



2021 RAPPORT ESG

ENVIRONNEMENT SOCIAL ET GOUVERNANCE



مصرف المغرب
CRÉDIT DU MAROC

Toute une banque pour vous

+SOMMAIRE

Chapitre 1 : A propos de ce rapport	6
1. A propos du présent rapport	6
2. Référentiels utilisés	7
3. Périmètre et période du reporting	7
4. Méthodologie de collecte d'information & reporting	7
Chapitre 2 : Profil de Crédit du Maroc	8
Chapitre 3 : Notre démarche RSE	11
1. Projet d'une entreprise socialement responsable	11
2. Stratégie RSE de Crédit du Maroc	12
3. Approche socialement responsable	14
4. Maîtrise de la performance extra-financière (outil FReD)	16
5. Matrice de matérialité	17
6. Intégration des objectifs de développement durable	18
7. Distinctions externes de l'engagement de la Banque	19
Chapitre 4 : Engagé pour une gouvernance transparente et une éthique absolue dans nos relations	20
1. Une gouvernance duale et responsable	20
2. Relation avec les actionnaires	32
3. Déontologie et prévention de la corruption	33
4. Gestion des risques et contrôle interne	35
Chapitre 5 : Engagé pour nos clients	36
1. Relation loyale et communication responsable	36
2. La satisfaction des clients, la priorité absolue de tous	38
3. L'innovation et la digitalisation au service de clients	39
4. Protection des données à caractère personnel des clients	41
Chapitre 6 : Engagé en faveur de notre capital humain	42
1. Politique des ressources humaines	43
2. Recrutement au service de la transformation	45
3. Former et développer les compétences pour préserver le capital humain	46
4. Gestion de carrière pour accompagner les potentiels	47
5. Santé, sécurité et qualité de vie au travail, une préoccupation au quotidien	48
6. Respect des droits humains, diversité et inclusion	49
7. Données sociales	52
Chapitre 7 : Engagé en faveur de la préservation de l'environnement	55
1. Engagement environnemental	56
2. Système de management environnemental de Crédit du Maroc	59
3. Indicateurs environnementaux	61
4. Trajectoire Net Zéro	61
Chapitre 8 : Engagé envers la société	63
1. Fondation Crédit du Maroc	63
2. Achats responsables, cristallisation des engagements dans la chaîne de valeur	66
3. Développement de produits responsables et accessibles	67
4. Contribution à la mitigation des risques du réchauffement climatique des clients	68
Annexe 1 : Glossaire	69
Annexe 2 : Matrice de correspondance	72



Bernard Muselet
Président du Directoire



Ismaïl Fassi-Fihri
Président du Conseil de Surveillance

Dans un environnement macroéconomique complexe et un contexte de crise sanitaire lié à la pandémie de la COVID-19 qui poursuit sa propagation depuis 2020, nous restons déterminés à poursuivre le plan stratégique « Tajdid 2022 » initié en 2019. Nous sommes guidés par notre Raison d’Être issue de notre maison mère Crédit Agricole S.A. « Agir chaque jour dans l’intérêt de nos clients et de la société » et éclairés par nos valeurs : l'utilité, la proximité, la responsabilité, la solidarité et la loyauté. C’est sur ce socle que repose notre rôle de banque de proximité, au service d’un développement responsable et durable, soutenu par notre ambition « Être la banque préférée de ses clients, utile, responsable et performante, portée par l’engagement de ses collaborateurs ».

Le Conseil de Surveillance travaille en étroite collaboration avec le Directoire pour inscrire cette ambition dans le pilotage des activités. En 2021, les efforts consentis se sont traduits dans la continuité du déploiement des trois projets piliers du plan stratégique « Tajdid 2022 ». Il s’agit du Projet Client qui fait de la satisfaction du client la priorité absolue, du Projet Humain qui fait de Crédit du Maroc « the Best Place to Work » qui permet d'exprimer et de développer le potentiel de chacun et du Projet Sociétal qui pousse Crédit du Maroc à agir en tant que banque verte, responsable et inclusive.

Nous avons poursuivi également l’ancrage d’une culture éthique et de responsabilité sociétale afin de nous conformer aux meilleurs standards internationaux, notamment depuis notre adhésion au Global Compact en 2020. La culture de Responsabilité Sociétale d’Entreprise (RSE) au cœur de nos priorités stratégiques, se traduit en parallèle par l’intégration de ses enjeux dans l’ensemble de nos opérations. A ce titre, nous adhérons aux politiques sectorielles de financement de notre maison mère Crédit Agricole S.A. en application du protocole de Kyoto, l’accord de Paris ainsi que l’accord de Glasgow sur le marché carbone. En outre, la feuille de route « Trajectoire Net Zéro » réaffirme notre engagement de contribuer à la transition énergétique de nos activités pour atteindre le net zéro sur notre empreinte propre et sur les portefeuilles d’investissement et de financement d’ici 2050.

Durant l’année 2021, nous avons procédé aux ajustements stratégiques et opérationnels de notre plan stratégique là où c’est nécessaire. Nous devons rester lucides et agiles pour anticiper les tendances notamment sur les projets de transformation digitale et nous adapter en permanence face aux nouvelles incertitudes. Nous continuerons à accompagner nos clients en ces temps difficiles, à les maintenir au cœur de nos priorités, à capitaliser sur nos forces et nos leviers de performance et à rester concentrés sur l’innovation et la recherche d’efficacité.

Nous sommes particulièrement satisfaits de l’efficacité et de l’implication dont les équipes ont fait preuve en 2021 pour affronter cette crise sanitaire. Elles prouvent à quel point le Groupe Crédit du Maroc peut se reposer sur l’engagement et la mobilisation de son capital humain.

Ce rapport ESG 2021 vient illustrer clairement l’ensemble de nos engagements et représente le couronnement des efforts continus de la Banque en matière de RSE, en prolongement des précédents rapports. Il souligne la détermination de Crédit du Maroc à inscrire son action dans une démarche responsable et permanente.

1. À propos du présent rapport

Nom du rapport	Rapport ESG 2021 – Crédit du Maroc
Période du reporting	Du 01/01/2021 au 31/12/2021
Description du rapport	Le présent rapport est le troisième rapport ESG publié par Crédit du Maroc. Ce rapport, réalisé au titre de l'exercice 2021, inclut les performances environnementales, sociales et de gouvernance de la Banque et 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 telle que complétée par la circulaire de l'AMMC n°02-20 du 22 décembre 2020 (« Circulaire de l'AMMC »).
Date de publication du rapport	Février 2022
Format du rapport	Ce rapport est disponible en format digital (Flipbook). Le rapport peut aussi 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 sa performance extra-financière dans son rapport ESG 2021.
Matérialité	Une étude de la matérialité est en cours d'élaboration en vue d'actualiser les enjeux ESG qui étaient énoncés dans la matrice réalisée en 2017 par une agence de notation spécialisée.
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 répond aux exigences de la Circulaire de l'AMMC.
Pacte mondial des Nations Unies et Global Reporting Initiative	Ce rapport constitue le rapport de communication 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 troisième année consécutive un rapport ESG. Le premier, publié en février 2020, a concerné l'exercice 2019 et le deuxième relatif à l'exercice 2020 a été publié durant le premier trimestre 2021.

2. Référentiels utilisés

Pour l'édition de ce troisième rapport ESG, les référentiels utilisés sont dans la continuité de ceux suivis en 2019 et en 2020. Ce rapport répond aux exigences de la Circulaire de l'AMMC.

Il s'adosse également aux standards universels en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises tels que la norme ISO 26000, Global Compact des Nations Unies et les objectifs du développement durable (ODD) de l'ONU, et s'inspire des principes du Global Reporting Initiative (GRI), en conformité essentielle avec sa version « Standard - 2016 ».

3. Périmètre et période du reporting

Les données incluses dans ce rapport sur l'ensemble des thématiques ESG (Environnement, Social et Gouvernance) sont liées aux activités de Crédit du Maroc (dont le siège social est sis au 48-58, boulevard Mohammed V, Casablanca) pour la période du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021, sauf explication contraire mentionnée. Les années de référence sont communiquées selon la disponibilité et la complétude des données. Ainsi, l'évolution des indicateurs est mentionnée lorsque les données sont à un périmètre constant en termes géographique et de modalités de calcul des indicateurs.

4. Méthodologie de collecte d'information & reporting

Pour ce troisième rapport ESG, Crédit du Maroc a adopté une méthodologie de collecte de l'information similaire aux rapports précédents de 2019 et 2020. Les informations extra-financières nécessaires à la préparation de ce rapport ont été collectées auprès des entités en charge de ces sujets. Une fois les données remontées, l'équipe RSE, en vue de limiter le risque d'erreur, procède à un autre niveau de contrôle à travers la vérification du respect des formules de calcul, de la cohérence des données ainsi que du respect des périmètres géographiques et temporels de reporting. Un prestataire externe spécialisé a accompagné Crédit du Maroc dans cette démarche.

Pour les indicateurs et les méthodes de calcul, ils sont expliqués au fur et à mesure des sections du présent rapport.

Nouveauté 2021 :

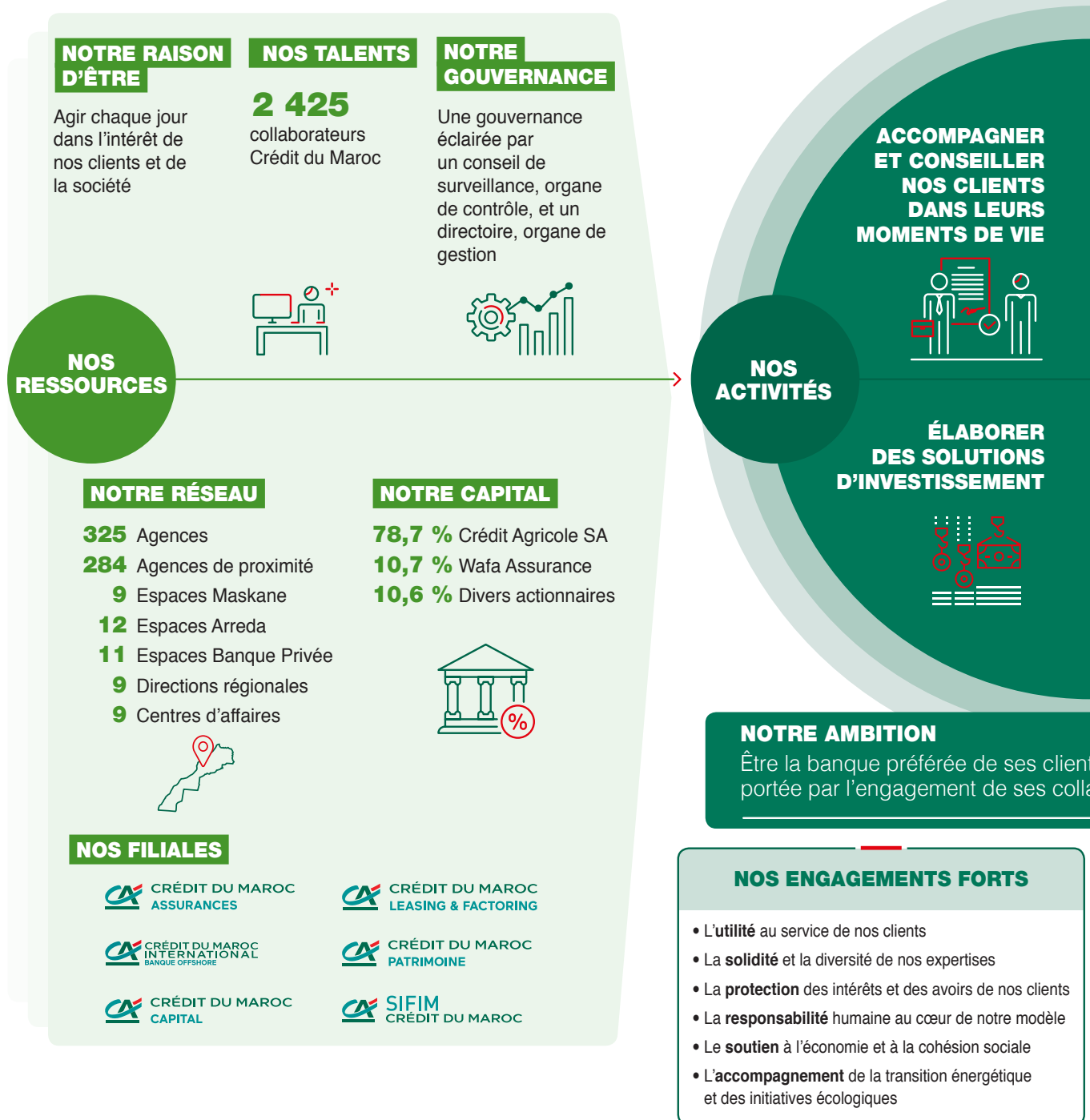
Crédit Agricole S.A., actionnaire de référence de Crédit du Maroc, est tenu de publier annuellement sa déclaration de performance extra-financière (DPEF) qui inclut des informations détaillées sur les aspects environnementaux, sociaux et sociétaux pertinents pour évaluer sa responsabilité et sa durabilité. En outre, la DPEF fait l'objet d'une vérification par un Organisme Tiers Indépendant (OTI) qui donne un avis motivé sur la conformité et la sincérité des déclarations.

En 2021, Crédit du Maroc a été inclus dans l'échantillon des filiales du Groupe Crédit Agricole S.A. pour faire vérifier ses données par le cabinet PWC France accrédité en tant qu'organisme tiers indépendant. Ainsi, les données de Crédit du Maroc présentées dans ce présent rapport ont été vérifiées dans le cadre de cette démarche.

Crédit du Maroc compte plus de 92 ans d'activité au Maroc et a développé au fil de ces années un savoir-faire représenté à travers un modèle d'affaire clair et global.

Partant d'une Raison d'Être ambitieuse et engagée, ce modèle rassemble plusieurs atouts permettant de réaliser les ambitions stratégiques de Crédit du Maroc et d'assurer la durabilité et le partage de sa création de valeur.

ÊTRE ACTEUR D'UNE SOCIÉTÉ DURABLE



**FOURNIR
DES SOLUTIONS
DE FINANCEMENT,
D'ÉPARGNE ET
D'ASSURANCE**



**PROPOSER
DES SERVICES FINANCIERS
COMPLÉMENTAIRES**



ts, utile, responsable et performante,
laborateurs

NOS 3 PILIERS STRATÉGIQUES



L'excellence relationnelle



La responsabilité
en proximité



L'engagement sociétal

NOTRE CRÉATION DE VALEUR



NOS CLIENTS

- Particuliers : **605 244**
- Grande Entreprise : **826**
- PME/PMI : **3 435**
- PRO/TPE : **44 000**



CHIFFRES CLÉS

- Capital social CDM **1 088 MDH**
- Dépôts clientèle **60 744 MDH**
- Créance à la clientèle **46 079 MDH**
- Total bilan **59 346 MDH**
- Produit net bancaire **2 460 MDH**
- Résultat net part de groupe **627 MDH**
- Ratio de solvabilité **15,47 %**



COLLABORATEURS

- **86 %** de participation à l'IER
- **128** recrutements
- **82 475** heures de formation



SOCIÉTÉ CIVILE ET ENVIRONNEMENT

- **33** associations et projets soutenus
- **47 276** bénéficiaires directs
- Objectif de réduction de **25 %** de l'empreinte carbone de la Banque à l'horizon 2025
- Compensation carbone volontaire par la plantation de **35 255** arbres fruitiers en 2021



Crédit du Maroc est une filiale du Groupe Crédit Agricole S.A., leader européen des services bancaires et financiers, 1^{ère} banque de proximité en Europe, 1^{er} assureur en France et 1^{er} gestionnaire d'actifs en Europe avec 52 millions de clients dans 47 pays et plus de 140 000 collaborateurs.

