marché boursier au Maroc (Editions Dar Nachr El Maarifa), Madame Belkeziz Naziha est titulaire d'une Maîtrise en Sciences de Gestion (Université Paris-Dauphine), Doctorat de 3<sup>ème</sup> cycle en économie d'entreprise (Université Hassan II, Casablanca), DECF (Conservatoire National des Arts et Métiers, Paris).</p>		
Représentation de parties prenantes	Madame Belkeziz Naziha est Membre Indépendant au sein du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc. A ce titre, elle s'exprime et agit dans l'intérêt social de Crédit du Maroc.		

## MEMBRES INDÉPENDANTS DE CRÉDIT DU MAROC (suite)

Civilité	Madame	
Nom et prénom	Biaz Nada	
Nationalité	Marocaine	
Date d'échéance du mandat	Date de début : mars 2019	Date de fin : 31 décembre 2021
Principale fonction au 31 décembre 2020	Directeur général du Groupe ISCAE	
Biographie résumée	Madame Biaz Nada assume, de 1993 à 1995, les fonctions d'enseignante au sein de l'ISCAE en comptabilité analytique et initiation à la gestion. En 1998, elle intègre EF English First, School of Casablanca, en tant que Sales and Marketing Manager avant d'être promue, en 2002, Center Manager. De 2006 à 2014, elle intègre le groupe HEM pour y enseigner le marketing. En 2014, elle rejoint le groupe ISCAE en qualité de Directeur avant de se voir confier, en 2015, la Direction générale. Madame Biaz Nada est diplômée de l'ISCAE (option finance) et est titulaire du Diplôme d'Études Supérieures en Sciences Économiques de l'Université Hassan II de Casablanca.	
Représentation de parties prenantes	Madame Biaz Nada est Membre Indépendant au sein du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc. A ce titre, elle s'exprime et agit dans l'intérêt social de Crédit du Maroc.	
Civilité	Madame	
Nom et prénom	Laklalech Habiba	
Nationalité	Marocaine	
Date d'échéance du mandat	Date de début : mars 2019	Date de fin : 31 décembre 2021
Principale fonction au 31 décembre 2020	Directeur général adjoint de Royal Air Maroc	
Biographie résumée	Madame Laklalech Habiba intègre, de 1995 à 2002, Procter & Gamble Maroc, en tant qu'Assistant Brand Manager puis en tant que Brand Manager. En 2002, elle rejoint Meditel pour occuper le poste de Directeur Gestion de Produits, puis Directeur de la Business Unit Clients Particuliers. En 2006, elle intègre Royal Air Maroc en tant que Directeur Audit et Organisation. En 2008, elle est nommée Directeur Stratégie de Groupe et Directeur Audit et Organisation. En 2010, elle est promue Directeur général adjoint en charge des finances et support. En 2014, elle prend en charge le pôle commercial. Depuis 2016, elle devient Directeur général adjoint en charge de la finance et du contrôle de gestion groupe, des achats et affaires générales, du cargo et de la gestion des risques. Madame Laklalech Habiba est ingénieure de l'École Polytechnique et de l'École Nationale Supérieure des Télécommunications de Paris et est titulaire d'un DEA en optoélectronique et micro-ondes de l'Université Pierre et Marie Curie de Paris. Elle a été décorée Chevalier de l'Ordre du Trône par Sa Majesté le Roi Mohammed VI.	
Représentation de parties prenantes	Madame Laklalech Habiba est Membre Indépendant au sein du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc. A ce titre, elle s'exprime et agit dans l'intérêt social de Crédit du Maroc.	

Le Conseil de Surveillance s'appuie sur trois comités spécialisés.

## COMITÉ DES RISQUES

Le Comité des Risques est composé de quatre membres :

- . Monsieur Gérard Ouvrier-Buffer, membre du Conseil
- . Madame Naziha Belkeziz, membre indépendant du Conseil
- . Monsieur Hervé Varillon, membre du Conseil
- . Crédit Agricole S.A., membre du Conseil, représenté par Monsieur Cyril Meilland

Le Comité des Risques est présidé par Monsieur Gérard Ouvrier-Buffer. Il se réunit, sur convocation de son Président, au moins une fois par trimestre et avant chaque présentation en Conseil de Surveillance.

## COMITÉ D'AUDIT

Le Comité d'Audit est composé de trois membres :

- . Monsieur Gérard Ouvrier-Buffer, membre du Conseil
- . Madame Habiba Laklalech, membre indépendant du Conseil
- . Monsieur Olivier Nicolas, membre du Conseil

Le Comité d'Audit est présidé par Monsieur Gérard Ouvrier-Buffer. Il se réunit, sur convocation de son Président, au moins une fois par trimestre, à l'occasion de chaque arrêté des comptes trimestriel, et avant chaque présentation en Conseil de Surveillance.

## COMITÉ DE NOMINATION ET DE RÉMUNÉRATION

Le Comité de Nomination et de Rémunération est composé de trois membres :

- . Monsieur François-Edouard Drion, Vice-Président du Conseil
- . Madame Nada Biaz, membre indépendant du Conseil
- . Monsieur Marc Didier, membre du Conseil

Le Comité de Nomination et de Rémunération est présidé par Monsieur François-Edouard Drion. Il se réunit sur convocation de son Président, chaque fois qu'il est nécessaire et au moins une fois par an.

# MEMBRES DU DIRECTOIRE

Organe exécutif de Crédit du Maroc, le Directoire assume et assure la gestion de la Banque, sous le contrôle du Conseil de Surveillance. Il prend ses décisions de manière collégiale. Il veille à la cohérence permanente entre les divers objectifs de rentabilité, de développement, de profil de risque souhaité et d'adéquation des fonds propres.

Conformément à la Loi 17-95 et aux statuts de la Banque, le Directoire dirige, dans les limites instaurées, la Banque et est investi des pouvoirs les plus étendus

pour agir en toutes circonstances au nom de la Banque. Le Directoire présente, une fois par trimestre au moins, au Conseil de Surveillance, un rapport qui retrace les principaux actes ou faits intervenus dans la gestion de la Banque. Enfin, conformément aux dispositions de la Loi 17-95, le Directoire arrête, chaque année, les comptes de la Banque et établit un rapport de gestion qui est soumis au Conseil de Surveillance et à l'Assemblée générale.



De gauche à droite : Stéphane Clérissé, Bernard Muselet et Karim Diouri.

## COMPOSITION DU DIRECTOIRE

Le Conseil de Surveillance désigne le Président du Directoire, ainsi que sur proposition de ce dernier, les autres membres du Directoire pour une durée de quatre années. Les nominations sont soumises, en

application de la Loi Bancaire, à Bank Al-Maghrib pour approbation.

Le Directoire de la Banque est composé des trois membres suivants :

Composition du Directoire	Identité	Première élection	Dernier renouvellement	Expiration du mandat
Président du Directoire	Bernard Muselet	Conseil de Surveillance du 26/07/2019	Conseil de Surveillance du 27/03/2020	AGO statuant sur les comptes 2023
Membre du Directoire	Stéphane Clérissé	Conseil de Surveillance du 26/07/2019	Conseil de Surveillance du 27/03/2020	AGO statuant sur les comptes 2023
Membre du Directoire	Karim Diouri	Conseil de Surveillance du 27/03/2020	—	AGO statuant sur les comptes 2023



## COMITÉ DE DIRECTION GÉNÉRALE

Le Comité de direction générale a été mis en place par le Directoire dans l'objectif d'assurer la coordination entre les différents pôles de gestion de la banque. Composé le 1<sup>er</sup> avril 2020 de treize membres, le Comité de direction générale se réunit de manière

hebdomadaire. Ses membres, chacun dans son domaine de compétence, assistent le Directoire. Cette collégialité constitue un principe clé de bonne gouvernance.