L'actionnariat de référence de Crédit du Maroc via le Groupe Crédit Agricole S.A. lui confère 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.

L'histoire de Crédit du Maroc débute en 1929. A cette date, le Crédit Lyonnais ouvre une agence au Maroc, à Casablanca, rue de Strasbourg. En 1963, le Crédit Lyonnais transforme sa succursale en société de droit marocain, dénommée Crédit Lyonnais – Maroc qui devient en 1966 Crédit du Maroc.

Crédit du Maroc est la sixième banque du Maroc, avec un

encours total de 46,1 milliards de dirhams à fin décembre 2021 et une part de marché de 4,76 % en termes de prêts et de 4,36 % 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 à distance, la banque privée et la fenêtre participative « Arreda ».

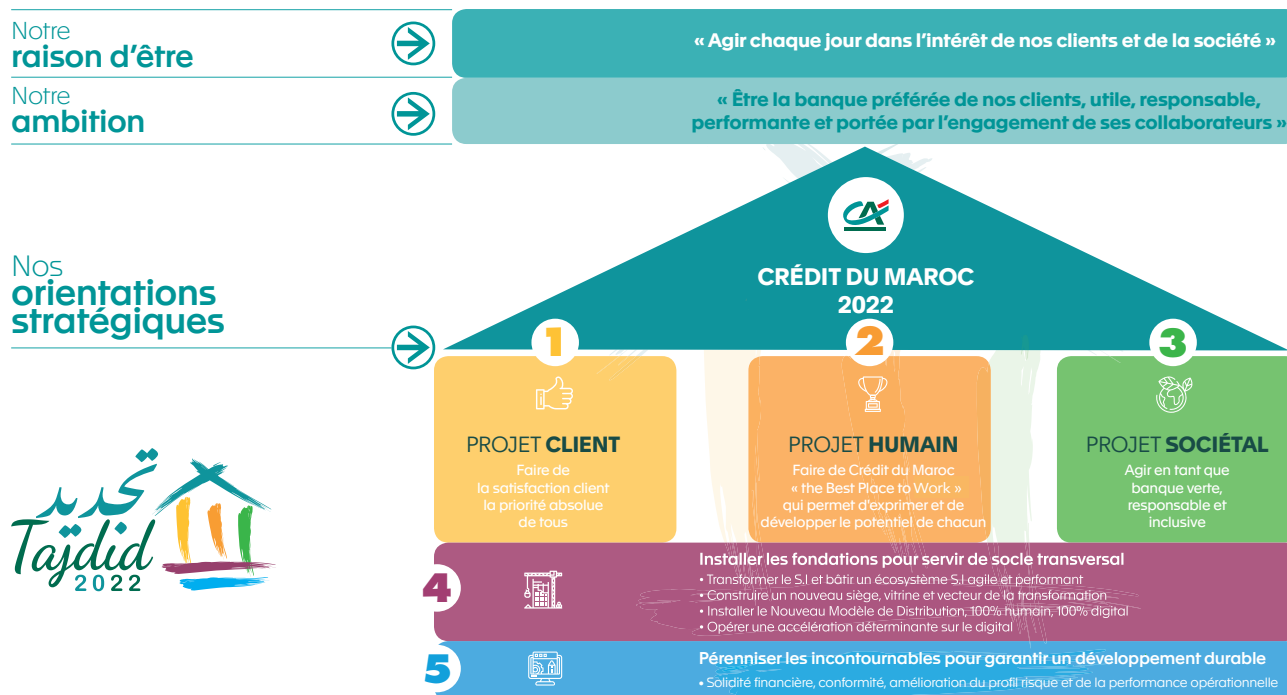
Sa politique de croissance, son réseau commercial à travers tout le Royaume du Maroc (325 points de vente) et la mobilisation de ses forces vives s'appuient sur un grand pouvoir d'innovation orienté vers la satisfaction de ses clients.



1. Projet d'une entreprise socialement responsable

Crédit du Maroc s'est doté en 2019 d'une Raison d'Être qui l'engage à « Agir chaque jour dans l'intérêt des clients et de la société ». C'est sur cette base, avec la volonté d'ancrer son utilité sociétale dans l'ensemble de ses activités, métiers et processus que s'est construit le projet d'entreprise « Tajdid 2022 ». Celui-ci traduit, au travers d'objectifs forts, la volonté de contribuer encore davantage aux objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies et notamment après l'adhésion de la Banque au Global Compact en 2020.

« Tajdid 2022 » est la traduction concrète de l'ambition d'utilité et de proximité de Crédit du Maroc vis-à-vis de toutes ses parties prenantes. C'est également le reflet d'une volonté de renouveau autour de cinq orientations majeures visant un soutien fort aux initiatives écologiques, sociétales et environnementales. L'objectif escompté de ces cinq orientations est d'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.



Raison d'Être

Socle du projet d'entreprise de Crédit du Maroc « Tajdid 2022 », la Raison d'Être est inscrite dans la vision stratégique de la Banque et oriente ses choix fondamentaux pour guider ses actions au quotidien et apporter une réponse cohérente et durable face à un environnement versatile.

Ambition

« Être la banque préférée de ses clients, utile, responsable et performante, portée par l'engagement de ses collaborateurs », telle est l'ambition de Crédit du Maroc qui est le soubassement de ses engagements en faveur de ses parties prenantes. Elle constitue le trait d'union entre la Raison d'Être et les orientations stratégiques.

Orientations stratégiques

Le Projet d'entreprise « Tajdid 2022 », qui répond à l'ambition majeure de Crédit du Maroc, est construit autour de cinq orientations stratégiques formalisées et claires destinées à l'ensemble des acteurs de la banque :

- un projet Client axé sur l'excellence relationnelle, le développement des usages des services digitaux et de la donnée ;
- un projet Humain pour améliorer l'expérience des collaborateurs, mieux les accompagner et contribuer au bien-être de chacun ;
- un projet Sociétal pour amplifier l'engagement d'être un acteur responsable agissant dans l'intérêt de la société et de son environnement ;

- des fondations qui se matérialisent par la transformation du système d'information, la construction d'un nouveau siège, l'installation d'un nouveau modèle de distribution et l'accélération de la digitalisation ;
- des incontournables du développement durable à travers l'ancrage de la solidité financière et la culture de la rentabilité, le renforcement de la conformité et de la maîtrise des risques et l'optimisation de l'efficacité opérationnelle.

2. Stratégie RSE de Crédit du Maroc

En plaçant la responsabilité sociétale au cœur de sa Raison d'Être et de son ambition, Crédit du Maroc a formalisé les axes stratégiques pour asseoir une vision claire et partagée de ses engagements avec l'ensemble de ses parties prenantes.

Axes stratégiques

Crédit du Maroc s'inscrit pleinement dans la dynamique de la mise en œuvre des objectifs de développement durable des Nations Unies, un agenda mondial qui vise l'éradication de la pauvreté et les inégalités à horizon 2030 et à travers dix-sept objectifs de développement durable.

En ce sens, Crédit du Maroc a défini ses axes stratégiques axés sur trois ambitions et déclinés autour de dix-sept enjeux en lien avec les objectifs de développement durable.

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



Crédit du Maroc contribue à la réalisation des objectifs de développement durable suivants qui sont particulièrement impactés par les orientations stratégiques issus de ses Projet Client, Projet Humain et Projet Sociétal.



Ces engagements ont pris une dimension internationale depuis l'adhésion de Crédit du Maroc en juillet 2020 au Global Compact des Nations Unies, la plus importante initiative internationale d'engagement volontaire en matière de développement durable.



Charte Éthique, principes d'actions et de comportements régissant nos activités

La Charte Éthique rendue publique en mars 2017 souligne les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité portées par Crédit Agricole S.A. et signée par les Dirigeants du Groupe. 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.



Code de conduite, les règles de conduite de tous les collaborateurs

La construction du Code de conduite, déclinaison opérationnelle de la Charte Éthique, a fait intervenir l'ensemble des métiers de Crédit du Maroc fédérant ainsi l'ensemble des forces vives de son organisation. Il constitue le socle de ses valeurs dont découlent ses politiques et chartes.

Le Code de conduite définit la manière dont seront incarnées les valeurs et énoncent les attentes de la conduite quotidienne des affaires, partant de la conviction que la croissance de la Banque est tributaire de la capacité de son écosystème à nouer et entretenir la confiance avec les collaborateurs, les clients et partenaires d'affaires et actionnaires.

Il regroupe quatre volets en lien avec (i) les relations avec les clients et les fournisseurs, (ii) le développement social, environnemental et sociétal, (iii) l'anticorruption et (iv) la protection de la réputation du Groupe Crédit Agricole S.A.

Politiques socialement responsables

Crédit du Maroc adopte des politiques, chartes et processus pour donner vie à sa politique de développement durable. Les politiques et chartes donnent des exemples selon les objectifs du développement durable les plus conséquents de l'activité de la Banque :

5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES 	8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE 	13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES
<ul style="list-style-type: none"> - Politique parité - Politique handicap - Politique de recrutement externe - Politique d'accompagnement de carrière 	<ul style="list-style-type: none"> - Politiques sectorielles RSE - Charte de communication responsable - Charte crédit responsable - Charte de mécénat de compétence 	<ul style="list-style-type: none"> - Politique d'impression - Politique d'achat responsable - Charte éco-gestes - Engagement environnemental

Chaque politique entend fournir des engagements explicites en faveur d'une thématique de responsabilité sociétale en offrant des objectifs clairs et en énonçant une méthode de mise en œuvre afin que les collaborateurs puissent se les approprier et s'en inspirer au quotidien dans la réalisation de leurs missions.

Transition énergétique et climatique au cœur de la stratégie ESG

Pour lutter contre le réchauffement climatique, l'intégration des composantes sociales, environnementales et de gouvernance dans le modèle économique devient une nécessité. Dans ce contexte de transition, Crédit du Maroc a intégré dans sa stratégie ESG à l'instar de son actionnaire de référence, Crédit Agricole S.A., un volet dédié à la transition climatique. L'objectif défini à travers cette stratégie est d'adopter une approche globale visant la contribution à la transition climatique en :

- accompagnant les clients particuliers et entreprises dans leurs projets et activités ;
- partageant l'expertise du Groupe Crédit Agricole S.A. dans l'écosystème où Crédit du Maroc opère à travers son implication dans des groupes de travail dédiés tels que la commission de développement durable du GPBM (Groupement Professionnel des Banques du Maroc) ;
- favorisant le processus de transition climatique via le déploiement d'un questionnaire ESG dans les lignes de métiers de Crédit du Maroc.



Cette stratégie est conduite au plus haut niveau par les dirigeants de la banque à travers :

- une gouvernance engagée et dédiée : Comité RSE, gouvernance « Tajdid 2022 », projet « Finance Durable, Transition Énergétique, et Risques Climatiques & Environnementaux » porté par la direction de la conformité ;
- une étroite collaboration avec le GPBM et la Banque mondiale pour l'élaboration d'une cartographie des risques climatiques et une taxonomie commune aux banques pour classer leurs actifs et leurs activités ;
- une démarche universelle et inclusive en accompagnant l'ensemble des clients de la Banque (particuliers et entreprises).

3. Approche socialement responsable

Crédit du Maroc a élaboré un système de veille, de maîtrise des risques et de pilotage de la performance lui permettant d'être en conformité avec les réglementations en matière environnementale et sociétale de plus en plus contraignantes ainsi qu'avec ses engagements volontaires traduits dans son ambition et ses orientations stratégiques.

La Banque aborde ainsi une démarche socialement responsable en lien avec les thématiques couvertes par les objectifs de développement durable fondée sur le dialogue avec l'ensemble des parties prenantes internes et externes.

Gouvernance de la responsabilité sociétale

Validés par les organes de gouvernance de la Banque, les engagements en faveur de la responsabilité sociétale visent la définition d'ambitions claires, la mise en œuvre d'une feuille de route pluriannuelle et l'évaluation de la performance à la fois en interne et en externe.



Dialogue avec les parties prenantes

Composante intrinsèque de sa démarche socialement responsable, Crédit du Maroc prône un engagement régulier et ouvert avec ses parties prenantes. Celles-ci sont identifiées en tenant compte de la criticité de leurs attentes à l'égard de la Banque. Cette étape, 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.



Crédit du Maroc a ainsi identifié six grandes familles de parties prenantes caractérisée par l'homogénéité de leurs attentes et des canaux et modalités de dialogue :

1. **Les collaborateurs** : partie interne par essence, le dialogue avec les collaborateurs est multi canal et se fait principalement à trois échelons : via la communication interne qui partage l'actualité de la Banque et informe des grands projets de transformation ; les instances représentatives du personnel où les sujets d'intérêt collectif sont discutés, débattus et négociés ; le dialogue peut être personnalisé dans le cadre des entretiens d'évaluation qui sont l'occasion privilégiée de la mise en œuvre des plans de développement individualisés.
2. **Les actionnaires** : Crédit du Maroc assure des communications régulières aux actionnaires à travers les instances de gouvernance. Les informations réglementées sont disponibles sur le site internet de la Banque telles que les communiqués de presse, communiqués financiers, documents de référence et lors des conférences financières.
3. **Les clients** : le dialogue avec les clients se veut ouvert, transparent et accessible soit au sein d'un réseau d'agences déployé dans le Royaume, le centre de relations client, ou encore l'application MyCDM. Ces canaux remontent les attentes des clients pour leur offrir par la suite des produits et services innovants, personnalisés et performants.
4. **La société civile** : Crédit du Maroc est à l'écoute de la société civile et entretient le dialogue régulièrement à travers la participation aux conférences et débats publics. La Banque noue des partenariats avec le monde académique et sponsorise des projets et des événements à intérêt commun avec les associations œuvrant dans l'inclusion financière et les causes d'intérêt général. A travers les conférences de presse, Crédit du Maroc dispose d'un canal de dialogue avec les médias pour répondre à leurs questions et demandes d'informations.
5. **Les fournisseurs et partenaires** : la relation d'affaires avec les fournisseurs, sous-traitants ou partenaires d'affaires est régie par une contractualisation où l'engagement en matière de responsabilité sociétale prend une place privilégiée dans les négociations en conformité avec la charte achats responsables de la Banque.

6. Les instances de régulation et la sphère financière : Crédit du Maroc est fortement impliqué dans la conduite d'un dialogue responsable avec les acteurs du monde financier que ce soit à travers la présence aux réunions organisées par les différentes institutions, des rencontres bilatérales ou encore des correspondances écrites pour répondre aux demandes et questionnaires.

Le site web de Crédit du Maroc est régulièrement mis à jour de toute l'actualité de la Banque pour donner l'information aux différentes parties prenantes.

Dispositifs de gestion des risques

Crédit du Maroc a mis en place un dispositif de maîtrise des risques en lien avec la réglementation de Bank Al-Maghrib et les meilleurs standards internationaux. Ce dispositif répond à un triple objectif :

- la conformité à la réglementation en vigueur ;
- le pilotage des risques à travers un système de mesure des risques, une surveillance et un suivi assurant une maîtrise des risques auxquels est exposé Crédit du Maroc ;
- l'excellence opérationnelle pour l'atteinte des objectifs fixés et assurer la pérennité du groupe.

Ce dispositif est placé sous la responsabilité de la Direction des Risques et Contrôles Permanents Groupe (DRCPG), dont la mission générale est de « donner au management de la Banque l'assurance que toutes ses activités sont exercées dans des conditions de sécurité acceptables ».

Totalement indépendante des métiers, la DRCPG rapporte directement au Président du Directoire et au Conseil de surveillance, via le Comité des Risques.