Membre	Fonction	Date de nomination
Bernard Muselet	Président du Directoire	2019
Karim Diouri	Membre du Directoire en charge du Pôle Développement Directeur général adjoint Finances Groupe Directeur général adjoint Marketing, Marché et Digital	2020 2017 à mars 2020 2015 à juillet 2017
Stéphane Clérisse	Membre du Directoire en charge du Pôle Fonctionnement	2019
Wafae Bennani	Directeur général adjoint en charge de l'Immobilier Directeur général adjoint Technologies et Services Clients	2020 2011 à 2020
Gérard Biessy-Bonnet	Directeur général adjoint en charge du Réseau	2016
Ali Chorfi	Directeur général adjoint Corporate	2020
Abderrahman Benhayoun	Directeur général adjoint Marchés & Expériences Clients	2020
Siham Nour	Directeur général adjoint Services Clients & Assurances	2020
Yann Crispin	Directeur général adjoint Transformation	2020
Moncef El Harim	Directeur général adjoint Ressources Humaines Directeur général adjoint Ressources Humaines et Immobilier Groupe	2020 2014-2020
Régis Lefèvre	Directeur général adjoint Finance Groupe	2020
Didier Falconet	Directeur général adjoint Crédits et Recouvrement	2018
Si Mohamed Sraïdi	Directeur Risques et Contrôles Permanents Groupe	2019

## PARITÉ ET REPRÉSENTATION DES PARTIES PRENANTES

### PARITÉ ET RÈGLES SUIVIES EN LA MATIÈRE

Crédit du Maroc est sensible à la diversité de son Conseil de Surveillance lequel comprend trois femmes membres indépendants. La proportion des membres du Conseil de chaque sexe composant le Conseil de Surveillance n'est pas inférieure à 30 % ; elle est donc en ligne avec le projet de loi n° 19-20 modifiant et

complétant la Loi n°17-95 visant notamment à corriger les effets des discriminations indirectes en entreprise à travers une représentation équilibrée des femmes et des hommes dans les organes de gouvernance des entreprises faisant appel public à l'épargne.

		2020	2019	2018
Pourcentage des femmes dans le Conseil de Surveillance	%	30,00	30,00	22,00
Pourcentage des hommes dans le Conseil de Surveillance	%	70,00	70,00	78,00

# FONCTIONNEMENT DE L'ORGANE DE GOUVERNANCE ET RELATIONS AVEC LES ACTIONNAIRES

## SÉANCES DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

Le Conseil de Surveillance s'est réuni cinq fois au cours de l'année 2020. Les réunions du Conseil de Surveillance ont duré, en moyenne, quatre heures. Ces réunions ont eu lieu les 18 février, 27 mars, 30 avril, 28 juillet et 13 novembre 2020. Outre ces cinq réunions, le

Conseil de Surveillance, dans le cadre de ses missions d'orientations stratégiques des activités de la Banque, a tenu, le 18 février 2020 en amont du Conseil de Surveillance du même jour, un séminaire consacré à la stratégie et au nouveau Plan à Moyen Terme 2022.

		2020	2019	2018
Nombre de réunions de l'Organe de gouvernance	Réunions	5	5	4

## ASSIDUITÉ DES MEMBRES DU CONSEIL

Identité	Participations aux réunions du Conseil de Surveillance	Assiduité
Ismail Fassi-Fihri	5	100,00%
François-Edouard Drion	5	100,00%
Naziha Belkeziz	5	100,00%
Nada Biaz	5	100,00%
Philippe Carayol (*)	1	50,00%
Marc Didier	4	80,00%
Habiba Laklalech	4	80,00%
Olivier Nicolas	3	60,00%
Gérard Ouvrier-Buffet	5	100,00%
Hervé Varillon	2	100,00%
Crédit Agricole S.A représenté par Monsieur Stanislas Ribes puis par Monsieur Cyril Meilland	5	100,00%

(\*) Démissionnaire le 27 mars 2020

## RÉMUNÉRATION DES MEMBRES DU CONSEIL

L'Assemblée générale peut allouer aux membres du Conseil une somme fixe annuelle à titre de jetons de présence, et ce, conformément aux dispositions de l'article 15.9 des statuts de la Banque. Le montant est porté aux frais généraux de la Banque. Le Conseil de Surveillance répartit librement cette rémunération entre ses membres. L'enveloppe annuelle 2020 des jetons de présence a été fixée par l'Assemblée générale des actionnaires du 27 mars 2020 à un montant brut de 3.500.000 dirhams.

Le montant individuel des jetons de présence est fixé

par le Conseil de Surveillance sur proposition du Comité de Nomination et de Rémunération. Le montant des jetons de présence comprend une partie fixe quelle que soit la présence et une partie variable, prépondérante, déterminée en fonction de la participation effective, quelle qu'en soit la modalité, aux séances. La participation effective aux comités spécialisés donne droit à un jeton supplémentaire qui peut être d'un montant différent selon les Comités. Les membres des Comités reçoivent ce jeton supplémentaire pour chacune de leur participation à un Comité.

		2020	2019	2018
Montant brut versé aux personnes physiques et morales résidentes au Maroc	KMAD	1 259	1 180	785
Montant brut versé aux personnes physiques et morales non résidentes au Maroc	KMAD	799	806	604

Aucune autre rémunération n'est versée aux membres du Conseil de Surveillance, à l'exclusion du Président du Conseil de Surveillance au titre de son mandat de Président.

## RÉMUNÉRATION DES DIRIGEANTS (STOCK OPTION, AVANTAGES EN NATURE)

Crédit du Maroc a mis en place une structure de rémunération basée sur une partie fixe et une partie variable.

La rémunération variable est fondée sur l'atteinte d'objectifs individuels et collectifs définis sur le périmètre de responsabilité des membres du Directoire.

Il y a lieu de distinguer deux types d'objectifs, des objectifs économiques et non économiques :

- les critères économiques sont mesurés à la fois sur les objectifs du Groupe Crédit Agricole S.A. et de Crédit du Maroc. Les objectifs Groupe sont définis

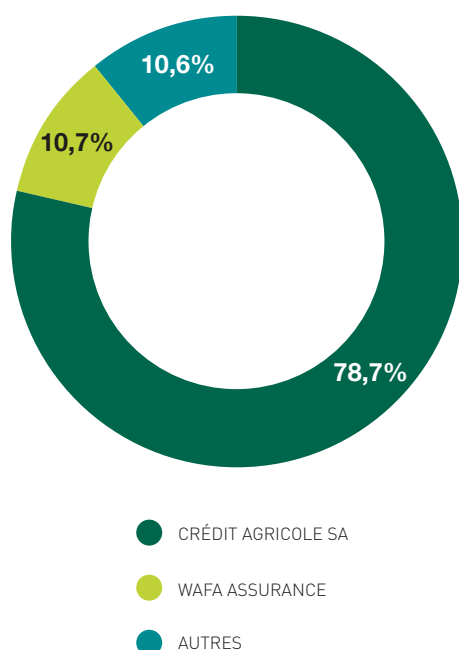
par la Direction générale du Groupe Crédit Agricole S.A. ;

- les critères non économiques ont pour objectif de mesurer la performance managériale des membres du Directoire, en appréciant leur capacité à impacter le développement de la Banque.

Ce système de rémunération repose sur des taux de rémunération variable exprimés en pourcentage de la rémunération fixe, ajustés de la performance évaluée.

		2020	2019	2018
Avantages à court terme (rémunération fixe, charges patronales comprises)	KMAD	14 300,00	15 900,00	14 200,00

## RELATIONS AVEC LES ACTIONNAIRES : INFORMATIONS COMMUNIQUÉES AUX ACTIONNAIRES



Crédit du Maroc est détenu majoritairement par Crédit Agricole S.A. à 78,7 %, Wafa Assurance à 10,7 % et 10,6 % est constitué par le flottant en bourse.

Crédit du Maroc fournit à ses actionnaires l'ensemble de la documentation requise par les lois en vigueur. Par ailleurs, très attaché à la participation de ses Actionnaires, Crédit du Maroc ne subordonne pas la participation ou la représentation aux Assemblées à un nombre minimum d'actions. Chaque actionnaire a autant de voix qu'il possède ou représente d'actions dans toutes les Assemblées générales. Les modalités relatives à la participation des Actionnaires aux Assemblées générales figurent dans le guide de l'actionnaire disponible sur le site internet de la Banque.

## PROCESSUS D'ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE DE L'INSTANCE DE GOUVERNANCE PAR RAPPORT AUX THÈMES ÉCONOMIQUES, ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX

Le Conseil de Surveillance doit disposer collectivement d'une combinaison de compétences et d'expériences. L'équilibre global des compétences recherché par le Conseil de Surveillance est décrit dans la note de procédure du Conseil de Surveillance relative aux profils, compétences et disponibilité nécessaires à l'exercice des fonctions exercées au sein du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc. Cette note, arrêtée par le Comité de Nomination et de Rémunération, a été approuvée par le Conseil de Surveillance du 27 novembre 2018. Elle constitue une référence pour le Comité de Nomination et de Rémunération lors de l'évaluation des nouveaux membres du Conseil afin de s'assurer que toutes les compétences requises demeurent présentes au sein du Conseil de Surveillance et dans les proportions décrites. Le Comité de Nomination et de Rémunération évalue périodiquement la pertinence des critères retenus, notamment au regard des évolutions réglementaires, concurrentielles et commerciales et, le cas échéant, propose au Conseil de Surveillance de l'actualiser pour tenir compte des nouveaux besoins.

Ainsi, compte tenu des responsabilités du Conseil de Surveillance et de ses trois Comités, et considérant l'ensemble des sujets pouvant être soumis aux membres du Conseil, les connaissances, compétences et expériences collectives du Conseil de Surveillance doivent couvrir les domaines clés de l'activité de la Banque tels que les opérations de crédit, les systèmes de paiement, la planification stratégique, l'évaluation de l'efficacité des dispositifs d'un établissement de crédit, la gestion des risques, l'interprétation des informations financières d'un établissement de crédit, la comptabilité et le cadre légal et réglementaire en liaison avec l'activité bancaire.

Dans le cadre de sa mission d'évaluation des connaissances et expériences du Conseil, le Comité de Nomination et de Rémunération s'est attaché à identifier les connaissances qui doivent en permanence être présentes au sein du Conseil de Surveillance pour lui permettre d'accomplir ses missions dans les meilleures conditions. Il a tout d'abord retenu les connaissances et expériences recommandées par Bank Al-Maghrib auxquelles il a ajouté une exigence de compétence collective permanente en son sein dans les domaines de la Responsabilité Sociétale et Environnementale.

En matière de connaissance, ont été retenues :

- une vision générale des activités de l'entreprise et des risques qui y sont associés ;
- une vision précise de chacune des activités clefs de la banque ;
- une vision sectorielle de certaines activités ;
- la culture économique, financière et comptable ;
- les domaines de la gestion des risques, du contrôle interne et de l'audit interne ;
- les domaines des technologies de l'information et leur sécurité ;
- la finance participative ;
- les économies locale et globale ;
- les domaines de la conformité ;
- les textes législatifs et réglementaires ;
- la responsabilité sociale et environnementale.

En matière d'expérience, ont été retenus :

- le management d'entreprise, incluant notamment une expérience en matière de gestion des ressources humaines, de marketing et de distribution ;
- la planification stratégique.

## FORMATION DE L'INSTANCE DE GOUVERNANCE

S'agissant de la formation des membres du Conseil, il est à noter qu'en avril 2018, cinq membres du Conseil et les membres du Directoire ont suivi une formation sur les enjeux de conformité (obligations, conflits d'intérêts, sanctions internationales et sécurité financière).

En juillet 2019, et conformément au plan de formation convenu, une journée de formation des membres indépendants a été dispensée, à Paris, par le Groupe Crédit Agricole S.A. Cette session a été centrée sur les volets suivants : les droits et devoirs des administrateurs, les attentes de la Banque Centrale

Européenne à l'égard des Conseils d'administration, la couverture responsabilité civile des mandataires sociaux, les enjeux de la conformité et la présentation du Groupe Crédit Agricole S.A. Le 15 octobre 2019, sept membres du Conseil et les membres du Directoire ont suivi une formation sur la finance participative. La formation sur le processus d'évaluation de l'adéquation des fonds propres internes dit ICAAP et le plan de redressement de crise interne programmée en 2020 a été re-planifiée compte tenu de la crise sanitaire et s'est tenue le 25 février 2021.

## INFORMATIONS ET POLITIQUES CLÉS DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

Conseil de Surveillance	
Nombre	10
Age moyen	55
Représentation des femmes au Conseil de Surveillance	30 %
Nombre de membres indépendants	3
Membre indépendant au Comité d'Audit	1
Membre indépendant au Comité des Risques	1
Membre indépendant au Comité de Nomination et de Rémunération	1
Tous les membres du Conseil ont des compétences financières	✓
Nombre de réunions du Conseil en 2020	5
Un processus d'évaluation du Conseil a été établi	✓
Une procédure relative aux profils, compétences et disponibilité nécessaires à l'exercice des fonctions exercées au sein du Conseil	✓
Tous les membres du Conseil ont signé la Charte de l'Administrateur	✓
Tous les membres du Conseil ont signé la politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêt	✓
Tous les membres du Conseil ont renseigné la déclaration de conflits d'intérêt (Directive de Bank Al-Maghrib 1/W/14 du 30 octobre 2014)	✓

## GOUVERNANCE DE L'ÉTHIQUE

### ACTIONS ENGAGÉES POUR PRÉVENIR LA CORRUPTION

#### Charte éthique

Crédit du Maroc exprime au travers de cette charte commune à l'ensemble du Groupe Crédit Agricole S.A. ses engagements pour un comportement animé par l'ensemble de ses valeurs et principes d'actions vis-à-vis de ses clients, actionnaires, ainsi que ses fournisseurs et l'ensemble des acteurs avec qui il interagit.

#### Code de conduite

Porté par le plus haut niveau de responsabilité, Crédit du Maroc, à l'instar du Groupe Crédit Agricole S.A. fait de l'éthique dans les affaires, un des éléments clé de sa politique de responsabilité sociétale de l'entreprise. En 2016, Crédit du Maroc a obtenu la certification BS 10 500 et devient ainsi la première banque marocaine à être certifiée. En juillet 2017, la Banque obtient la certification à la norme internationale ISO 37 001 pour son système de management anticorruption laquelle a été renouvelée en 2019. Cette certification atteste



que les risques de corruption ont été correctement identifiés et analysés et que le programme appliqué par Crédit du Maroc est conçu de façon à limiter ces différents risques, en déclinant les meilleures pratiques internationales.

Par ailleurs, compte tenu du renforcement des obligations légales relatives à la lutte contre la corruption, Crédit du Maroc prend appui sur les mesures existantes au sein du Groupe pour compléter ses procédures et ses dispositifs opérationnels. Son objectif est de prémunir l'ensemble de ses entités et de ses collaborateurs de tout comportement contraire à l'éthique en général, du risque de corruption en particulier et de manquement à la probité.

Ainsi, Crédit du Maroc s'est doté d'un code de conduite qui intègre, en outre, un volet spécifique « anti-corruption » en application des obligations découlant de la loi Sapin 2 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique.

Afin de permettre son appropriation par tous, le Code de conduite a été présenté aux managers et a fait l'objet d'une communication interne.

Crédit du Maroc a lancé en 2018 un module de formation obligatoire spécifique à la lutte contre la corruption, applicable à l'ensemble des collaborateurs selon un cycle de formation de trois ans. A fin 2020, 99 % des collaborateurs de Crédit du Maroc ont été formés à la lutte contre la corruption contre 97 % des collaborateurs à fin 2019.