La gestion des risques inhérente à l'exercice des activités bancaires est au cœur du dispositif de contrôle interne de la banque, mis en œuvre par tous les acteurs intervenant dans l'initiation des opérations jusqu'à leur maturité finale.

Si la maîtrise des risques relève en premier lieu de la responsabilité des métiers qui assurent le développement de leur activité, la DRCPG a pour mission de garantir que les risques auxquels est exposée la Banque sont conformes aux stratégies risques définies par les métiers et compatible avec les objectifs de croissance et de rentabilité de la Banque.

Par ailleurs, la DRCPG accompagne les métiers à l'élaboration des cartographies des risques et à la mise en place de contrôles, organise les contrôles hiérarchiques ou fonctionnels de second niveau et les consolide pour obtenir une vision globalisée de la qualité d'exécution de toutes les activités de la Banque.

En adéquation avec sa Raison d'Être, Crédit du Maroc fait de sa performance en responsabilité sociétale un levier de maîtrise de risques notamment en ce qui concerne les risques climatiques et de conformité. Crédit du Maroc veille à l'intégration de ces thématiques dans ces dispositifs.

4. Maîtrise de la performance extra-financière (outil FReD)

La mesure de la performance extra-financière est essentielle au pilotage performant des actions de la Banque. Crédit du Maroc est adossé, depuis plusieurs années, à l'outil de déploiement, de pilotage et de mesure des progrès en matière de responsabilité sociétale déployé par le Groupe Crédit Agricole S.A. Cet outil baptisé « 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, 6 projets à mettre en œuvre au sein de chaque entité dont 3 définis spécifiquement par chaque entité et 3 définis au niveau Groupe. Pour être éligibles, ils doivent être répartis pour un tiers dans chacun des trois axes (« 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 pour chaque entité avec une consolidation au niveau du 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. La performance extra-financière à long terme est ainsi intégrée dans l'octroi des bonus des cadres dirigeants et démontre l'articulation entre l'ambition et la création de la valeur de même que la rétribution financière.

5. Matrice de matérialité

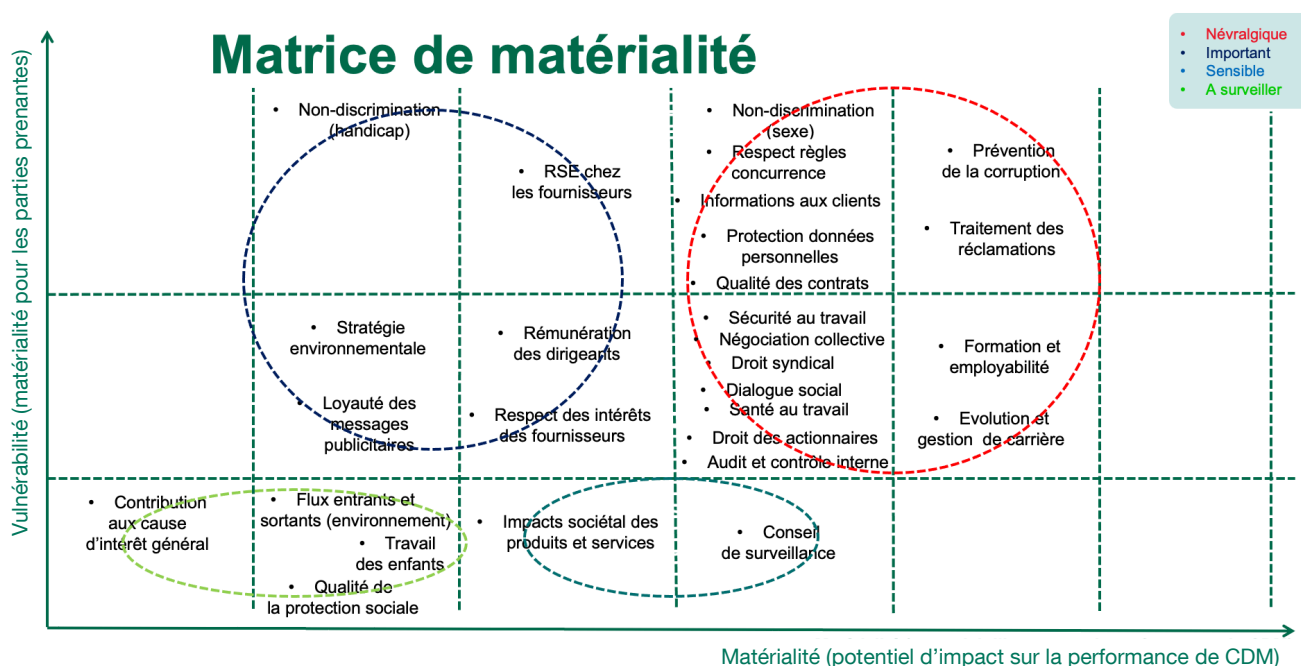
La « matrice de matérialité » est une représentation en deux dimensions des facteurs de responsabilité sociale d'une entreprise compte tenu, d'une part, de leur potentiel d'impact sur les intérêts de l'entreprise et, d'autre part, de leur importance pour ses parties prenantes.

Le potentiel d'impact des facteurs de responsabilité sociale pour l'entreprise découle de l'analyse de deux facteurs :

- la nature des objectifs de responsabilité sociale, hiérarchisés selon leur degré d'opposabilité ;
- la densité des risques et les opportunités potentiellement associées à ces facteurs de responsabilité.

L'importance des facteurs de responsabilité sociale pour les parties prenantes est estimée en fonction de leur vulnérabilité par rapport à l'entreprise ou à son secteur d'activité.

Crédit du Maroc a réalisé sa première matrice de matérialité pour prioriser ses enjeux ESG avec l'appui d'une agence de notations spécialisée. Cette matrice se présente comme suit :



A fin 2021, Crédit du Maroc a démarré un projet de refonte de sa matrice de matérialité en vue d'actualiser les enjeux RSE à l'aune des nouvelles attentes de ses différentes parties prenantes. Le projet devrait être publié en 2022.

6. Intégration des objectifs de développement durable

Dans sa conduite des affaires au quotidien, Crédit du Maroc intègre les objectifs de développement durable dans son projet d'entreprise. Les activités et investissements de Crédit du Maroc participent à la réalisation de 9 de ces 17 objectifs de développement durable.

Objectif de développement durable	Principales contributions de Crédit du Maroc
 <p>1 PAS DE PAUVRETÉ</p>	Crédit du Maroc œuvre à l'accessibilité de ses produits et services à travers son engagement envers la microfinance qui contribue à aider des milliers de personnes chaque année.
 <p>5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES</p>	Crédit du Maroc promeut un milieu de travail inclusif et diversifié. Depuis 2020, une Politique Parité formalisant la promotion et la défense des principes d'équité et d'égalité entre les hommes et femmes est en place dans tous les processus des ressources humaines.
 <p>7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN CÔTÉ ABORDABLE</p>	Crédit du Maroc accompagne ses clients dans le financement des projets vers une meilleure transition énergétique grâce à son expertise qui s'est renforcée au fil des ans dans le financement de projets d'énergie renouvelable.
 <p>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</p>	Crédit du Maroc favorise l'insertion des jeunes et accorde une grande importance aux conditions et à l'environnement de travail de ses collaborateurs. La Banque promeut l'entrepreneuriat en favorisant la création des entreprises et participe à la dynamisation de l'économie locale et la création des emplois.
 <p>10 INÉGALITÉS RÉDUITES</p>	Crédit du Maroc favorise l'accessibilité de ses produits et services à travers la conception d'une offre dédiée aux plus vulnérables dans la société et soutient la diversité et l'inclusion au sein de son réseau.
 <p>11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES</p>	Crédit du Maroc finance la construction d'infrastructures durables et les services de base pour une croissance économique inclusive.
 <p>12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES</p>	Crédit du Maroc promeut la consommation durable aussi bien au sein de la Banque qu'auprès de ses clients, en proposant des produits et services simples et équitables, et œuvre pour la promotion des comportements éthiques chez ses fournisseurs.
 <p>13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES</p>	Crédit du Maroc entreprend de mesurer et de veiller à réduire sa propre empreinte environnementale. La Banque accorde également des crédits spécifiques à ses clients pour assurer une transition vers une économie plus durable.
 <p>17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS</p>	Crédit du Maroc participe, avec le Groupe Crédit Agricole S.A., au niveau local et international, à la gestion du programme de banque responsable grâce à des initiatives internes et externes.

7. Distinctions externes de l'engagement de la Banque



Depuis 2018, la performance RSE de Crédit du Maroc a fait l'objet d'une reconnaissance formelle de la part de la CGEM pour son engagement volontariste sur la voie d'un développement durable.



Le système de management de la qualité de Crédit du Maroc a été couronné par la certification ISO 9001 V 2015 en 2019 consacrant les efforts entrepris.



Le système de management anti-corruption est depuis 2017 certifié selon la norme ISO 37001 après un audit externe qui a examiné la conformité aux exigences du référentiel.



Crédit du Maroc a adhéré au Global Compact des Nations Unies en juillet 2020 pour affirmer son engagement aux dix principes de cette initiative en termes de respect des Droits Humains, des normes internationales du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.



En 2021, Crédit du Maroc est distingué « Top performers » pour sa performance générale et sur la thématique spécifique « Équilibre des pouvoirs, respect des compétences et efficacité du Conseil de Surveillance » suite à l'évaluation extra-financière effectuée par l'agence de notation V.E. Cette distinction vient soutenir la récompense de Crédit du Maroc déjà obtenue en 2020 sur la même thématique.











CHAPITRE 4 : ENGAGÉ POUR UNE GOUVERNANCE TRANSPARENTE ET UNE ÉTHIQUE ABSOLUE DANS NOS RELATIONS

1. Une gouvernance duale et responsable

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. Cette section vise à présenter la structure de gouvernance de Crédit du Maroc et son rôle dans la définition de la stratégie RSE de la Banque et les risques afférents. Crédit du Maroc publie annuellement un rapport sur la gouvernance d'entreprise disponible sur le site de la Banque.

Conformément aux dispositions de l'article 15 des statuts de Crédit du Maroc, le Conseil de Surveillance est composé de 3 membres au moins et de 15 membres au plus, nommés par l'Assemblée Générale et renouvelés ou révoqués par elle. Au 31 décembre 2021, le Conseil de Surveillance était composé de 10 membres.

Composition du Conseil de Surveillance

Identité	Âge	Origine	Nationalité	Première élection	Dernier renouvellement	Expiration du mandat	Assiduité	Membre d'un comité	Fonction principale
Ismail Fassi-Fihri Président du Conseil	58		Marocaine	11/1999	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	100 %	-	Directeur général Groupe Safari
François-Edouard Drion ⁽²⁾ Vice-Président du Conseil	54		Française	10/2017	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	100 %	C	Directeur général de la Banque de Proximité à l'International de Crédit Agricole S.A.
Naziha Belkeziz ⁽¹⁾ Membre indépendant	53		Marocaine	11/2015	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	100 %	R	Consultante dans le domaine de la gouvernance au sein du Cabinet « Associés en Gouvernance Maroc »
Nada Biaz ⁽¹⁾ Membre indépendant	52		Marocaine	03/2019	-	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	100 %	C	Directeur général du Groupe ISCAE
Marc Didier Membre	56		Française	03/2019	-	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	100 %	C	Agriculteur - Président du Conseil d'Administration de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Pyrénées Gascogne
Habiba Laklalech ⁽¹⁾ Membre indépendant	49		Marocaine	03/2019	-	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	100 %	A	Directeur général de l'Office National des Aéroports
Olivier Nicolas Membre	55		Française	02/2019	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	75 %	A	Directeur banque des entreprises et gestion de fortune LCL
Gérard Ouvrier-Bufferet ⁽³⁾ Membre	64		Française	09/2011	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	100 %	A et R	Directeur général de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Loire Haute-Loire
Hervé Varillon Membre	54		Française	04/2020	-	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	75 %	R	Directeur général de Crédit Agricole Leasing & Factoring
Crédit Agricole S.A. représenté par Mme Meriem Ech-Cherfi Membre	42		Française	12/2005	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	100 %	R	Directrice de la Stratégie Crédit Agricole S.A.

(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.

Biographie résumée et liste des mandats des membres du Conseil



Ismaïl Fassi-Fihri

Âge : 58 ans
Nationalité marocaine
Première nomination : 11/1999
Échéance du mandat :
AGO 2022

Monsieur Ismaïl Fassi-Fihri intègre le Groupe Safari en 1987 et devient, en 1993, Directeur financier avant d'être promu, en 1999, Directeur général.

Monsieur Fassi-Fihri est trésorier de la Fondation Mohammed Karim Lamrani pour l'Ensemble Nejjarine et Membre d'Alumni Dauphine Maroc. Il a publié un mémoire de 3^{ème} cycle sur la mise en œuvre d'un tableau de bord informatisé - Société Chérifienne des Pétroles (SCP).

Né en 1963, Monsieur Ismaïl Fassi-Fihri est titulaire d'une Maîtrise des Sciences de Gestion - Université Paris IX Dauphine et d'un DESS de Contrôle de Gestion et d'Audit de l'I.A.E - Université Paris I.

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Président du Conseil de surveillance

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans des sociétés non cotées du Groupe Safari :

Directeur général : Groupe Safari

Directeur général délégué : Société marocaine charbonnière et maritime

Administrateur : CCCM, Cema-Bois de l'Atlas, Cema Gabon, CMPE, Comicom, Dimateq, Jama Auto, Mafaco, Mory & Cie Maroc, Ryad Auto, Scim-Chimique, SICAL, Société industrielle de Beaulieu, Société marocaine des compteurs-SMCV, Smeia, Smm-Socodam-Davum, Somadir

Dans d'autres sociétés cotées : —

Dans d'autres sociétés non cotées : —

Dans d'autres structures :

Administrateur et Trésorier : Fondation Nejjarine



François-Edouard Drion

Âge : 54 ans
Nationalité française
Première nomination : 10/2017
Échéance du mandat :
AGO 2022

Monsieur François Edouard Drion est Directeur de la Banque de Proximité à l'International depuis juillet 2017⁽¹⁾. Il est membre du Comité de direction de Crédit Agricole S.A. François Edouard Drion passe quatorze ans chez BNP Paribas où il est notamment Responsable du Moyen-Orient pour la Banque de Détail, et Directeur général de BNP Paribas en Algérie.

En avril 2008, il devient Directeur général de Crédit Agricole Serbie.

En décembre 2011, François Edouard Drion devient Directeur général de Crédit Agricole Egypt.

Né en 1967, Monsieur François-Edouard Drion est diplômé de l'Institut d'Etudes Politiques de Paris (Option Eco-Finance) et titulaire d'un DESS Finance de Paris Dauphine.

⁽¹⁾ A compter du 1^{er} janvier 2022, Monsieur François-Edouard Drion prend ses nouvelles fonctions d'Administrateur délégué et Directeur général d'Agos, filiale de Crédit Agricole Consumer Finance en Italie.

**Fonction principale dans Crédit du Maroc : Vice-Président du Conseil de surveillance
Président du Comité de nomination et de rémunération**

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans des sociétés du Groupe Crédit Agricole :

Membre du Comité de Direction – Directeur général de la Banque de proximité à l'international : Crédit Agricole S.A.

Président du Conseil de surveillance – Membre du Comité rémunérations : Crédit Agricole Bank Polska S.A.