Par ailleurs, le Groupe Crédit Agricole S.A. a entrepris en 2020 une action de sensibilisation au sujet de l'éthique. Ainsi, les connaissances des collaborateurs de Crédit du Maroc ont été testées dans le cadre d'un quiz présentant un triple objectif : (i) acculturer sur l'éthique de manière ludique et non contraignante en sensibilisant sur les bons comportements et les bonnes pratiques à adopter dans le cadre d'une situation donnée, (ii) mesurer, via des indicateurs communs, le niveau de culture éthique des collaborateurs du Groupe Crédit Agricole S.A. et (iii) permettre l'identification et la mise en place d'actions de progrès. Dans ce contexte, Crédit du Maroc a enregistré un taux de participation de 26,9 %, soit parmi les dix premiers meilleurs taux de participation par entité.

## MESURES PRISES EN RÉPONSE À DES INCIDENTS DE CORRUPTION

Crédit du Maroc considère la corruption comme un risque ESG majeur compte tenu de son métier et de ses activités. Sa due diligence (ensemble des politiques ESG de la Banque) constitue une première mesure dans son plan de vigilance. Afin de renforcer son dispositif de vigilance en matière de lutte contre la corruption, Crédit du Maroc a démarré son premier audit de certification des dispositifs de prévention de la corruption en mars 2016, selon le standard britannique BS10500 : 2011. En juillet 2017, Crédit du Maroc a été certifié ISO 37001, certification renouvelée en 2019.

### Crédit du Maroc met en place un dispositif de Whistle blowing - droit d'alerte

Compte tenu de l'évolution importante des lois et réglementations en vigueur, et des exigences groupe en matière de renforcement de la protection des lanceurs d'alerte, Crédit du Maroc a décidé de renforcer le dispositif de droit d'alerte de ses collaborateurs. Crédit du Maroc s'est doté, ainsi, d'un dispositif de « whistle blowing » (droit d'alerte). Le dispositif d'alerte a pour objectif de renforcer la prévention des risques en donnant les moyens à l'ensemble des collaborateurs du Groupe, aux collaborateurs extérieurs et occasionnels, et aux sous-traitants et fournisseurs avec lesquels le Groupe Crédit du Maroc entretient des relations commerciales établies, de signaler des faits allégués, de manière désintéressée et de bonne foi, dont ils auraient eu personnellement connaissance.

En déployant une nouvelle plateforme informatique, qui s'inscrit dans le cadre du programme de prévention des comportements non éthiques, délictueux et criminels, Crédit du Maroc, au même titre que toutes les entités du Groupe Crédit Agricole S.A., veut accompagner tout collaborateur souhaitant exercer son droit d'alerte, en toute sécurité. Cet outil garantit la stricte confidentialité de l'auteur du signalement, des faits signalés, des personnes visées ainsi que des échanges entre le lanceur d'alerte et la personne en charge du traitement du signalement. La plateforme est accessible via intranet, à tout moment et en tout lieu, et toutes les informations (y compris les informations personnelles) sont cryptées et stockées dans un environnement sécurisé et indépendant.

# RÉPONSE À LA PANDÉMIE DE LA COVID-19

## COVID-19 RIPOSTE

Sécurité des  
collaborateurs

Continuité  
d'activité

Accompagnement  
des clients en  
difficulté

Nous estimons utile de communiquer certaines des mesures que nous avons prises pour protéger nos employés, nos clients et nos partenaires.

## ACTIONS VIS-À-VIS DES COLLABORATEURS

### DISPOSITIF DE PRÉVENTION

Dès l'annonce du patient zéro au Maroc, Crédit du Maroc a adopté une vigilance particulière à travers la mise en place d'un dispositif de prévention pour protéger ses collaborateurs contre les risques liés à la Covid-19. Une nouvelle organisation du travail a été mise en place dont le principe directeur était le maintien des activités essentielles et la protection des collaborateurs.

Dans ce cadre, le dispositif « Plan de Continuité de l'Activité » (PCA) a été déployé à la fois en présentiel et à distance. Pour les collaborateurs des fonctions support, des mesures spécifiques concernant les congés de confinement ont été adoptées. Pour le réseau de distribution, toutes les agences ont été maintenues ouvertes avec un système de rotation hebdomadaire qui a permis d'adapter le dimensionnement des équipes présentes.

Dans tous les locaux de la Banque, une campagne de communication et d'affichage des mesures barrières a été déployée. Par ailleurs, à fin 2020, plus de 650 000 masques, 12 000 litres de gel hydro-alcoolique ainsi que des produits désinfectants pour les postes de travail ont été distribués aux collaborateurs.

### TÉLÉTRAVAIL

Les équipes IT ont su mettre en œuvre rapidement un plan d'actions permettant d'atteindre un niveau d'activité et de service optimal en s'adaptant à la situation en temps réel. Elles ont ainsi pu offrir aux collaborateurs de la Banque de nouveaux outils et une capacité de travail à distance à la fois performante et hautement sécurisée.

Aussi, Crédit du Maroc a renforcé son PCA et ses capacités de télétravail à travers plusieurs actions :

- équipement des collaborateurs de téléphones mobiles, PC portables et box Wifi ;
- augmentation des forfaits téléphoniques ;
- acquisition de nouvelles licences de chiffrement pour les smartphones ;
- acquisition et installation d'un dispositif de visioconférence pour les premières directions régionales et les annexes ;
- mise en place d'une nouvelle solution de visioconférence multi-sites sécurisée et accessible depuis les PC, téléphones ou tablettes.

Dans le prolongement, les accès VPN (accès réseau virtuel) au système d'informations ont été renforcés avec la distribution de cartes d'accès virtuelles et un débit internet renforcé permettant l'accès fluide à l'environnement de travail des différentes entités.

### BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

Des mesures ont été mises en place visant à préserver la santé physique et mentale des collaborateurs de la Banque, notamment :

- l'application des mesures sanitaires et préventives pour veiller à la sécurité des collaborateurs ;
- l'organisation du travail afin de limiter les risques de contagion, en aménageant les horaires de travail, en recourant au télétravail et à la rotation des équipes ;
- l'engagement de ne supprimer aucun emploi en 2020 en raison de la Covid-19 ;
- la mise en place d'une plateforme d'assistance RH pour répondre aux interrogations des collaborateurs ;
- le renforcement du rôle de la cellule de soutien psychologique afin d'offrir aux collaborateurs dans le besoin des séances d'écoute les aidant à surmonter les effets psychologiques de la crise.

## DISPOSITIF MÉDECINE DE TRAVAIL

Une attention particulière a été accordée aux personnes vulnérables qui ont, après avis du médecin de travail, bénéficié de congés de confinement. Un suivi téléphonique régulier de leur situation a été assuré par les assistantes sociales de Crédit du Maroc. La même approche a été adoptée pour les collaborateurs présentant des symptômes grippaux ou ayant eu un contact avec des cas suspects ou confirmés Covid-19. La reprise du travail pour ces collaborateurs a été soumise à une visite médicale effectuée par les médecins du travail de Crédit du Maroc.

A partir du 10 juin 2020, le plan de reprise du travail a été déployé. Il a apporté de nouvelles mesures de prévention pour permettre la reprise des collaborateurs dans les meilleures conditions de sécurité dont la prise de température pour accéder aux locaux, l'organisation des horaires de travail pour une meilleure gestion des flux de collaborateurs ; par ailleurs, Crédit du Maroc a été la première banque à installer des séparations plexiglas au niveau de certains open-space pour renforcer la distanciation physique.

## RECRUTEMENT

Dans le cadre des mesures prises par la Banque suite à la crise sanitaire, les dossiers de recrutement ainsi que les mobilités en cours ont été finalisés à distance en limitant les déplacements et en assurant les entretiens en visioconférence. Pour les intégrations prévues au cours du deuxième trimestre 2020, les recrutements ont été confirmés et les intégrations ont été assurées dans le strict respect des mesures sanitaires.