Président du Conseil de surveillance – Président du Comité nominations et rémunérations : JSC Crédit Agricole Bank (Ukraine)

Président : IUB Holding

Vice-Président du Conseil d'administration – Président du Comité gouvernance nominations et rémunérations : Crédit Agricole Egypt S.A.E

Administrateur : Crédit Agricole Creditor Insurance, Crédit Agricole Italia S.P.A., Credito Valtellinese S.P.A., Crédit Agricole Payment Services

Dans d'autres sociétés cotées : —

Dans d'autres sociétés non cotées : —

Dans d'autres structures : —



Naziha Belkeziz

Âge : 53 ans
Nationalité marocaine
Première nomination : 11/2015
Échéance du mandat :
AGO 2022

Madame Naziha Belkeziz exerce actuellement une activité de consultante dans le domaine de la gouvernance au sein du cabinet « Associés en Gouvernance Maroc ». Elle enseigne également la finance et la gouvernance au sein de divers instituts de formation.

De 1992 à 2011, elle est en charge de nombreux postes de responsabilité au sein de la Banque Commerciale du Maroc puis du groupe Attijariwafa bank. Elle est 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 Attijariwafa bank, Responsable du marketing et de la communication de la Banque de l'Entreprise puis Responsable du marché de la PME.

En 2010, elle suit le programme « Corporate Governance Board Leadership » de la Société Financière Internationale. Elle est aussi auteur d'un ouvrage sur les privatisations et le marché boursier au Maroc (Editions Dar Nachr El Maarifa. 1999).

Née en 1968, Madame Naziha Belkeziz est diplômée de l'Université de Paris Dauphine (Maîtrise en Sciences de Gestion) et de l'Université Hassan II de Casablanca (Doctorat de troisième cycle en économie d'entreprise). Elle est également titulaire du DECF (Conservatoire National des Arts et Métiers, Paris).

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Membre indépendant du Conseil de surveillance – Membre du Comité des risques

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans d'autres sociétés cotées : —

Dans d'autres sociétés non cotées : —

Dans d'autres structures :

Administrateur : Association « Banque alimentaire », Association « Réseau entreprendre Maroc », Association « Education for employment Maroc »

Consultante dans le domaine de la gouvernance : Cabinet « Associés en Gouvernance Maroc ».



Nada Biaz

Âge : 52 ans
Nationalité marocaine
Première nomination : 03/2019
Échéance du mandat :
AGO 2022

Madame Nada Biaz 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.

Née en 1969, Madame Nada Biaz est diplômée de l'ISCAE (option finance) et est titulaire du Diplôme d'Etudes Supérieures en Sciences Economiques de l'Université Hassan II de Casablanca.

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Membre indépendant du Conseil de surveillance – Membre du Comité de nomination et de rémunération

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans d'autres sociétés cotées : —

Dans d'autres sociétés non cotées : —

Dans d'autres structures :

Directeur général : Groupe ISCAE

Membre de la Conférence des Présidents d'Universités : Ecole Nationale Supérieure de l'Administration (ENSA)

Membre du Conseil International: International Advisory Board de Neoma Business School (France), International Advisory Board de ESCP Europe (France)

Board of Trustees member: Islamic Research and Training Institute (Jeddah)

Membre du Conseil : Conseil National de Coordination de l'Enseignement Supérieur



Marc Didier

Âge : 56 ans
Nationalité française
Première nomination : 03/2019
Échéance du mandat :
AGO 2022

Monsieur Marc Didier est, depuis le 28 mars 2014, Président du Conseil d'Administration de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Pyrénées Gascogne. Exploitant agricole à Manciet, Monsieur Marc Didier est également Vice-Président de la Caisse locale de Crédit Agricole L'Armagnac et occupe plusieurs fonctions à la Fédération Nationale du Crédit Agricole (FNCA) en tant que membre de la Commission des Ressources Humaines et membre du Comité de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire. Il est également Président de l'Amicale Sud, membre du Conseil d'Administration de SAS CA Chèques, de l'IFCAM, de Crédit Agricole Assurances, de Pacifica, de Vivadour, de l'Association Handicap et Emploi au Crédit Agricole (HECA) et de l'Association des Présidents de Caisse régionale. Monsieur Marc Didier est Président de la Fondation Crédit Agricole Pyrénées Gascogne, de l'Association Ecole Territoriale pour l'Innovation et la Coopération, et du Fonds de Dotation INDARRA.

Né en 1965, Monsieur Marc Didier est titulaire du Brevet Technicien Agricole. Il a été décoré de la médaille d'Officier du Mérite Agricole.

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Membre du Conseil de surveillance – Membre du Comité de nomination et de rémunération

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans des sociétés non cotées du Groupe Crédit Agricole :

Président du Conseil d'administration : Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Pyrénées Gascogne

Vice-Président : Caisse locale de Crédit Agricole L'Armagnac

Administrateur : SAS CA chèques, Ifcam, Pacifica, Crédit Agricole Assurances

Dans d'autres sociétés cotées : —

Dans d'autres sociétés non cotées :

Administrateur : Grand Sud-Ouest Capital, GSO Innovation SAS, GSO Financement SAS, Vivadour SCA

Dans d'autres structures :

Président : Fondation Crédit Agricole Pyrénées Gascogne

Président : Association école territoriale pour l'innovation et la coopération, Fonds de dotation INDARRA, ADASEA du Gers

Vice-Président : Bureau de l'Association des Présidents de Caisse régionale

Administrateur : Association handicap et emploi Crédit Agricole, Association des Présidents de Caisse régionale



Habiba Laklalech

Âge : 49 ans
Nationalité marocaine
Première nomination : 03/2019
Échéance du mandat :
AGO 2022

Madame Laklalech 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 de 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. En 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. En février 2021, Madame Habiba Laklalech est nommée Directeur général de l'Office national des aéroports (ONDA).

Née en 1972, Madame Habiba Laklalech est ingénieure de l'Ecole Polytechnique et de l'Ecole 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.

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Membre indépendant du Conseil de surveillance – Membre du Comité d'audit

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans d'autres sociétés cotées :

Administratrice indépendante et membre du Comité stratégique et investissements : Fénie Brossette

Administratrice indépendante : Lesieur Cristal

Dans d'autres sociétés non cotées : —

Dans d'autres structures :

Directeur général : Office national des aéroports (ONDA)



Olivier Nicolas

Âge : 55 ans
Nationalité française
Première nomination : 02/2019
Échéance du mandat :
AGO 2022

Monsieur Olivier Nicolas est Directeur banque des Entreprises et Gestion de fortune de LCL depuis septembre 2015 et second Dirigeant effectif de LCL. A ce titre, Olivier Nicolas coordonne les différentes directions participant au contrôle interne. Depuis 2020, Olivier Nicolas est également chargé de la politique RSE de LCL.

Il est membre du Comité de direction de Crédit Agricole S.A. Il rejoint, en 1990, l'Inspection générale de la Caisse Nationale de Crédit Agricole, en qualité d'Inspecteur. Nommé ensuite chef de mission puis Adjoint de l'Inspecteur général, Responsable de la supervision de l'ensemble des missions d'inspection du groupe CNCA, il entre, en 2000, à la Direction financière comme Responsable des émissions et du placement des titres de dette et de capital destinés au réseau Crédit Agricole, avant de se voir confier, en 2002, la responsabilité de la gestion actif/passif.

En avril 2005, il devient Responsable de la Direction de la Gestion Financière de Crédit Agricole S.A. au sein de la Direction Finances Groupe. En octobre 2011, Monsieur Olivier Nicolas devient Directeur Finance et Grands Institutionnels et membre du Comité exécutif de LCL. Il devient également Administrateur de Crédit Agricole Home Loan SFH et Administrateur de Crédit Logement.

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Membre du Conseil de surveillance – Membre du Comité d'audit

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans des sociétés du Groupe Crédit Agricole :

Directeur banque des entreprises et gestion de fortune : LCL

Administrateur : Crédit Agricole Titres

Dans d'autres sociétés cotées : —

Dans d'autres sociétés non cotées : —

Dans d'autres structures : —



Gérard Ouvrier-Buffer

Âge : 64 ans
Nationalité française
Première nomination : 09/2011
Échéance du mandat :
AGO 2022

Monsieur Gérard Ouvrier-Buffer est Directeur général de la Caisse régionale Loire Haute-Loire (CR LHL) depuis le 1^{er} janvier 2002. Il est, depuis le 5 août 2013, membre du Conseil d'Administration de Crédit Agricole S.A.

Monsieur Gérard Ouvrier-Buffer a effectué la quasi-totalité de sa carrière dans le Groupe Crédit Agricole. Au sein des Caisses régionales de Haute-Savoie (1982-1992), puis du Midi (1992-1998), puis Directeur général adjoint du Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes en 1998, il acquiert une expertise complète dans tous les métiers de la banque de détail. Il a présidé Pacifica et Crédit Agricole Assurances jusqu'en 2013. Puis, il a piloté le lancement et le développement de la filière immobilière, et a présidé Crédit Agricole Immobilier. Il est Vice-Président de la Fédération Nationale du Crédit Agricole (FNCA). Né en 1957, Monsieur Gérard Ouvrier-Buffer est titulaire d'un BTS Techniques Agricoles et Gestion d'Entreprise. Il a été décoré de la médaille d'Officier du Mérite Agricole et de l'insigne de Chevalier dans l'Ordre National du Mérite.

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Membre du Conseil de surveillance – Président du Comité d'audit – Président du Comité des risques

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans des sociétés du Groupe Crédit Agricole :

Administrateur : Crédit Agricole S.A.

Directeur général : Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Loire Haute-Loire

Président du Conseil d'administration : SA Cofam

Administrateur : SAS Rue La Boétie, SAS Square Habitat Crédit Agricole Loire Haute-Loire, SAS Edokial, SACAM Participations

Membre du Conseil de gestion : SAS Uni-Médias

Dans d'autres sociétés cotées : —

Dans d'autres sociétés non cotées :

Administrateur : Procivis - Forez-Velay

Président du Conseil d'administration : SAS Le Village by CA Loire Haute-Loire

Dans d'autres structures :

Administrateur fondateur : Fondation d'entreprise "Crédit Agricole Loire Haute-Loire pour l'innovation" ; espace Solidarité Passerelle

Membre du bureau fédéral - Vice-Président : Fédération nationale du Crédit Agricole – FNCA

Représentant permanent de CRCALHL et Trésorier : Fondation de l'Université Jean-Monnet à Saint-Étienne



Hervé Varillon

Âge : 54 ans
Nationalité française
Première nomination : 04/2020
Échéance du mandat :
AGO 2022

Monsieur Hervé Varillon est Directeur général de Crédit Agricole Leasing & Factoring (CAL&F) depuis le 1^{er} mai 2020. Il débute sa carrière en tant qu'auditeur chez Deloitte puis consultant chez Peat Marwick, où il occupe pendant sept ans des fonctions de contrôleur financier puis de directeur comptable et financier dans différentes filiales d'activité de marchés du groupe BNP Paribas, avant de rejoindre le groupe Crédit Agricole et le métier du crédit-bail en 2004. Il devient directeur financier de Crédit Agricole Leasing en février 2005 et d'Eurofactor en mars 2009 avant d'être nommé directeur finances, informatique et organisation des métiers leasing et factoring en octobre 2009.

En janvier 2013, il devient directeur général adjoint en charge du fonctionnement de Crédit Agricole Leasing & Factoring, pour la France et l'international, puis à partir de 2015, en charge du développement. En avril 2016, il intègre Crédit Agricole Ile-de-France en tant que directeur général adjoint en charge du fonctionnement.

Né en 1967, Monsieur Hervé Varillon est titulaire du diplôme d'expertise comptable de l'Ecole Supérieure de Commerce de Lyon.

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Membre du Conseil de surveillance – Membre du Comité des risques

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans des sociétés du Groupe Crédit Agricole :

Membre du Comité de Direction : Crédit Agricole S.A.

Directeur général : Crédit Agricole Leasing & Factoring

Président directeur général : Crédit Agricole Leasing & Factoring España, Crédit Agricole Leasing & Factoring Sucursal Em Portugal, CALF Leasing Branch in Germany
Président du Conseil d'administration : Auxifip, Finamur, Lixxbail, Unifergie, Eurofactor Italia,

Président du Conseil de surveillance : EFL

Président du Beirat : Eurofactor GmbH

Administrateur : Crédit Agricole Leasing Italia, GSA Ltd, CA SIM

Administrateur – Président du Comité d'audit et du Comité des risques : Crédit Agricole Immobilier

Représentant permanent de Crédit Agricole Leasing & Factoring : Lesica

Membre du Comité stratégique : CA Mobility

Membre du Comité de surveillance : Olinn

Dans d'autres sociétés cotées : —

Dans d'autres sociétés non cotées : —

Dans d'autres structures :

Membre du Conseil : Association française des sociétés financières



Meriem Ech-Cherfi

Âge : 42 ans
Nationalité française

Madame Meriem Ech-Cherfi est Directrice de la stratégie de Crédit Agricole S.A. depuis le 1^{er} octobre 2019 et est membre du Comité de direction de Crédit Agricole S.A. Après avoir démarré sa carrière en 2004 à la Société Générale, successivement en charge de l'implémentation de Bâle 2 sur les risques opérationnels, Vice-Président Market Risk Advisory pour les corporates au sein de SG-CIB, puis Directeur Advisory & derivatives sales, Madame Meriem Ech-Cherfi rejoint en 2012 le Boston Consulting Group comme consultante, puis chef de projet.

Madame Meriem Ech-Cherfi prend en 2016 la tête de Mastercard Advisors France et devient en 2017 Vice-Président, Responsable du développement de Mastercard France.

Née en 1979, Madame Meriem Ech-Cherfi est diplômée de l'Ecole Centrale de Paris.

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Représentant permanent de Crédit Agricole S.A. au sein du Conseil de surveillance – Membre du Comité des risques

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans des sociétés du Groupe Crédit Agricole :

Membre du Comité de Direction et Directrice de la stratégie : Crédit Agricole S.A.