## DIGITAL LEARNING

Cette période exceptionnelle qui a perturbé l'organisation classique du travail a contraint Crédit du Maroc à s'adapter et à se réinventer pour accompagner au mieux ses collaborateurs. Ainsi, l'Université Crédit du Maroc a lancé un programme de digital learning destiné à l'ensemble des collaborateurs ayant pour objectif l'accompagnement, le soutien et l'assistance des équipes pendant cette période. Composé de classes virtuelles, webinaires, séries de capsules pédagogiques et ateliers santé et bien-être, ce programme a rencontré un franc succès auprès des équipes avec plus de 500 collaborateurs inscrits, 38 sessions réalisées et un taux de satisfaction de 88 %. Ce programme de digital learning s'est décliné comme suit :

- 18 classes virtuelles pour accompagner la continuité de l'activité : avec un objectif d'accompagner les collaborateurs pour acquérir de nouvelles compétences dans le cadre de la nouvelle organisation de travail, ces classes ont porté sur des thématiques autour de l'animation des réunions à distance, la gestion du stress ou encore la motivation des équipes en mode télétravail ;
- 10 webinaires : programmés tout au long de la période de confinement, sur la thématique « gestion des situations difficiles dans le contexte actuel », les collaborateurs de Crédit du Maroc ont eu l'occasion de partager collectivement leurs craintes et leurs attentes, et de bénéficier ainsi de conseils d'experts qui les ont aidés à mieux gérer cette situation et à appréhender le futur de manière sereine ;
- une série de vidéos micro-learning : sessions d'apprentissage pour accompagner les collaborateurs afin de mieux vivre cette période inédite sur différents thèmes : l'adoption des gestes barrières, le conseil pour la réussite du télétravail, la motivation, le confinement et le bien-être ;
- 10 ateliers de Corporate Yoga & Méditation, ont embarqué les collaborateurs, le temps d'un atelier, pour mieux gérer le stress et prendre du recul grâce à des techniques simples et pratiques de Yoga et de méditation ;
- la poursuite des formations réglementaires : pendant cette période, la Banque a incité les collaborateurs en congé de confinement à réaliser l'ensemble de leurs formations obligatoires en leur octroyant, deux heures de présence pour toute formation réglementaire réalisée.

# ACTIONS VIS-À-VIS DES CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ MAROCAINE

Au regard de la situation liée à la Covid-19, Crédit du Maroc s'est pleinement mobilisé pour ses clients et la société marocaine, dans le respect des règles de sécurité et d'hygiène, afin d'assurer la continuité de ses activités et de garantir le meilleur accompagnement pour ses clients et l'ensemble des citoyens.

Pour accompagner les mesures adoptées par le Comité de Veille Economique (CVE), Crédit du Maroc a mis en place des solutions pour la mise à disposition en agence des aides sociales de l'Etat, la distribution des aides aux affiliés de la CNSS, la mise en place de gratuités sur les canaux directs et la simplification des reports d'échéances de crédit.

## ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS PARTICULIERS POUR FAIRE FACE À LA CRISE SANITAIRE LIÉE À LA PANDÉMIE

- Mise en place d'un dispositif de report d'échéances des crédits habitat et des crédits à la consommation afin d'accompagner les ménages fortement impactés par la crise. Ce dispositif, construit en cohérence avec les orientations du CVE, a permis aux clients particuliers qui ont subi une perte de revenus de bénéficier d'un report de leurs échéances de prêt.
- Déploiement d'un plan de sollicitation client ciblant 100 % de la clientèle des particuliers pour renforcer la proximité relationnelle, accompagner au mieux les clients et faire la promotion des usages digitaux afin d'éviter les déplacements en agence.
- Mobilisation de Crédit du Maroc sur le volet assurance, avec ses partenaires assureurs, dans l'accompagnement des clients en difficulté en facilitant les démarches de couverture et les procédures de sinistres (dématérialisation, prolongement des durées de couverture et délais de déclaration de sinistres, réduction du formalisme). Crédit du Maroc s'est également mobilisé pour faire bénéficier ses clients de taux de rendement avantageux en assurance-vie.

## DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS - TPE - AGRICULTEURS FACE À LA CRISE

- Mise en place du report des échéances des crédits à moyen et long terme et des crédits leasing pour une

durée de 3 mois avec un processus simplifié pour éviter aux clients de se déplacer en agence.

- Lancement de l'offre Damane Oxygène, qui consiste en une ligne de fonctionnement, garantie à hauteur de 95 % par la Caisse Centrale de Garantie et permettant de couvrir des dépenses vitales pour l'entreprise.
- Mise en place d'un dispositif dédié aux professions libérales de santé, PROLIB santé, pour répondre concrètement aux besoins de cette clientèle fortement impactée par la crise.

## DISPOSITIFS POUR ACCOMPAGNER LES CLIENTS ENTREPRISES TOUCHÉS PAR L'ÉPIDÉMIE ET DONT L'ACTIVITÉ A ÉTÉ IMPACTÉE

- Mise en place d'un moratoire pour les crédits moyen long terme et leasing, jusqu'au 30 juin 2020 ;
- Suspension de la régularisation des impayés (chèques, effets) jusqu'à trois mois, en attendant le recouvrement des valeurs ou la restructuration ;
- Traitement à distance des ordres clients ;
- Mise en place de la nouvelle offre « Damane Oxygène » pour répondre aux besoins des entreprises en termes de lignes de crédits additionnelles.
- Mise en place de l'offre « Damane Oxygène Promotion Immobilière », adossée à une garantie CCG, dédiée aux entreprises opérant dans ce secteur et dont la trésorerie a été impactée par la baisse d'activité.
- Lancement de deux offres de financement entrant dans le dispositif CCG « Damane Relance » et « Relance TPE » destinées à couvrir le besoin en fonds de roulement de reprise de l'activité.

## REPORTING « VOIX DU CLIENT »

Un reporting quotidien intitulé « Voix du client », à destination du Comité de Direction Générale a été mis en place en mars 2020 suite à la situation de crise Covid-19. Il reprend une synthèse des commentaires sur les réseaux sociaux, des appels entrants au Centre de Relations Client ainsi que les réclamations.

Il est à noter que depuis le lancement de l'état d'urgence sanitaire le 24 mars 2020, un atelier quotidien « veille réseaux sociaux » a été instauré. Il regroupe les Directions de l'Expérience Client, de la Communication et du Marketing qui analysent ensemble les messages et commentaires client et définissent les actions rapides à mettre en place.

# Glossaire



**Achat responsable** : les achats responsables parfois appelés achats éco-responsables ou durables consistent en l'intégration des critères de développement durable dans les pratiques d'achats en vue d'inciter ses fournisseurs habituels à intégrer ces critères, afin d'établir avec eux une collaboration à long terme.

**Banque** : désigne Crédit du Maroc.

**Bénévolat de compétences ou tutorat** : parmi les différentes formes d'aide au développement local apportées par le mécénat, le bénévolat de compétences consiste à mettre à disposition des causes soutenues les compétences professionnelles des actifs ou des retraités de l'entreprise, sur une période donnée.

**CCD** : contrat à durée déterminée.

**CDI** : contrat à durée indéterminée.

**Cercles managériaux** : dans le cadre de l'amélioration du rôle et l'implication plus forte du management dans l'accroissement quotidien des performances de Crédit du Maroc, le Directoire a instauré en 2016 des cercles managériaux en remplacement du comité exécutif et du comité de direction. Les collaborateurs formant partie des cercles managériaux que sont le Carrefour Coordination Mensuel (CCM), Cercle 1 et Cercle 2, ont notamment pour but commun de décliner la stratégie par les différents niveaux de la ligne managériale, de créer un esprit de corps entre managers, de développer les compétences professionnelles et le savoir-faire par l'échange d'expériences, de relayer les différentes décisions du Directoire, du Comité de Direction Générale et/ou les sujets d'actualité, de faire remonter toutes informations susceptibles d'avoir un impact sur le fonctionnement de la Banque et d'accroître l'adhésion des collaborateurs de la Banque et leur degré d'engagement.