Administrateur : Crédit Agricole Leasing & Factoring, Crédit Agricole Payment Services

Dans d'autres sociétés cotées : —


Dans d'autres sociétés non cotées : —

Dans d'autres structures : —

Composition du Directoire

Identité	Âge	Origine	Nationalité	Première élection	Dernier renouvellement	Expiration du mandat
Bernard Muselet Président du Directoire	54		Française	Conseil de Surveillance du 26/07/2019	Conseil de Surveillance du 27/03/2020	AGO statuant sur les comptes 2023
Stéphane Clérisse Membre du Directoire	50		Française	Conseil de Surveillance du 26/07/2019	Conseil de Surveillance du 27/03/2020	AGO statuant sur les comptes 2023
Karim Diouri Membre du Directoire	43		Marocaine	Conseil de Surveillance du 27/03/2020	—	AGO statuant sur les comptes 2023

Biographie résumée et liste des mandats des membres du Directoire

	<p>Monsieur Bernard Muselet dispose d'une expérience de plus de 25 ans dans les financements spécialisés du crédit-bail et de l'affacturage, démarrée en 1989 à la Compagnie Bancaire (UFB Locabail) et poursuivie, entre 1991 et 2008, chez FactoFrance Heller et chez Natixis Factorem (en France, en Outre-Mer et en Allemagne).</p> <p>En 2008, il intègre le groupe Crédit Agricole au sein de Crédit Agricole Leasing et Factoring où il y exerce pendant 7 ans les fonctions de Directeur général adjoint sur tous les métiers (leasing, factoring et financement des énergies renouvelables), pour les entités françaises et de l'International.</p> <p>En mai 2015, il rejoint la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel d'Ille-et-Vilaine pour y occuper les fonctions de Directeur général adjoint. En octobre 2019, Monsieur Bernard Muselet devient Président du Directoire de Crédit du Maroc.</p> <p>Né en 1967, Monsieur Bernard Muselet est diplômé de l'École Supérieure de Commerce de Lille (SKEMA) et est Conseiller du Commerce Extérieur de la France depuis plus de 15 ans.</p> <p>Fonction principale dans Crédit du Maroc : Président du Directoire</p> <p>AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS</p> <p>Dans des sociétés du Groupe Crédit du Maroc : Président du Conseil de Surveillance : Crédit du Maroc Capital, Crédit du Maroc Leasing & Factoring Président du Conseil d'Administration : Crédit du Maroc Patrimoine, Crédit du Maroc Génération, Crédit du Maroc Cash, Crédit du Maroc Optimum, Crédit du Maroc Expansion, Crédit du Maroc Trésor Plus Représentant permanent de Crédit du Maroc au Conseil d'Administration : Crédit du Maroc International – Banque Offshore, SIFIM</p> <p>Dans d'autres sociétés cotées : —</p> <p>Dans d'autres sociétés non cotées : —</p> <p>Dans d'autres structures : Président : Fondation Crédit du Maroc, Amicale du Personnel de Crédit du Maroc Administrateur : Chambre Française de Commerce et d'Industrie</p>
--	---

Bernard Muselet

Âge : 54 ans
Nationalité française
Première nomination : 07/2019
Échéance du mandat :
AGO 2023



Stéphane Clérisse

Âge : 50 ans
Nationalité française
Première nomination : 07/2019
Échéance du mandat :
AGO 2023

Monsieur Stéphane Clérisse a fait toute sa carrière au sein du groupe Crédit Agricole d'abord au sein du Crédit Agricole du Calvados avant de rejoindre, en décembre 1999, l'Inspection Générale Groupe de Crédit Agricole S.A. En janvier 2006, il intègre Sofinco en qualité de Responsable de l'Audit Interne. Il entre, en avril 2007, chez Crédit Agricole Leasing et Factoring en tant que Directeur de l'Audit Interne. En avril 2010, il rejoint le Crédit Agricole de Charente-Maritime Deux-Sèvres au sein duquel il couvre successivement, de 2011 à 2017, les domaines Crédits, Immobilier, Services Bancaires et Assurances. En février 2017, il est nommé Directeur des Entreprises et Secrétaire Général. En octobre 2019, Monsieur Stéphane Clérisse devient Membre du Directoire de Crédit du Maroc en charge du Pôle Fonctionnement.

Né en 1971, Monsieur Stéphane Clérisse est diplômé de l'Institut d'Etudes Politiques de Paris et est titulaire d'un DEA de Droit public de l'économie et d'un DESS Défense de l'Université Paris II.

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Membre du Directoire

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans des sociétés du Groupe Crédit du Maroc :

Administrateur : Crédit du Maroc International – Banque Offshore, SIFIM

Représentant permanent de Crédit du Maroc au Conseil de Surveillance : Crédit du Maroc Capital, Crédit du Maroc Leasing et Factoring

Dans d'autres sociétés cotées : —

Dans d'autres sociétés non cotées : —

Dans d'autres structures : —



Karim Diouri

Âge : 43 ans
Nationalité marocaine
Première nomination : 03/2020
Échéance du mandat :
AGO 2023

Monsieur Karim Diouri débute sa carrière à BMCE Capital en 2002. En 2005, il intègre la BMCI où il dirige successivement l'activité monétique puis les marchés des particuliers, des professionnels et des entreprises. En 2010, il rejoint le Groupe BNP Paribas en France pour piloter le développement des paiements sur les marchés internationaux de la banque. De retour au Maroc en 2013, il occupe, au sein de la BMCI, la fonction de Directeur du Marketing et de la Distribution, où il bâtit la fonction, son organisation et ses processus avec un réel impact sur l'efficacité commerciale.

En décembre 2015, il intègre Crédit du Maroc où il est nommé Directeur général adjoint, membre du Comité de direction générale en charge du Marketing et Marchés, de la Gestion de la Relation à Distance, du Géomarketing, du développement de la Bancassurance ainsi que la supervision de la filiale Crédit du Maroc Assurances. Il assurera également le pilotage du processus Monétique de la Banque. En juillet 2017, Monsieur Karim Diouri est nommé Directeur général adjoint, membre du Comité de Direction Générale en charge de la Direction Financière Groupe, de la Direction des Achats ainsi que des filiales Crédit du Maroc Leasing & Factoring, Crédit du Maroc Capital et Crédit du Maroc Patrimoine. En janvier 2019, son périmètre s'élargit avec la stratégie et le management des données.

En mars 2020, Monsieur Karim Diouri est nommé membre du Directoire de Crédit du Maroc en charge du pôle Développement.

Né en 1978, Monsieur Karim Diouri est de formation Ingénieur de l'INSA de Lyon doublée d'un Mastère en Stratégie & Ingénierie des Affaires Internationales de l'ESSEC.

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Membre du Directoire

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans des sociétés du Groupe Crédit du Maroc :

Président du Conseil d'Administration : Crédit du Maroc International – Banque Offshore
Administrateur : Crédit du Maroc Patrimoine, SIFIM

Membre du Conseil de Surveillance : Crédit du Maroc Capital, Crédit du Maroc Leasing et Factoring

Représentant permanent de Crédit du Maroc au Conseil d'Administration : Crédit du Maroc Patrimoine, Crédit du Maroc Génération, Crédit du Maroc Cash, Crédit du Maroc Optimum, Crédit du Maroc Expansion, Crédit du Maroc Trésor Plus

Dans d'autres sociétés cotées : —

Dans d'autres sociétés non cotées : —

Dans d'autres structures :

Vice-Président : Fondation Crédit du Maroc

Représentant permanent de Crédit du Maroc au Conseil d'Administration : Centre Monétique Interbancaire

Au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2021, le Directoire a tenu onze réunions avec un taux de présence de 100 %.

Critères d'indépendance

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 n°5/W/2016 fixant les conditions et modalités de désignation des 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.

Règles en matière de parité

Crédit du Maroc ne dispose pas de règles formalisées. Néanmoins, le règlement intérieur du Conseil de Surveillance prévoit que le Conseil doit veiller à poursuivre son objectif de féminisation de la composition du Conseil de Surveillance aux fins de respecter le principe de la parité dans la nomination de membres indépendants femmes du Conseil de Surveillance.

Par ailleurs, conformément à sa note de procédure, le Conseil de Surveillance s'assure, au moment des nominations et/ou renouvellements des membres du Conseil, de l'équilibre des compétences nécessaires au sein du Conseil de Surveillance et veille à assurer une meilleure représentation des femmes au sein du Conseil de Surveillance.

Nombre de renouvellement de mandats

La durée du mandat est statutairement fixée à trois années et le nombre maximum de renouvellement des mandats des membres du Conseil est fixé à quatre ; par dérogation à ce qui précède, le membre du Conseil, personne morale, n'est pas concerné par ladite limite du nombre de mandats successifs (laquelle s'impose, en revanche, à son représentant permanent).

Règles en matière de cumul de mandats

Les règles applicables par Crédit du Maroc prévoient qu'un membre du Conseil ne peut exercer plus de cinq mandats d'administrateur ou de membre du conseil de surveillance de sociétés anonymes ayant leur siège social sur le territoire du Royaume du Maroc, sauf dans les sociétés cotées ou non cotées du même Groupe ; les mandats dans les sociétés du même Groupe ne comptant que pour un seul mandat. Le terme « Groupe » désigne, par rapport à une partie, les entités juridiques contrôlées directement ou indirectement par ladite partie, les entités juridiques qui contrôlent directement ou indirectement ladite partie, et les entités juridiques sous contrôle conjoint direct ou indirect avec ladite partie. En ce sens, le terme « contrôle » (ou le verbe « contrôler ») s'entend tel que défini à l'article 144 de la Loi 17-95. Par dérogation à ce qui précède, le membre du Conseil, personne morale, n'est pas concerné par ladite limite du nombre de mandats (laquelle s'impose, en revanche, à son représentant permanent).

Évaluation des membres du Conseil de Surveillance

Afin de répondre à ses obligations réglementaires, le Conseil de Surveillance a arrêté les termes d'une note de procédure qu'il a adoptée le 27 novembre 2018. Cette note de procédure constitue une référence pour le Comité de Nomination et de Rémunération lors de l'évaluation annuelle des 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.

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 qu'énoncés par Bank Al-Maghrib comme 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 auxquels il a été ajouté une exigence de compétence dans les domaines de la responsabilité sociétale et environnementale.

Le questionnaire d'évaluation des compétences des membres du Conseil retient treize domaines de compétences, constitutifs chacun d'expertises jugées indispensables à l'accomplissement des missions du Conseil de Surveillance dans de bonnes conditions. Ledit questionnaire cumule une approche par les connaissances (sur une échelle de quatre niveaux allant de « faible » à « très bonne ») et par l'expérience professionnelle.

Les critères de connaissances et expériences retenus dans la grille d'évaluation sont repris chaque année dans le questionnaire d'évaluation individuelle des membres du Conseil. Cet exercice annuel permet au Comité de Nomination et de Rémunération de s'assurer que les compétences requises sont toujours présentes au sein du Conseil de Surveillance et dans les proportions définies dans la note de procédure.

L'exercice 2021 confirme l'appréciation globalement positive déjà portée par ses membres lors des années précédentes. Il ressort de cet examen, de manière globale et toutes rubriques confondues, que le fonctionnement du Conseil de Surveillance est considéré comme très satisfaisant ou satisfaisant par 95 % des membres du Conseil de Surveillance.

S'agissant de l'évaluation (i) du Comité des Risques, les membres sont à 97 % satisfaits, (ii) du Comité d'Audit, les membres sont à 100 % satisfaits et (iii) du Comité de Nomination et de Rémunération, le taux de satisfaction ressort à 100 %.

(Pour de plus amples détails sur l'évaluation des membres du Conseil, le rapport sur la gouvernance d'entreprise est accessible sur le site web de la Banque au <https://www.creditdumaroc.ma/institutionnel/gouvernance>).

Composition des comités spécialisés

Comité des Risques

■ Composition du Comité des Risques

Le Comité des Risques est composé de quatre membres :

- Monsieur Gérard Ouvrier-Buffet, membre du Conseil
- Madame Naziha Belkeziz, membre du Conseil indépendant
- Monsieur Hervé Varillon, membre du Conseil
- Crédit Agricole S.A., membre du Conseil, représenté par Madame Meriem Ech-Cherfi

Le Comité des Risques est présidé par Monsieur Gérard Ouvrier-Buffet.

■ Missions du Comité des Risques

Le Comité des Risques est en charge de conseiller le Conseil de Surveillance en matière de stratégie globale de la Banque, filiales comprises, d'appétence en matière de risques, tant actuels que futurs, et d'assister le Conseil de Surveillance lorsque celui-ci contrôle la mise en œuvre de cette stratégie par les dirigeants effectifs et par le Responsable de la fonction de gestion et contrôle des risques (pour plus de détails, le rapport sur la gouvernance d'entreprise est accessible sur le site web de la Banque au <https://www.creditdumaroc.ma/institutionnel/gouvernance>).

Comité d'Audit

■ Composition du Comité d'Audit

Le Comité d'Audit est composé de trois membres :

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

Le Comité d'Audit est présidé par Monsieur Gérard Ouvrier-Buffet.

■ Missions du Comité d'Audit

Le Comité d'Audit a pour mission générale d'assister le Conseil de Surveillance dans le suivi des questions relatives à l'élaboration et au contrôle des informations financières et comptables. Il est notamment chargé d'assurer le suivi du processus d'élaboration de l'information financière, de l'efficacité des systèmes de contrôle interne, du contrôle légal des comptes par les Commissaires aux comptes et de l'indépendance de ces derniers (pour plus de détails, le rapport sur la gouvernance d'entreprise est accessible sur le site web de la Banque au <https://www.creditdumaroc.ma/institutionnel/gouvernance>).

Comité de Nomination et de Rémunération

■ Composition du 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 du Conseil indépendant
- Monsieur Marc Didier, membre du Conseil

Le Comité de Nomination et de Rémunération est présidé par Monsieur François-Edouard Drion.

■ Missions du Comité de Nomination et de Rémunération

Le Comité de Nomination et de Rémunération est chargé de conseiller et d'assister le Conseil de Surveillance dans le processus de nomination et de renouvellement des membres du Conseil de Surveillance et des comités spécialisés. Il a pour mission également de conseiller et d'assister le Conseil de Surveillance à la sélection des membres du Directoire, des directeurs généraux adjoints, des mandataires sociaux des filiales de la Banque et des salariés régulés. Il a également pour mission de préparer la politique de rémunération compatible avec les objectifs à long terme de la Banque et visant à prévenir les conflits d'intérêts et à promouvoir une gestion efficace des risques (pour plus de détails, le rapport sur la gouvernance d'entreprise est accessible sur le site web de la banque au <https://www.creditdumaroc.ma/institutionnel/gouvernance>).

Assiduité des membres du Conseil aux réunions du Conseil de Surveillance

Identité	Participations aux réunions du Conseil	Assiduité
Ismaïl Fassi-Fihri	4	100 %
François-Edouard Drion	4	100 %
Naziha Belkeziz	4	100 %
Nada Biaz	4	100 %
Marc Didier	4	100 %
Habiba Laklalech	4	100 %
Olivier Nicolas	3	75 %
Gérard Ouvrier-Buffer	4	100 %
Hervé Varillon	3	75 %
Crédit Agricole S.A représenté par Monsieur Cyril Meilland puis par Madame Meriem Ech-Cherfi	4	100 %

Assiduité des membres du Comité des Risques aux réunions du Comité des Risques

Identité	Participations aux réunions du Comité des Risques	Assiduité
Gérard Ouvrier-Buffer	4	100 %
Naziha Belkeziz	4	100 %
Hervé Varillon	3	75 %
Crédit Agricole S.A représenté par Monsieur Cyril Meilland puis par Madame Meriem Ech-Cherfi	4	100 %

Assiduité des membres du Comité d'Audit aux réunions du Comité d'Audit

Identité	Participations aux réunions du Comité d'Audit	Assiduité
Gérard Ouvrier-Buffer	4	100 %
Habiba Laklalech	4	100 %
Olivier Nicolas	3	75 %

Assiduité des membres du Comité de Nomination et de Rémunération aux réunions dudit Comité

Identité	Participations aux réunions du Comité de Nomination et de Rémunération	Assiduité
François-Edouard Drion	4	100 %
Nada Biaz	4	100 %
Marc Didier	4	100 %

Rémunération

L'Assemblée générale peut allouer aux membres du Conseil de Surveillance 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 2021 des jetons de présence a été fixée par l'Assemblée générale des actionnaires du 9 juin 2021 à un montant brut de 3.500.000 dirhams.

Aux termes de l'article 5.1 du règlement intérieur du Conseil de Surveillance, le montant individuel des jetons de présence est fixé par le Conseil de Surveillance sur proposition du Comité de Nomination et de Rémunération. En l'espèce, 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. Les membres des comités reçoivent ce jeton supplémentaire pour chacune de leurs participations à un Comité.

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.

■ Jetons de présence versés aux membres du Conseil de Surveillance

	2021	2020	2019	2018	2017
Personnes physiques résidentes au Maroc	1 275	1 259	1 180	785	897
Personnes physiques ou morales non résidentes	825	799	806	604	939
Montant total brut (en KMAD)	2 100	2 058	1 986	1 390	1 836

Des membres du Conseil de Surveillance renoncent à la perception de leurs jetons de présence au profit de la Fondation Crédit du Maroc, ce qui explique la différence entre le montant approuvé par l'Assemblée générale des actionnaires et le montant versé.

■ Prêts accordés aux membres du Conseil de Surveillance

Au 31 décembre 2021, aucun crédit n'est accordé aux membres du Conseil de Surveillance.

■ Rémunération et autres avantages des membres du Directoire

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 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.

Au titre de 2021, la rémunération brute annuelle des membres du Directoire s'élève à 15,1 millions de dirhams.

Évolution de la rémunération et de l'encours des crédits des membres du Directoire

En MMAD	2021	2020	2019	2018	2017
Rémunération brute annuelle	15,1	14,3	15,9	14,2	13,3
Encours de crédit	0	0	0.05	0.2	0.3

Rémunération brute annuelle (fixe et variable) chargée et versée courant l'année

2. Relation avec les actionnaires

Mode de convocation

Conformément aux dispositions de l'article 116 de la Loi 17-95, les assemblées sont convoquées par le Directoire. À défaut, et en cas d'urgence, les assemblées générales peuvent être également convoquées par :

- les Commissaires aux Comptes, qui ne peuvent y procéder qu'après avoir vainement requis sa convocation par le Directoire et le Conseil de Surveillance ;
- le ou les liquidateurs en cas de dissolution de la société et pendant la période de liquidation ;
- un mandataire désigné par le Président du Tribunal statuant en référé, à la demande soit de tout intéressé en cas d'urgence, soit d'un ou plusieurs actionnaires réunissant au moins le dixième du capital social ;
- les actionnaires majoritaires en capital ou en droits de vote après une offre publique d'achat ou d'échange ou après une cession d'un bloc de titres modifiant le contrôle de la société ;
- le Conseil de Surveillance.

Trente jours au moins avant la réunion de l'assemblée des actionnaires, la société doit publier dans un journal d'annonces légales agréé un avis de réunion et le texte des projets de résolutions qui seront présentés à l'assemblée par le Directoire. Cet avis doit mentionner la dénomination, la forme, le capital, le siège et le numéro d'immatriculation au registre de commerce de la société, ainsi que le texte des projets de résolution. Toutefois, lorsque la société ne reçoit aucune demande d'inscription de projets de résolution à l'ordre du jour de la part d'un actionnaire, dans les conditions prévues par la Loi 17-95, l'avis de réunion susvisé tient lieu d'avis de convocation tel qu'il a été publié. Toutes les assemblées sont valablement constituées, sans question de délai, ni de publicité, si l'unanimité des actionnaires se trouve présente ou représentée.

Conditions d'admission

Les actionnaires peuvent assister à l'Assemblée générale sur simple justification de leur identité à condition d'être inscrits sur les registres sociaux cinq jours au moins avant l'assemblée, s'ils sont titulaires d'actions nominatives, ou de produire un certificat attestant le dépôt de leurs actions auprès d'un établissement agréé, s'ils sont titulaires d'actions au porteur.

Conditions d'exercice des droits de vote

Le droit de vote attaché aux actions est proportionnel au capital qu'elles représentent. A égalité de valeur nominale, chaque action de capital ou de jouissance donne droit à une voix.

Conditions d'acquisition de droits de vote double éventuels

Les statuts de la Banque ne prévoient pas d'attribution de droit de vote double. Le droit commun en pareille matière tel que régi par les dispositions de la Loi 17-95 (art. 257), telle que modifiée et complétée, demeure applicable.

L'ordre du jour

L'article 21 des statuts de Crédit du Maroc stipule que l'ordre du jour des assemblées est arrêté par l'auteur de la convocation.

Toutefois, un ou plusieurs actionnaires, représentant la proportion du capital social prévue par l'article 117 de la Loi 17-95, ont la faculté de requérir l'inscription d'un ou de plusieurs projets de résolutions à l'ordre du jour.

Composition

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.

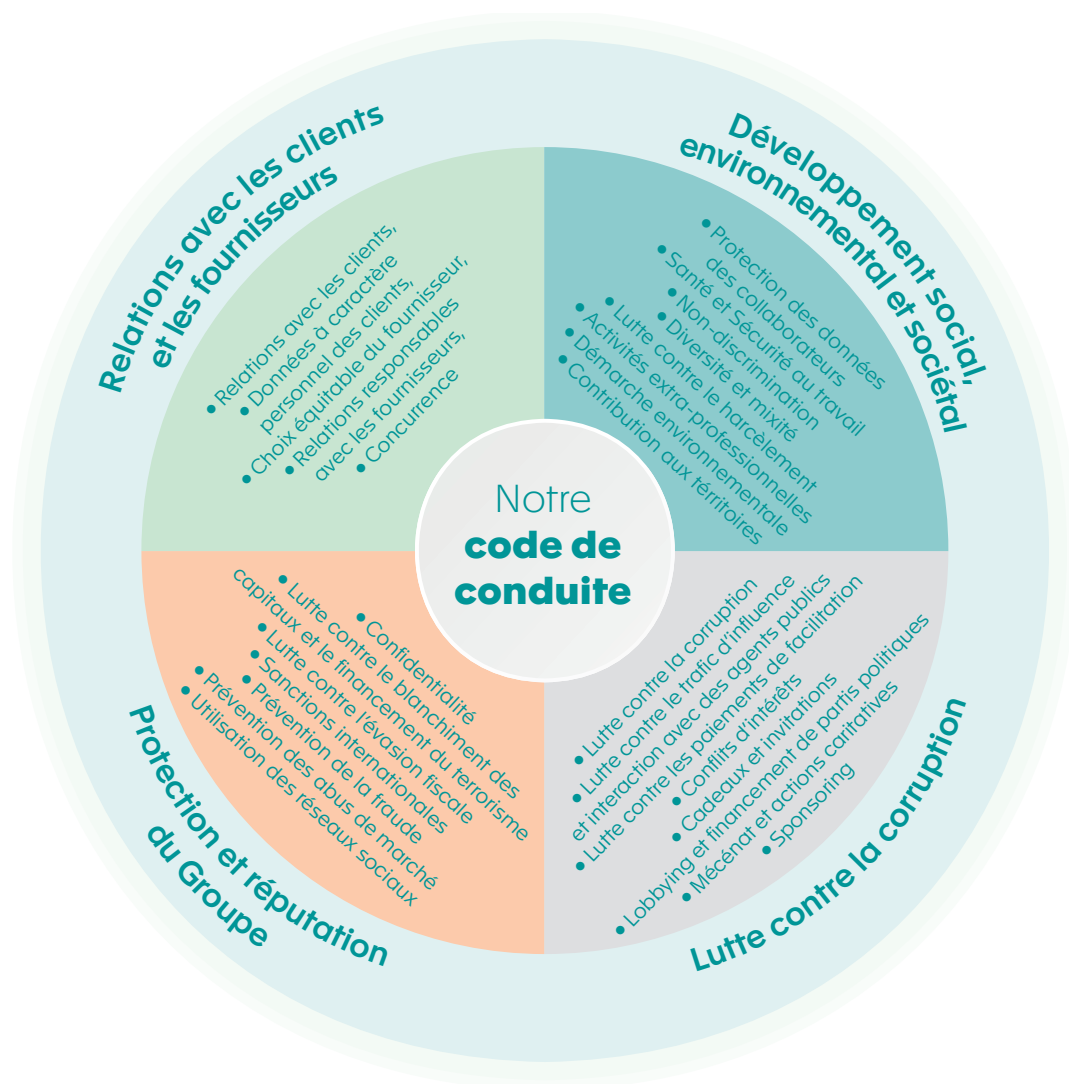
3. Déontologie et prévention de la corruption

Crédit du Maroc s'est toujours assigné une responsabilité éthique de cultiver en permanence la confiance comme valeur forte en partage avec l'ensemble de ses partenaires. Cet engagement est porté au plus haut niveau de responsabilité de la Banque, affirmé par l'orientation stratégique donnée à cet axe en tant que composante clé de la politique de responsabilité sociétale.

La déontologie, au cœur de la stratégie de la Banque

La loyauté, l'impartialité, le secret professionnel, la conformité, la gestion des conflits d'intérêts et la prévention de la corruption cadrent les pratiques de la Banque au quotidien, en référence aux meilleurs standards internationaux. Dans ce sens, le dispositif déontologique structuré et transparent que Crédit du Maroc a instauré depuis 2015, intègre parmi ses fondements une Charte Éthique, un Code de conduite, des déclinaisons renforcées pour certains ainsi qu'un mécanisme d'alerte professionnelle (Whistleblowing).

Le Code de conduite est la déclinaison des engagements de la Charte Éthique et vient réaffirmer l'identité et les valeurs de Crédit du Maroc : la proximité, la responsabilité, la solidarité, et l'utilité. Ce code reprend les principes d'actions et de comportement à respecter vis-à-vis des clients et de l'ensemble des parties prenantes, les collaborateurs, les fournisseurs et prestataires, les représentants de l'État, les associations et ONG, les actionnaires et les investisseurs. En raison de l'évolution des sujets couverts par le Code de conduite, Crédit du Maroc a procédé en 2021 à la mise à jour de la version du Code datant de 2017. La nouvelle version sera publiée en 2022.



La sensibilisation et la formation des collaborateurs, une démarche de partage et d'appropriation

Le Code de conduite est un vrai vecteur de communication, en interne et en externe et permet la diffusion d'une véritable culture de conformité dans l'entreprise. Crédit du Maroc a mis en œuvre des programmes de sensibilisation récurrents afin de maintenir et d'approfondir le sens d'appartenance à la culture éthique de la Banque. Des ateliers de travail avec les référents déontologie sont organisés au moins une fois par an, inscrivant ainsi l'éthique dans les missions du quotidien. Crédit du Maroc a également mis en place un didacticiel incluant des sessions en e-learning, des vidéos, des Podcasts, une campagne éthique ainsi que plusieurs supports de communication disponibles dans l'intranet de la Banque (Community) en vue de faciliter l'ancrage de ces principes dans le comportement des collaborateurs. Cette campagne est couronnée par un quiz sur l'éthique, lancé par le Groupe Crédit Agricole S.A. pour la 3^{ème} année consécutive, auquel plus de 42 % des collaborateurs ont répondu en 2021.

Pour les nouvelles recrues, le Code de conduite leur est remis systématiquement lors de l'embauche et un parcours de formation leur est dédié tout au long de l'année.

Certification du système de management anti-corruption (SMAC) à la norme universelle ISO 37001, une consécration pour toutes les équipes de Crédit du Maroc

En juillet 2017, Crédit du Maroc a obtenu la première certification ISO 37001 de son système de management anti-corruption (SMAC) et devient la première banque marocaine certifiée. Cette norme internationale, spécifique à la prévention de la corruption, exige la création, le déploiement, le contrôle et l'amélioration continue d'un système de management anti-corruption (SMAC). Ce système de management a permis de faire une revue exhaustive des différentes typologies de risques de corruption auxquels est exposé Crédit du Maroc, d'identifier les activités, directions ou processus les plus confrontés au risque de corruption, de calculer les risques objectifs et les risques opérationnels bruts et nets/résiduels et enfin d'évaluer l'efficacité des dispositifs de prévention de la corruption existants. Cette certification a été renouvelée en 2019 pour un deuxième cycle jusqu'à l'année 2022. En 2021, aucun incident lié à la corruption n'a été enregistré.

Dispositif de droit d'alerte « Whistleblowing »

Crédit du Maroc a introduit un système d'alerte professionnelle « Whistleblowing » via la mise à disposition d'une plateforme accessible via intranet, à tout moment et en tout lieu, où toutes les informations (y compris les informations personnelles) sont cryptées et stockées dans un environnement sécurisé et indépendant. Ce moyen d'alerte garantit l'anonymat et la confidentialité et protège les lanceurs d'alerte contre d'éventuelles représailles. Ce dispositif a pour objectif de renforcer la prévention des risques en donnant les moyens à l'ensemble des collaborateurs de Crédit du Maroc, et aux sous-traitants et fournisseurs avec lesquels 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 2021, 3 alertes ont été remontées et traitées.



Prévention du blanchiment des capitaux, lutte contre le financement du terrorisme et respect des sanctions internationales (gel des avoirs et embargo), enjeux d'extrême importance pour Crédit du Maroc

La Direction de la Conformité de Crédit du Maroc a pour mission de conseiller le Directoire et le Conseil de Surveillance sur la conformité aux différentes exigences et dispositions légales, réglementaires et administratives, mais également sur l'impact des modifications majeures liées aux évolutions réglementaires auxquelles sont soumises les activités de la Banque. La Direction de la Conformité fournit l'expertise, le conseil et l'assistance aux différentes entités. Au sein de cette direction, la Sécurité Financière, est plus particulièrement en charge de :

- mettre en œuvre des mesures destinées à prévenir le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- veiller au respect des sanctions internationales.

Le Groupe Crédit du Maroc a pris en compte, à travers une actualisation des procédures, du plan de contrôles et des outils :

- les nouvelles exigences liées à la transposition en interne des dispositions de la circulaire de Bank Al-Maghrib n°5/W/2017 amendée par la circulaire n°3/W/2019 relative à l'obligation de vigilance incombant aux établissements de crédit ;
- les exigences du Groupe Crédit Agricole S.A. en application de la 6^{ème} directive Européenne entrée en vigueur le 3 décembre 2020 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

Crédit du Maroc a mis en place un dispositif, régulièrement renforcé, afin d'améliorer la qualité des données KYC (« Know Your Client » ou « Connaissance Client ») collectées, au moment de l'entrée en relation et tout au long de la relation d'affaire. Ainsi, lors de toute entrée en relation, les vérifications requises pour l'identification du client constituent un premier niveau de vigilance. Cette prévention repose sur la connaissance des clients et des bénéficiaires effectifs, ainsi que leur mise à jour pendant la relation d'affaire, en adoptant une vigilance adaptée et proportionnée au niveau des risques identifiés.

La lutte contre le financement du terrorisme et le dispositif de respect des sanctions internationales impliquent également un criblage constant des fichiers clients, lors de l'entrée en relation et tout au long de la relation d'affaire, au regard des listes de sanctions ainsi que la surveillance des opérations internationales.

4. Gestion des risques et contrôle interne

L'organisation du contrôle interne du groupe Crédit du Maroc est basée sur une architecture en phase avec les exigences légales et réglementaires, ainsi qu'avec les recommandations du Comité de Bâle.

Le dispositif et les procédures de contrôle interne sont définis, au sein du groupe Crédit du Maroc, comme l'ensemble des dispositifs visant la maîtrise des activités et des risques de toute nature et permettant la régularité (au sens du respect des lois, règlements et normes internes), la sécurité et l'efficacité des opérations.

Le dispositif de contrôle interne s'applique sur un périmètre large visant l'encadrement et la maîtrise des activités ainsi que la mesure et la surveillance des risques sur base consolidée. Ce principe, appliqué par le groupe Crédit du Maroc, permet de décliner le dispositif de contrôle interne sur l'ensemble des entités. Le dispositif mis en œuvre est ainsi déployé d'une façon adaptée aux différents métiers et aux différents risques, à chacun des niveaux du groupe Crédit du Maroc afin de répondre au mieux aux obligations réglementaires propres aux activités bancaires.

Les moyens, outils et reportings mis en œuvre permettent une information régulière, notamment au Conseil de Surveillance, au Comité des Risques, au Directoire et au management, sur le fonctionnement des dispositifs de contrôle interne et sur leur adéquation (système de contrôle permanent et périodique, rapports sur la mesure et la surveillance des risques, plans d'actions correctives, etc.).

Le dispositif et les procédures de contrôle interne se caractérisent par les objectifs qui leur sont assignés :

- l'application des instructions et orientations fixées par le Directoire ;
- la connaissance exhaustive, précise et régulière des données nécessaires à la prise de décision et à la gestion des risques ;
- la conformité aux lois, aux règlements et aux normes internes ;
- la prévention et la détection des fraudes et erreurs ;
- l'exactitude, l'exhaustivité des enregistrements comptables et l'établissement en temps voulu d'informations comptables et financières fiables.