**Chaîne d'approvisionnement** : séquence d'activités ou d'acteurs qui fournit des produits ou des services

à l'organisation. Dans certains cas, le terme « chaîne d'approvisionnement » est pris au sens de « chaîne de valeur ».

**Code de conduite** : un code de conduite est un engagement pris volontairement par une société ou une organisation d'appliquer certains principes et normes de comportement à la conduite de ses activités ou opérations.

**Code ou charte éthique** : un code ou une charte éthique est une déclaration officielle des valeurs et des pratiques commerciales d'une entreprise, et parfois de celles de ses fournisseurs. Il/elle énonce des normes minimales et atteste de l'engagement pris par l'entreprise de les observer et de les faire observer par ses contractants, sous-traitants, fournisseurs et concessionnaires. Cela peut être un document extrêmement élaboré exigeant le respect de normes précises et prévoyant un mécanisme coercitif complexe.

**Communication responsable** : communication intégrant les principes du développement durable tant sur le fond que la forme d'un message en prenant en compte des notions clés comme l'éthique, la transparence ou la légitimité.

**Comportement éthique** : comportement conforme aux principes acceptés d'une conduite juste ou bonne dans le contexte d'une situation particulière, et en cohérence avec les normes internationales de comportement.

**Critères ESG** : pour critères environnementaux, sociaux et de gouvernance. L'intégration de ces critères dans un processus de sélection ou d'analyse complète les critères économiques habituels.

**Développement durable** : développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre à leurs propres besoins futurs. Le développement durable vise à combiner les objectifs d'une haute qualité de vie, de santé et

de prospérité avec ceux de justice sociale, tout en maintenant la capacité de la Terre à supporter la vie dans toute sa diversité. Ces objectifs sociaux, économiques et environnementaux sont interdépendants et se renforcent mutuellement. Le développement durable peut être considéré comme une façon d'exprimer les attentes plus larges de la société en général.

**Devoir de vigilance** : démarche globale, proactive d'identification, visant à éviter et atténuer les impacts négatifs sociaux, environnementaux et économiques, réels et potentiels, qui résultent des décisions et activités d'une organisation sur tout le cycle de vie d'un de ses projets ou activités.

**Dialogue avec les parties prenantes** : activité entreprise pour créer des opportunités de dialogue entre l'organisation et une ou plusieurs de ses parties prenantes, dans le but d'éclairer les décisions de l'organisation.

**Dialogue social** : négociation, consultation ou simple échange d'informations entre les représentants des gouvernements, les employeurs et les travailleurs sur des sujets d'intérêt commun concernant la politique économique et sociale.

**Efficacité énergétique** : rapport entre ce qui peut être récupéré utilement de la machine sur ce qui a été dépensé pour la faire fonctionner. On parle alors de rendement. L'efficacité énergétique vise à augmenter ce rendement donc à diminuer les coûts initiaux afin d'augmenter les rendements et donc dépenser un minimum d'énergie pour un même procédé. L'efficacité énergétique se définit comme une consommation en énergie moindre pour le même service rendu. Il ne faut pas omettre en effet, que l'énergie la moins chère est celle que l'on ne consomme pas.

**Égalité entre hommes et femmes** : une notion que l'on retrouve dans de nombreux domaines, mais plus particulièrement en politique et dans l'emploi ; c'est un concept d'égalité des sexes (même nombre d'hommes et de femmes parmi les élus ou à des

postes similaires dans une entreprise). L'égalité des sexes suppose que les hommes et les femmes doivent être traités de manière égale, sans aucune discrimination. C'est l'objectif de la Déclaration universelle des droits de l'homme de l'ONU (Organisation des Nations Unies). Dans le domaine du travail, l'égalité professionnelle homme-femme implique le respect de plusieurs principes par l'employeur : l'interdiction de la discrimination lors de l'embauche, l'absence de différenciation en matière de rémunération et d'évolution, la parité parmi les représentants du personnel, etc.

**Employabilité** : capacité de chacun à trouver et conserver un emploi dans sa fonction ou dans une autre à son niveau hiérarchique ou à un niveau différent. Elle désigne la capacité d'un salarié à évoluer sur le marché du travail et à réaliser le potentiel qu'il a en lui. L'employabilité d'un salarié dépend de ses compétences, de ses expériences et de la façon dont il se présente aux entreprises. Les entreprises gagnent à développer l'employabilité de leurs salariés dans leurs stratégies RH, car elle favorise l'épanouissement au travail et donc la performance des salariés. La formation continue est la clé du développement de l'employabilité, car elle permet d'améliorer les compétences des employés, de les faire évoluer au sein de l'entreprise, ce qui réduit le taux de turn-over mais aussi le taux de chômage. L'évaluation de l'employabilité d'un salarié va au-delà de l'étude de ses diplômes et de ses compétences techniques, elle prend aussi en compte sa capacité à s'adapter, ses qualités humaines et son écoute.

**Empreinte carbone** : mesure du volume de dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>) émis par les entreprises ou les êtres vivants.

**Empreinte écologique** : mesure symbolique qui évalue la pression de l'homme sur son environnement écologique. Exprimée en hectare par habitant, elle rend compte des surfaces nécessaires tant pour la production et la consommation de

ressources naturelles, que pour l'absorption des déchets générés. C'est ainsi un mode d'évaluation environnementale qui vise à évaluer de manière concrète l'impact des activités humaines sur les écosystèmes et la planète.

**Gaz à Effet de Serre (GES)** : présents dans l'atmosphère, ils permettent le processus d'effet de serre en retenant les rayons infrarouges émis par la surface terrestre. Les principaux gaz à effet de serre sont la vapeur d'eau, le dioxyde de carbone, le méthane, le protoxyde d'azote ou encore l'ozone.

**Global Compact (Pacte Mondial)** : le Pacte mondial est une initiative lancée en 1999 au Forum économique mondial de Davos, en Suisse, par l'ancien Secrétaire général, Kofi Annan. Ce pacte invite les entreprises à adopter, soutenir et appliquer dans leur sphère d'influence un ensemble de dix valeurs fondamentales dans les domaines des droits de l'Homme, des normes du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

**Gouvernement d'entreprise** : terme qui désigne l'organisation du pouvoir au sein d'une entreprise, visant à un juste équilibre entre les instances de direction, les instances de contrôle et les actionnaires. La gouvernance d'entreprise permet de réguler les relations entre les parties prenantes d'une entreprise. Elle a été introduite à la fin des années 1980 par la Banque Mondiale puis reprise par le Fonds Monétaire International (FMI) et par le Programme des Nations unies pour le développement (PNUD). La gouvernance résulte d'une évolution récente : la participation plus marquée des actionnaires à la direction de l'entreprise et l'exigence de transparence sur leur gestion.

**ISO 9000** : la famille ISO 9000 traite du « Management de la qualité ». Ce terme recouvre ce que l'organisme fait pour satisfaire aux exigences qualité des clients, et aux exigences réglementaires applicables, tout en visant l'amélioration de la satisfaction des clients, et l'amélioration continue de sa performance dans la réalisation de ces objectifs.

**Impact Environnemental** : toute modification de l'environnement, négative ou bénéfique, résultant partiellement ou totalement des activités, produits ou services d'un organisme.

**Matrice de matérialité ou test de matérialité** : approche méthodologique qui permet d'identifier et de hiérarchiser les enjeux RSE d'une entreprise.

**Parties prenantes** : acteurs individuels ou collectifs concernés par des projets ou des décisions d'une organisation. Connues en anglais sous le nom de stakeholders, les parties prenantes de l'entreprise regroupent l'ensemble de ceux qui participent à sa vie économique (salariés, clients, fournisseurs, actionnaires), ceux qui observent l'entreprise (syndicats, ONG), et ceux qu'elle influence plus ou moins directement (société civile, collectivité locale...). Les entreprises socialement responsables sont non seulement transparentes envers leurs parties prenantes mais elles veillent aussi à servir l'ensemble de leurs intérêts (ce qu'on appelle en anglais « stakeholder value »).