Trois fonctions concourent au pilotage du contrôle interne du groupe Crédit du Maroc. Cette organisation est mise en œuvre au Crédit du Maroc en application de la circulaire de Bank Al-Maghrib n° 4/W/2014 du 30 octobre 2014 se rapportant au contrôle interne au sein des établissements de crédits et assimilés et de la réglementation française sur le contrôle interne (arrêté du 3 novembre 2014). Ces trois fonctions sont les risques et contrôles permanents, le contrôle de la conformité et le contrôle périodique.

Dans cette organisation, le responsable du contrôle interne est le dirigeant exécutif lui-même soit, au Crédit du Maroc, le Président du Directoire. Le Comité de Contrôle Interne, qui a vocation à prendre des décisions exécutoires, est présidé sur un rythme trimestriel par le Président du Directoire. Il réunit les trois lignes de contrôle et est le lieu d'expression du Contrôle Interne. Le pilotage opérationnel du système de contrôle interne ne relève plus d'une personne unique mais du Responsable des Risques et du Contrôle Permanent (RCPPR), du Responsable de la Conformité et du Responsable du Contrôle Périodique (Audit-Inspection).

Le dispositif de contrôle interne de Crédit du Maroc s'applique sur le périmètre consolidé du groupe Crédit du Maroc y compris ses filiales. La coordination entre Crédit du Maroc et ses filiales s'effectue par la supervision des filiales par un membre du Directoire ou par un Directeur général adjoint, via le Comité de Contrôle Interne, et les reportings en vigueur.

La coordination des différents acteurs du contrôle interne est effectuée notamment pour la préparation du Comité de Contrôle Interne présidé par le Président du Directoire et celle des Comités d'Audit et des Risques. Les alertes et le suivi des décisions sont partagés entre les fonctions Risques et Contrôles Permanents, Conformité et Contrôle Périodique, également participantes à plusieurs comités de gestion intervenant dans le domaine du contrôle interne : Comité Sécurités, Comité Nouvelles Activités / Nouveaux Produits (NAP).

Au niveau opérationnel, chaque opération est encadrée par des procédures intégrant les différents niveaux de contrôle.

Pour le contrôle périodique, les guides d'audit, notamment agence, sont revus au fil de l'eau en fonction des nouvelles dispositions réglementaires et/ou organisationnelles de la Banque.

L'ensemble de ces informations est retranscrit notamment dans le rapport annuel sur le contrôle interne.

Partenaire de ses clients au quotidien, Crédit du Maroc veille à leur concevoir des services et produits innovants, utiles et commodes en ligne avec leurs besoins. Cette volonté est inscrite dans le plan stratégique « Tajdid 2022 » et affirmée par la Raison d’Être de Crédit du Maroc « Agir chaque jour dans l’intérêt de nos clients et de la société ». A travers le pilier « Projet Client », Crédit du Maroc se fixe comme objectif de faire de la satisfaction client sa priorité absolue.



1. Relation loyale et communication responsable

Afin de mieux protéger les intérêts de ses clients, Crédit du Maroc a veillé à exiger la qualité de service et la transparence dans toutes les informations communiquées.

Tout au long du parcours client, Crédit du Maroc s'assure que toute l'information nécessaire et demandée par les clients leur soit fournie en des termes accessibles au regard de leurs attentes. L'engagement de Crédit du Maroc à cet égard est formalisé dans plusieurs documents tels que la Charte Éthique, le Code de conduite et la charte de crédit responsable.

Dans le cadre de plan stratégique « Tajdid 2022 », plusieurs formations sur l'excellence relationnelle ont été dispensées auprès des équipes de la Banque avec un pilotage rapproché. Par ailleurs, des notes de lancement accompagnent le déploiement de nouveaux produits ou services ; celles-ci sont transmises à l'ensemble des collaborateurs du réseau des agences pour les tenir informées et les accompagner dans leur montée en expertise afin d'apporter le meilleur conseil aux clients. De même, les gammes de produits sont développées pour chaque catégorie de clients tenant compte de leurs spécificités pour répondre au mieux à leurs besoins (crédit Intelaka pour les TPE et PME, crédit Imtilak pour les adhérents de la Fondation Mohammed VI, etc.).

Afin de garantir une plus grande transparence dans l'information, plusieurs supports sont mis à la disposition des clients : les fiches produits, les conditions générales des produits, l'OPC (offre préalable de crédit), les chartes formalisées, la communication digitale, ou encore l'équipe du Centre de Relations Client disponible 6J/7 pour les assister.

LABELLISATION DES AGENCES, UN OUTIL D'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

De nos jours, les clients sont de plus en plus demandeurs de considération, de prise en charge de leur(s) demande(s), d'un engagement de délai, d'un suivi et d'une information régulière ainsi que d'une résolution (ou d'une bonne exécution) dans les temps annoncés.

Afin de répondre à ces attentes, le dispositif de labellisation des agences a été déployé en 2021 au sein du réseau de Crédit du Maroc visant à garantir dans chacune de ses agences les meilleures pratiques relationnelles et opérationnelles via un recueil des postures et des outils commerciaux à s'approprier par les équipes.

Cette labellisation inclut 3 volets dans son périmètre, à savoir le management des collaborateurs, le pilotage de l'activité et le développement commercial.

En 2021, plus de 150 agences ont été labellisées attestant de leur performance à fournir aux clients une information claire et une réponse satisfaisante à leurs besoins.

Communication responsable avec les clients

En tant que banque responsable, Crédit du Maroc souhaite agir pour une meilleure compréhension de ses messages de communication avec un caractère sobre, respectueux des croyances et des codes éthiques et culturels nationaux. Une charte de communication responsable a été construite avec l'ensemble des métiers via des ateliers afin que chacun puisse apporter sa pierre à l'édifice.

Cette charte de communication responsable repose sur 3 axes d'engagement :

**ENGAGEMENT VIS-À-VIS
DE LA SOCIÉTÉ**

**ENGAGEMENT VIS-À-VIS
DE LA PERSONNE**

**ENGAGEMENT VIS-À-VIS
DE L'ENVIRONNEMENT**

Les 15 principes de la charte de communication responsable :

- 1 Dignité humaine
- 2 Non-discrimination
- 3 Égalité des genres
- 4 Droit à l'image et consentement
- 5 Protection des mineurs
- 6 Transparence et loyauté
- 7 Règles de saine concurrence
- 8 Neutralité (respect des symboles nationaux et neutralité politique)
- 9 Clarté et loyauté envers les clients
- 10 Responsabilité et équité envers le collaborateur
- 11 Protection des données privées
- 12 Promotion de comportements responsables
- 13 Exemplarité environnementale
- 14 Digitalisation des outils de communication
- 15 Comportement écoresponsable

Crédit responsable, un engagement clair et porté par tous

Agir dans l'intérêt des clients, veiller à la transparence de l'information destinée aux clients, rester proche de ses clients et développer des relations durables avec ses clients, tels sont les principes de la charte du crédit responsable. Afin de répondre encore mieux aux attentes des clients, les conseillers clientèle sont formés en continu pour répondre aux interrogations des clients et les orienter dans leur prise de décision au mieux de leurs intérêts.

En cas de difficulté de remboursement du crédit liée à un imprévu personnel notamment en contexte de crise sanitaire liée à la COVID-19, les clients sont invités à contacter leur conseiller clientèle pour discuter des modalités de gestion de leurs prêts et revoir les conditions de remboursement. Des solutions de restructuration (rééchelonnement des échéances impayées, franchise de paiement, consolidation, etc.) peuvent être proposées afin d'accompagner au mieux les clients.

SOUTENIR LES CLIENTS ENTREPRISES (GE, PME ET TPME) DURANT LES TEMPS DE CRISE DE LA COVID-19

Crédit du Maroc a appuyé ses clients entreprises quelle que soit leur taille (Grande, Moyenne ou Petite) durant la crise économique liée à la COVID-19 en leur proposant les offres « Damane » qui vise à financer leur besoin de fonds de roulement ainsi que les charges à payer. Plusieurs offres également ont été conçues selon le contexte de chaque client pour répondre au mieux aux impacts de la crise économique.

CRÉDIT RELANCE ENTREPRISE

**CRÉDIT DU MAROC SE MOBILISE À VOS CÔTÉS
POUR RÉUSSIR VOTRE REPRISE**

DAMANE RELANCE*
FINANCEMENT ALLANT JUSQU'À 15% DE VOTRE C.A.
REMBOURSEMENT SUR UNE PÉRIODE ALLANT JUSQU'À 7 ANS

RELANCE TPE*
FINANCEMENT ALLANT JUSQU'À 10% DE VOTRE C.A.
REMBOURSEMENT SUR UNE PÉRIODE ALLANT JUSQU'À 7 ANS

2. La satisfaction des clients, la priorité absolue de tous

Crédit du Maroc a placé la satisfaction des clients comme un gage d'excellence de ses opérations. La Banque a fait le choix stratégique d'inscrire les attentes de ses clients au cœur de sa dynamique de croissance et s'est engagée à promouvoir tous les moyens nécessaires en vue de répondre à ces attentes de la façon la plus adéquate.

Servir les intérêts des clients est le défi quotidien des équipes de Crédit du Maroc. La Politique Qualité est une des déclinaisons de cette orientation démontrant l'engagement de Crédit du Maroc à servir ses clients dans une démarche d'amélioration continue.



Le traitement des réclamations des clients

Au fil des années, Crédit du Maroc a déployé un dispositif 360° (agence, CRC, réseaux sociaux, etc.) pour la gestion et le traitement des réclamations. Grâce à des modules de formation adaptés et dispensés par l'Université Crédit du Maroc et à l'approche adoptée de « Vis ma Vie Ainsi », les équipes en front office apportent une assistance au quotidien aux clients selon leurs requêtes et besoins. Le client est informé tout au long du processus de l'état d'avancement de sa réclamation.

Le Centre de Relations Client a été mis en place depuis plusieurs années et permet également de capter les réclamations reçues des clients. Avec l'aide des autres départements et la synergie des équipes internes, le département services clients, sous l'égide de la Direction de l'Expérience Clients, traite efficacement les demandes reçues et optimise les délais des échanges dans les démarches de traitement. Cette organisation a permis d'enregistrer un délai moyen de traitement des réclamations en 2021 inférieur à 10 jours (contre 11 jours en 2020), soulignant ainsi une performance avancée du dispositif déployé.

Les facteurs de succès de cette performance s'articulent autour d'une gouvernance dédiée, des équipes formées en continu pour améliorer leurs compétences, des outils adaptés tels que SYREC qui fournit des indicateurs de pilotage appropriés et des procédures rigoureuses couronnées par la certification ISO 9001 V 2015 depuis 2019.

Satisfaction des clients en amélioration

Crédit du Maroc a déployé au fil des années des enquêtes de satisfaction clients dans une approche d'amélioration continue sur l'ensemble de son réseau. Ces enquêtes ont pour objectif d'approfondir la compréhension des attentes des clients (grandes entreprises, PME/PMI, TPE/professionnels et particuliers) afin d'aligner la stratégie de la Banque au regard desdites attentes et de renforcer la relation de la Banque avec ses clients. Ces enquêtes donnent lieu à des plans d'action concentrés sur les points forts et axes d'amélioration remontés par les clients.

En adoptant l'Indice de Recommandation Client (IRC), Crédit du Maroc mesure sa performance de l'expérience client afin d'évaluer sa perception globale envers la banque et la disposition à recommander ses produits ou services. Plusieurs enquêtes de satisfaction sont réalisées périodiquement : IRC stratégique (clients particuliers), IRC agence, IRC réclamations, IRC Post COVID-19, IRC Habitat, IRC CRC et IRC Opérations à l'international. Le dispositif « zéro irritant » a permis également de fluidifier l'expérience client et affirmer l'ambition de Crédit du Maroc de rejoindre le Top 3 de l'IRC stratégique en 2022 et d'être le 1^{er} à horizon 2025.

En 2021, Crédit du Maroc a enregistré une augmentation significative de plusieurs rubriques de la satisfaction de ses clients, illustrant ainsi les efforts entrepris par la Banque et ses équipes pour l'amélioration de la qualité de ses services en agence, par téléphone et en ligne. Ce niveau de satisfaction en progression est le fait principalement de la recherche permanente de l'excellence relationnelle des conseillers en agence, qui ressort comme un levier phare de la recommandation client et dont le taux de satisfaction dépasse les 80 %.

SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ CERTIFIÉ ISO 9001

Crédit du Maroc a fait le choix de certifier son système de management de la qualité sur le périmètre « processus de gestion des réclamations clients » selon la norme internationale ISO 9001 V 2015 qui veille à la satisfaction des clients. Cette certification récompense les équipes de la Banque œuvrant dans ce dispositif et couronne les efforts entrepris via les moyens humains, financiers et organisationnels alloués. Les engagements portés par Crédit du Maroc dans sa Politique Qualité sont un gage de réussite du système de management de la qualité pour améliorer la performance de la Banque et de son réseau.

3. L'innovation et la digitalisation au service de clients

Eu égard aux changements que connaît le secteur bancaire et le renouveau que connaît Crédit du Maroc via le projet stratégique « Tajdid 2022 », Crédit du Maroc est à un point de bascule historique pour transformer la Banque. Aujourd'hui, les clients, grandes entreprises, particuliers, PME/TPE et PRO ne sont plus les mêmes qu'il y a quelques années : ils interagissent différemment, explorent de nouveaux usages et ont des attentes en évolution constante en matière de digitalisation. Les outils digitaux ont profondément fait évoluer les attentes des clients. Ils sont de plus en plus demandeurs d'autonomie, de simplicité et de transparence dans leurs opérations.

Le projet « Tajdid 2022 », qui tient son nom de l'arabe du « renouveau », a défini les orientations stratégiques pour un modèle de création de la valeur avec un immense potentiel de développement afin d'offrir des services et des produits bancaires adaptés, instantanés et utiles.

Nouveau Modèle de Distribution

Crédit du Maroc a conçu un Nouveau Modèle de Distribution (NMD) dit « Tahfiz » en tant que nouveau « business model » soucieux de répondre aux besoins des clients en leur apportant une expérience client inédite. « Tahfiz » permet de transformer et fluidifier l'expérience des clients à toutes les phases de la relation avec leur banque.

Il s'appuie sur 3 principes directeurs :

1. Une banque au plus proche des clients ;
2. Des agences au cœur du modèle relationnel soutenues par les canaux alternatifs ;
3. Un modèle d'agence repensé et rationalisé pour plus de conseil, d'expertise et une meilleure efficacité.

C'est ainsi qu'un plan de reconfiguration du réseau (relocalisation, regroupement et ouverture d'agences) a été défini et déployé à partir de 2021 pour optimiser la proximité client.

Projet « Tahfiz », brique essentielle pour la transformation de la distribution

Repenser le modèle de distribution, le doter d'une dimension multicanale, à la fois humaine et digitale, et placer les clients et les collaborateurs au cœur de l'expérience et de la relation sont les piliers du projet Tahfiz 100 % humain, 100 % digital.

Les clients sont devenus moins captifs, recherchant les offres, les services et les conseils les plus attractifs. Ils sont de plus en plus demandeurs d'« instantanéité » pour toute transaction bancaire. Toutes ces transformations palpables et ressenties amènent la banque à changer sa manière d'exercer son métier en passant d'un modèle transactionnel à un modèle relationnel plus vertueux et innovant. Cette transformation immatérielle est couplée à de profondes évolutions dans la façon d'exercer le métier de banquier aussi bien en termes de missions, de processus, ou encore de parcours clients et collaborateurs.