# Index AMMC

# ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

Divulgations AMMC	Lien	Numéro de page	Explications et Omissions
Profil, stratégie et référentiels adoptés	<a href="#">A propos de l'entreprise</a>	12, 13, 14	
Périmètre Reporting, entités groupe et consolidation	<a href="#">A propos de ce rapport</a> <a href="#">Périmètre de Reporting</a> <a href="#">Modèle de création de valeur</a>	6, 7, 8, 9	
Matérialité	<a href="#">Matérialité des enjeux ESG</a>	23	
Méthodologie, identification, collecte, traitement, complication, limites et méthodes de calcul	<a href="#">A propos de ce rapport</a>	6, 7, 73, 74, 75	
Vérification	<a href="#">A propos de ce rapport</a>	6	
Comply or explain	<a href="#">Index AMMC</a>	73, 74, 75	

## INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

Divulgations AMMC	Lien	Numéro de page	Explications et Omissions
Activités ayant un impact sur l'environnement et chiffres	<a href="#">Empreinte environnementale</a>	36, 37	Le calcul des émissions de Gaz à Effet de Serre inclut les Scopes 2 ,1 et 3.
Politique environnementale, mesure pour limiter impact et normes et objectifs fixés	<a href="#">Politique environnementale</a>	36, 37	
Litige et poursuite pour problématiques environnementales	<a href="#">Litiges environnementaux</a>	41	
Actions et mesures pour évaluer et minimiser les impacts environnementaux	<a href="#">Réduire l'impact environnemental</a>	38, 39	
Mesures de gestion et d'élimination des déchets	<a href="#">Déchets</a>	40	Crédit du Maroc ne dispose pas d'une politique déchets formalisée. Les déchets provenant des agences sont collectés et détruits par le prestataire de nettoyage. Les déchets alimentaires sont gérés par le prestataire du restaurant. Les archives sont gérées par un autre prestataire. Sur le Grand Casablanca, le prestataire de nettoyage procède également au tri et à la valorisation des déchets papiers. Sur l'année 2020, la quantité moyenne des déchets papier récupérés des sites Crédit du Maroc du Grand Casablanca est de 22.362 tonnes.
Consommation eau, énergie, matières premières...	<a href="#">Eau, Énergie, Matières premières...</a>	40	Les chiffres relatifs à la quantité d'eau consommée pendant l'année sont issus d'un relevé sur site complété par les factures envoyées par les fournisseurs. Les consommations des cafétérias et restaurants d'entreprises sont prises en compte dans cet indicateur. Les consommations des data-centers ne sont pas prises en compte dans cet indicateur.

# INFORMATIONS SOCIALES

Divulgations AMMC	Lien	Numéro de page	Explications et Omissions
Recrutement	<a href="#">Pratiques RH</a>	42, 43	
Rémunération	<a href="#">Pratiques RH</a>	45, 53	
Gestion de carrières	<a href="#">Pratiques RH</a>	44, 45	
Formation	<a href="#">Pratiques RH</a>	45	
Handicap (emploi et insertion)	<a href="#">Diversité et lutte contre la discrimination</a>	49, 50	
Égalité Homme-Femme	<a href="#">Diversité et lutte contre la discrimination</a>	51, 52	
Répartition par branche d'activité	<a href="#">Pratiques RH</a>	46	
Répartition par contrat de travail (CDI, CDD, Intérim...)	<a href="#">Pratiques RH</a>	46	
Répartition par catégorie (Direction, Cadres, Employés...)	<a href="#">Pratiques RH</a>	46	
Répartition globale par genre	<a href="#">Pratiques RH</a>	47	
Répartition par ancienneté	<a href="#">Pratiques RH</a>	47	
Indiquer tout schéma d'intéressement et de participation du personnel en précisant la date, la nature, les principales modalités de ces contrats et les sommes affectés à ce titre pour 3 dernières années	<a href="#">Pratiques RH</a>	48	
Nombre de représentants de personnel	<a href="#">Liberté syndicale et négociation collective</a>	53	
Nombre de jours de grève par exercice	<a href="#">Liberté syndicale et négociation collective</a>	53	
Nombre d'accidents de travail par exercice	<a href="#">Santé et sécurité au Travail</a>	53	
Nombre de licenciements par exercice (par catégorie)	<a href="#">Liberté syndicale et négociation collective</a>	53	
Nombre de démissions par exercice (par catégorie)	<a href="#">Pratiques RH</a>	47	
Nombre de recrutements par exercice (par catégorie)	<a href="#">Pratiques RH</a>	47	
Nombre et nature des litiges sociaux par exercice (collectifs ou individuels)	<a href="#">Liberté syndicale et négociation collective</a>	53	

## AUTRES

Divulgations AMMC	Lien	Numéro de page	Explications et Omissions
Objectifs et engagements de l'émetteur	<a href="#">A propos de l'entreprise</a>	15, 16, 17	
Réalisations des objectifs et engagements RSE	<a href="#">Notre contribution aux Objectifs de Développement Durable (ODD)</a>	17, 18	
Articulation démarche RSE et stratégie et métier de l'émetteur et démonstration de l'impact des actions menées sur la performance économique et financière	<a href="#">Indicateurs ESG - AMMC</a>	77, 78, 79	



# GOUVERNANCE

Divulgations AMMC	Lien	Numéro de page	Explications et Omissions
Membres exécutifs et non exécutifs	<a href="#">Membres de l'Organe de Gouvernance et Comités Stratégiques</a>	54, 55, 56	
Membres indépendants	<a href="#">Membres de l'Organe de Gouvernance et Comités Stratégiques</a>	57, 58	
Existence de comités spécialisés	<a href="#">Membres de l'Organe de Gouvernance et Comités Stratégiques</a>	58	
Critères retenus pour la qualification d'administrateurs d'indépendants	<a href="#">Critères d'indépendance</a>	57	
La parité, et les règles suivies en la matière	<a href="#">Parité et représentation des parties prenantes</a>	60	
Assiduités aux séances du conseil	<a href="#">Fonctionnement de l'Organe de gouvernance et relations avec les actionnaires</a>	61	
Rémunération des administrateurs	<a href="#">Fonctionnement de l'Organe de gouvernance et relations avec les actionnaires</a>	61, 62	
Rémunération des dirigeants, (stock option, avantages en nature)	<a href="#">Fonctionnement de l'Organe de gouvernance et relations avec les actionnaires</a>	62	
Relation avec les actionnaires : information communiquées aux actionnaires	<a href="#">Fonctionnement de l'Organe de gouvernance et relations avec les actionnaires</a>	56, 62	
Processus d'évaluation de la performance de l'instance de gouvernance par rapport aux thèmes économiques, environnementaux et sociaux	<a href="#">Fonctionnement de l'Organe de gouvernance et relations avec les actionnaires</a>	63	
Actions engagées pour prévenir la corruption	<a href="#">Gouvernance de l'Éthique</a>	64, 65	
Mesures prises en réponse à des incidents de corruption	<a href="#">Gouvernance de l'Éthique</a>	65	

## INFORMATIONS SUR LES PARTIES PRENANTES

Divulgations AMMC	Lien	Numéro de page	Explications et Omissions
Impact économique et social sur riverains ou populations locales et développement régional : création d'emplois, investissement dans les domaines de la santé, de la culture, l'éducation	<a href="#">Impact sur les Communautés locales</a>	26, 27, 28, 29 30, 31, 32, 33	
Impact des investissements en matière d'infrastructures et de services publics	<a href="#">Impact sur les Communautés locales</a>	26, 27, 28, 29 30, 31, 32, 33	
Actions correctives dans des activités à impact négatif significatif potentiel ou avéré sur les communautés locales	<a href="#">Impact sur les Communautés locales</a>	26, 27, 28, 29 30, 31, 32, 33	
Conditions de dialogue avec les parties prenantes	<a href="#">Notre approche du dialogue</a>	19	
Politiques et critères de sélection des parties prenantes (clients, fournisseurs et partenaires...)	<a href="#">Nos parties prenantes</a>	20, 21, 22	

# Tableau des indicateurs ESG

Titre de l'indicateur	U.M' Unité de mesure	2020	2019	2018
<b>Profil, Stratégie et référentiels adoptés</b>				
Nombre total d'employés	Employés	2 539	2 590	2 562
Nombre total de sites d'activités	Sites	314	314	314
<b>Activités ayant un impact sur l'environnement et chiffres</b>				
<b>Litige et poursuite pour problématiques environnementales</b>				
Valeur monétaire totale des amendes significatives	MAD	0	0	0
Nombre total de sanctions non monétaires	Sanctions	0	0	0
<b>Consommation Eau, Énergie, Matières premières...</b>				
Consommation d'électricité	MWh	8 933	9 448	9 900
Consommation d'eau	m3	41 111	40 636	55 540
<b>Recrutement</b>				
Taux de Recrutement de nouveaux employés femmes	%	43,00	48,00	52,00
Taux de Recrutement de nouveaux employés hommes	%	57,00	52,00	48,00
Taux de Recrutement de nouveaux employés femmes de moins de 30 ans	%	31,00	39,00	44,00
Taux de Recrutement de nouveaux employés femmes de 30 à 50 ans	%	11,00	9,00	8,00
Taux de Recrutement de nouveaux employés femmes de plus de 50 ans	%	0,00	0,00	0,00
Taux de Recrutement de nouveaux employés hommes de moins de 30 ans	%	34,00	36,00	35,00
Taux de Recrutement de nouveaux employés hommes de 30 à 50 ans	%	22,00	15,00	13,00
Taux de Recrutement de nouveaux employés hommes de plus de 50 ans	%	1,00	1,00	0,00
<b>Rémunération</b>				
Masse salariale pour la catégorie cadres	KMAD	467 485,1	459 391,6	435 354,0
Masse salariale pour la catégorie non-cadres	KMAD	156 187,7	159 494,1	159 339,6
<b>Gestion de carrières</b>				
Pourcentage du nombre total d'employées femmes ayant bénéficié d'une revue de performance et d'évolution de carrière ( <i>People Care</i> )	%	-	90	94
Pourcentage du nombre total d'employés hommes ayant bénéficié d'une revue de performance et d'évolution de carrière ( <i>People Care</i> )	%	-	93	95
<b>Formation</b>				
Nombre total d'heures de formation	Heures	31 691	43 884	26 764
<b>Égalité Homme-Femme</b>				
Ratio du salaire des femmes par rapport à celui des hommes dans la catégorie CCM	%	107,00	105,30	110,30
Ratio du salaire des femmes par rapport à celui des hommes dans la catégorie Cercle 1 et Cercle 2	%	97,90	99,80	98,60
Ratio du salaire des femmes par rapport à celui des hommes dans la catégorie (autres collaborateurs : cadres non managers, employés, gradés)	%	82,80	82,20	83,80
<b>Répartition par branche d'activité</b>				
Nombre de cadres	Cadres	1 210	1 226	1 185
Nombre d'employés		150	153	170
Nombre de gradés		1 144	1 145	1 108
Nombre ANAPEC	Employés	35	66	99
<b>Répartition par contrat de travail (CDI, CDD, Intérim...)</b>				
Nombre total d'employés Hommes avec contrat CDI	Employés	1 440	1 454	1 446
Nombre total d'employées Femmes avec contrat CDI	Employées	1 064	1 070	1 017
Nombre total d'employés Hommes avec contrat CDD	Employés	16	37	43
Nombre total d'employées Femmes avec contrat CDD	Employées	19	29	56
<b>Répartition par catégorie (Direction, Cadres, Employés...)</b>				
Nombre total des cadres CCM	Cadres	34	34	34
Nombre total des cadres Cercle 1 & Cercle 2	Cadres	190	181	169
Nombre total des employés relevant du personnel technique et de bureau (cadres, gradés, employés, Anapec)	Employés	2 315	2 375	2 359
<b>Répartition globale par genre</b>				
Nombre des effectifs Femmes	Collaboratrices	1 083	1 099	1 073
Nombre des effectifs Hommes	Collaborateurs	1 456	1 491	1 489

Titre de l'indicateur	U.M' Unité de mesure	2020	2019	2018
<b>Répartition par ancienneté</b>				
Nombre de collaborateurs dont l'ancienneté est inférieur à 5 ans	Collaborateurs	656	757	704
Nombre de collaborateurs dont l'ancienneté est entre 5 et 15 ans	Collaborateurs	1 249	1 219	1 240
Nombre de collaborateurs dont l'ancienneté est supérieur à 15 ans	Collaborateurs	634	614	618
<b>Nombre de représentants du personnel</b>				
Nombre de délégués du personnel	Délégués de personnels	120	120	120
Nombre de représentants syndicaux	Représentants syndicaux	4	4	4
<b>Nombre de jours de grève par exercice</b>				
Nombre de jours de grève	Jour(s)	0	0	0
<b>Nombre d'accidents de travail par exercice</b>				
Nombre d'accidents de travail par exercice	Nombre	24	25	21
Décès liés au travail pour les employés Hommes	Décès	0	0	0
Décès liés au travail pour les employées Femmes	Décès	0	0	0
<b>Nombre de licenciements par exercice (par catégorie)</b>				
Nombre de licenciements pour cadres supérieurs	Licenciement(s)	15	13	12
<b>Nombre de démissions par exercice (par catégorie)</b>				
Nombre de démissions volontaires pour le CCM	Démissions	2	0	1
Nombre de démissions volontaires pour le C1 et C2	Démissions	5	10	4
Nombre de démissions volontaires (Autres Cadres, employés, gradés, Anapec)	Démissions	103	174	135
Nombre de départ en retraite pour le CCM	Départs	0	0	0
Nombre de départ en retraite pour le C1 et C2	Départs	1	3	4
Nombre de départ en retraite (Autres Cadres, employés, gradés, Anapec)	Départs	17	17	22
<b>Nombre de recrutements par exercice (par catégorie)</b>				
Nombre de recrutements de manager CCM	Recrutements	2,00	2,00	---
Nombre de recrutements de manager Cercle 1 et Cercle 2	Recrutements	10,00	9,00	8,00
Nombre de recrutements pour le personnel technique et de bureau (cadres, gradés, employés, ANAPEC)	Recrutements	93,00	255,00	233,00
<b>Nombre et nature des litiges sociaux par exercice (collectifs ou individuels)</b>				
Nombre de litiges sociaux	litige(s)	11	8	7
<b>La parité, et les règles suivies en la matière</b>				
Pourcentage des femmes dans le Conseil de Surveillance	%	30,00	30,00	22,00
Pourcentage des hommes dans le Conseil de Surveillance	%	70,00	70,00	78,00
<b>Assiduité aux séances du conseil</b>				
Nombre de réunions de l'Organe de gouvernance	Réunions	5	5	4
<b>Rémunération des administrateurs</b>				
Montant net versé aux personnes physiques et morales résidentes au Maroc	KMAD	1 259	1 180	785
Montant net versé aux personnes physiques et morales non Résidentes au Maroc	KMAD	799	806	604
<b>Rémunération des dirigeants, (stock option, avantages en nature)</b>				
Avantages à court terme (Rémunération fixe, charges patronales comprises)	KMAD	14 000	15 900	14 200
<b>Conditions de dialogue avec les parties prenantes</b>				
Pourcentage du nombre total d'employés couverts par des accords de négociation collective	%	100	100	100







مصرف المغرب  
CRÉDIT DU MAROC  
Toute une banque pour vous