Le programme « Tahfiz », orienté conseil, expertise et excellence relationnelle et managériale, s'est attaché à repenser l'organisation, le rôle et la mission des métiers du réseau pour relever les défis des orientations stratégiques de Crédit du Maroc.

FOCUS SUR LE NOUVEAU MODÈLE D'AGENCE

Afin d'adapter la banque à l'évolution des attentes et des usages des clients selon leur typologie (grande entreprise, particulier, PME, TPE/PRO), le projet « Tahfiz » définit le Nouveau Modèle d'Agence Crédit du Maroc. Cette transformation a l'ambition d'offrir à chacun une expérience alliant le meilleur de l'humain et du digital. Ce Nouveau Modèle d'Agence offre de meilleures conditions d'accueil, avec des parcours réinventés. Il favorise l'autonomie client et libère pour les équipes sur le terrain plus de temps pour accueillir, orienter, conseiller et accompagner les clients et futurs clients sur l'ensemble de leurs projets et besoins, avec l'objectif d'une expérience réussie, perçue comme telle par le client.

Exemple Agence Fraternité – Ce qui change

L'agence Fraternité a ouvert ses portes le 25 octobre 2021 après la finalisation des travaux de transformation et d'aménagement.

- **L'accueil** : un accueil matérialisé par un poste de travail et un collaborateur debout où clients et prospects sont pris en charge dès leur entrée dans l'agence. Ils sont accompagnés vers le GAB et équipés de carte le cas échéant ;
- **Le E-corner** : le digital corner est un module d'équipements digitaux (connectiques, écrans) à disposition des clients.



C'est un moyen de sensibiliser les clients au digital, de promouvoir les applications Crédit du Maroc et de contribuer à moderniser l'image de la Banque ;

- **Espace libre-service bancaire** : un nouvel espace ouvert sur l'agence et accessible au-delà des heures d'ouverture de l'agence en toute sécurité

4. Protection des données à caractère personnel des clients

La protection des données à caractère personnel et le respect de la vie privée des clients sont parmi les principes directeurs des activités de Crédit du Maroc. Plusieurs chartes et engagements illustrent cette volonté de placer cet enjeu en une priorité absolue : la Charte des données personnelles, le Code de conduite, la convention de compte de Crédit du Maroc ainsi que la Charte Éthique sont autant d'exemples.

Pour animer cet enjeu, plusieurs modules e-learning sur la protection des données à caractère personnel et le respect de la vie privée des clients sont déployés auprès de toutes les équipes de la Banque. Les contrats avec les collaborateurs et les partenaires externes prévoient des clauses contractuelles en la matière.

Au sein de la Banque, la Direction de la Conformité veille au respect de la protection des données à caractère personnel et au respect de la vie privée des clients et établit les règles à suivre qui figurent dans la norme « Circulations et protection des informations confidentielles ». En outre, la Politique Principale de Sécurité du Système d'Information (PPSI) donne un cadre d'action global sur la politique de sécurité SI et les documents de mise en œuvre opérationnelle.

Crédit du Maroc a mis en place l'ensemble des dispositifs nécessaires pour se conformer à la loi 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, pour s'assurer que les données à caractère personnel des clients sont collectées et traitées de façon loyale, légitime et transparente. L'objectif de ce dispositif est que tout traitement de données personnelles doit avoir une finalité précise et légitime qui est communiquée aux clients concernés lors de la collecte de leurs données personnelles et à la CNDP lors de la notification du traitement.



CYBERSÉCURITÉ, ENJEU MAJEUR PORTÉ PAR DES DISPOSITIFS ROBUSTES

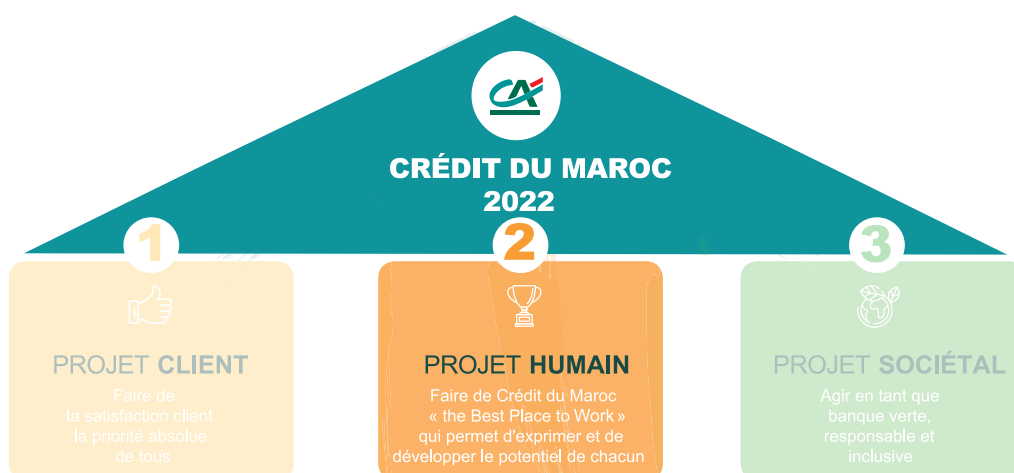
De nos jours, la cybersécurité continue d'être un enjeu majeur : elle porte à la fois sur la robustesse des systèmes informatiques et sur les mesures de défense face aux cyberattaques, toujours plus nombreuses et plus sophistiquées. Comme toute entreprise, la Banque est exposée au risque de cyberattaques visant notamment le vol de données, la compromission ou la destruction de systèmes informatiques et le détournement de fonds.

Il est constaté à l'échelle mondiale une croissance en nombre et en sophistication des attaques numériques. Le risque est amplifié dans un contexte de digitalisation renforcée des relations clients. La sécurité de l'information et des systèmes d'information constitue ainsi un enjeu crucial dans la relation de confiance que Crédit du Maroc entretient avec ses clients.

Crédit du Maroc a mis en place un dispositif de lutte contre la cybercriminalité, coordonné par le Directeur cybersécurité, en appui des règles de sécurité du Groupe Crédit Agricole S.A.

CHAPITRE 6 : ENGAGÉ EN FAVEUR DE NOTRE CAPITAL HUMAIN

Le plan stratégique « Tajdid 2022 » place le « Projet Humain » au centre de ses 5 orientations en tant que pilier du projet de transformation de Crédit du Maroc. Il est de fait le principal levier pour réaliser l'ensemble des orientations stratégiques.



RESSOURCES HUMAINES EN 2021

Collaborateurs



2 425 collaborateurs

50 % de cadres

56 % d'hommes et **44 %** de femmes

61 % ont plus de 9 ans d'ancienneté

Recrutement



128 collaborateurs ont rejoint CDM en 2021, dont **108** en CDI et **20** ANAPEC

Formation



79 % des collaborateurs formés en présentiel et classe virtuelle

100 % de l'effectif a bénéficié d'au moins une formation

4,6 jours de formation par collaborateur

Indicateurs sociaux



0 jour de grève

66 délégués des salariés élus titulaires

5 % de taux de turnover

1. Politique des ressources humaines

Le projet de renouveau « Tajdid 2022 » a profondément transformé Crédit du Maroc. Cette transformation aborde une nouvelle ère dans l'histoire de la Banque, avec un modèle d'activité plus proche et à l'écoute des attentes de ses clients et de ses collaborateurs. Pour réussir cette transformation, Crédit du Maroc s'est appuyé sur ses forces vives qui ont su faire preuve d'agilité et d'engagement grâce à une politique des Ressources Humaines responsable, proactive et ambitieuse.

La politique des Ressources Humaines assimile les collaborateurs à des partenaires à qui la Banque s'engage à donner les moyens nécessaires pour constamment se développer tant sur le plan personnel que sur le plan professionnel. A cet égard, Crédit du Maroc a inscrit cette volonté dans le projet Humain de Tajdid 2022 « *Faire de Crédit du Maroc « the Best Place to Work » qui permet d'exprimer et de développer le potentiel de chacun* ».

Afin de décliner la Politique des Ressources Humaines, plusieurs politiques ont été élaborées pour mettre en exergue l'engagement de la Banque et affirmer cette volonté d'employeur responsable. A travers ces politiques, Crédit du Maroc s'est donné comme mission d'offrir à ses collaborateurs un cadre de travail au sein duquel chacun pourra s'épanouir. La culture d'entreprise de la Banque bâtie sur ses valeurs a permis de fédérer l'ensemble des équipes autour de la marque « Crédit du Maroc : une entreprise apprenante ». De même, la gouvernance de la fonction RH a permis de répondre aux besoins de tous les collaborateurs à l'échelle nationale via les gestionnaires RH qui assurent une proximité de la fonction RH aux régions du Royaume.

Les piliers de la politique des Ressources Humaines



Recrutement au service de la transformation

Politique de recrutement, accompagnement de l'évolution des métiers de la Banque dans une approche durable.



Gestion de carrière pour accompagner les potentiels

Gestion de carrière, outil clé pour anticiper et accompagner les évolutions de la transformation de Crédit du Maroc et répondre aux attentes des collaborateurs.



Respect des droits humains, diversité et inclusion

Respect et promotion des droits humains, de la diversité et l'inclusion, un engagement fort.



Formation et développement des compétences pour préserver le Capital Humain

Formation, principal levier de développement professionnel pour les collaborateurs.



Santé, sécurité et qualité de vie au travail, une préoccupation au quotidien

Préservation de la santé et de la sécurité et la qualité de vie au travail, une valeur fondamentale.

Des politiques RH qui soutiennent la stratégie de banque responsable

Aperçu des politiques RH :

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 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 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.

NOS VALEURS

Au Crédit du Maroc, les valeurs imprègnent toute la démarche stratégique et fédèrent les collaborateurs en donnant du sens à leurs actions au quotidien.

L'UTILITÉ

S'engager à privilégier les solutions utiles au quotidien et à plus long terme, en tant que banque au service de l'Homme et de la Société.

LA PROXIMITÉ

Prioriser l'écoute régulière et la disponibilité, dans le cadre d'une relation durable, afin d'accompagner les clients dans toutes les étapes de leur vie.

LA RESPONSABILITÉ

Exercer son métier en intégrant, en tant qu'axe majeur de la démarche décisionnelle, les critères relatifs à la responsabilité sur les plans économiques, environnemental, social et sociétal.

LA SOLIDARITÉ

S'appuyer sur ce levier pour développer l'esprit d'équipe et les valeurs d'entraide entre les collaborateurs et vis-à-vis des clients. Au quotidien, cela permet d'évoluer dans un climat de respect et de bienveillance.

LA LOYAUTÉ

Elle est l'expression de l'engagement de la banque envers ses différentes parties prenantes. Cette valeur est portée par le sentiment de responsabilité et la conduite engagée, et par la fidélité volontaire des collaborateurs et leur attitude entrepreneuriale.

2. Recrutement au service de la transformation

Crédit du Maroc a déployé une politique de recrutement avec des processus associés et des plans de recrutement annuels adaptés à la stratégie de transformation de la Banque. Dans ce cadre, l'équipe RH procède à la publication des offres d'emploi en interne via la plateforme « MyJobs » et en externe après deux semaines de publication en interne. Ce dispositif permet de rendre les besoins en recrutement immédiatement visibles, et de faciliter les transferts afin d'adapter les ressources aux priorités du projet d'entreprise « Tajdid 2022 ».

Le processus de recrutement suit un enchaînement d'étapes issues des bonnes pratiques RH pour garantir une performance en lien avec les objectifs escomptés. Ainsi, les équipes en charge du recrutement veillent à suivre ces procédures et à associer les experts métiers en tant que référents pour mieux apprécier les candidats dans une logique objective. Les entretiens de recrutement sont complétés par des tests pour identifier les candidats à fort potentiel. Enfin, en vue d'améliorer l'expérience du candidat, des feedbacks sont adressés aux candidats afin de les tenir informés du statut de leur candidature.

Depuis plusieurs années, Crédit du Maroc œuvre avec l'ANAPEC pour le recrutement des jeunes en réponse au taux de chômage de cette population. Crédit du Maroc s'est également engagé à renforcer l'employabilité des jeunes aux moyens de formation et de coaching afin de leur permettre de développer des compétences essentielles et de mieux s'adapter au contexte de l'entreprise en général et du monde de la finance en particulier.

RECRECITER DANS UNE APPROCHE INCLUSIVE

En accord avec les engagements et les politiques de Crédit du Maroc, la démarche de recrutement s'appuie sur un processus inclusif qui place la diversité et l'égalité des chances en pierre angulaire. Son objectif est de répondre aux besoins en effectifs des différentes unités de la Banque en assurant une diversité des profils en termes de genre, de handicap, d'origine, d'âge et de nationalité. Au sein de Crédit du Maroc, chaque collaborateur se sent à sa place. Cela passe, entre autres, par un sentiment d'appartenance, une bonne cohésion d'équipe, une autonomie et responsabilisation dans les missions et une valorisation du travail.



Parcours d'intégration, véritable levier d'accueil des nouvelles recrues

Crédit du Maroc veille à ce que les nouvelles recrues aient la meilleure intégration pour une immersion réussie au sein de la Banque. Un programme d'intégration, « Welcome Day », a été conçu par les équipes RH. Des tournées d'intégration, des rencontres avec les équipes et un parcours de formation au sein de l'Université Crédit du Maroc sont mis à la disposition des candidats pour favoriser leur immersion. Des points d'entretien sont planifiés régulièrement pour les accompagner et adapter le programme d'intégration selon leurs postes et leurs besoins. Un dispositif de tutorat est également en place pour permettre une prise de fonction opérationnelle plus rapide et productive. La réussite de ce parcours est conditionnée par la satisfaction des nouvelles recrues qui sont questionnées tout au long du parcours.

Malgré la situation sanitaire, Crédit du Maroc, en tant qu'employeur responsable, a opté pour la reprise en 2021 de l'intégration des stagiaires en fin de cursus afin de les accompagner dans leur insertion dans le marché du travail.

3. Former et développer les compétences pour préserver le capital humain

Dans le cadre du déploiement du plan stratégique « Tajdid 2022 », le Projet Humain inclut l'axe de la formation et l'amélioration des compétences en tant que levier de la réussite dudit plan.

Ainsi, le développement des compétences est une composante essentielle de la politique RH de Crédit du Maroc déployée via un programme dédié. Ce programme vise à anticiper, maintenir et renforcer les compétences des équipes dans les domaines et les métiers de la Banque. L'offre de formation couvre plusieurs niveaux et besoins selon la montée en compétences de chaque collaborateur.

Par ailleurs, en raison du contexte de crise sanitaire liée à la COVID-19, Crédit du Maroc se concentre, depuis 2020, sur la mise en place de nouvelles solutions de formation digitale visant à établir une organisation auto-apprenante en adoptant de nouvelles approches et technologies. Des outils de formation individuelle aux postures professionnelles sont déployés :

- **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 ;
- **le mentorat** : permet au collaborateur d'être accompagné par un expert métier qui va lui transmettre son savoir 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.

UNIVERSITÉ INTERNE DE CRÉDIT DU MAROC

Afin de mieux répondre aux orientations du projet « Humain » du plan stratégique « Tajdid 2022 », l'Université Crédit du Maroc procède au recensement des besoins en formation des collaborateurs via une nouvelle plateforme digitale déployée en 2021, offrant la possibilité aux collaborateurs d'exprimer leurs besoins depuis leur espace RH en ligne. Ce recensement est complété par les besoins remontés lors des entretiens annuels d'évaluation ainsi que les entretiens réalisés avec les directeurs pour établir le plan de formation biennuel 2021-2022.



Plusieurs formations sont offertes par l'Université Crédit du Maroc sur toutes les composantes métiers de la Banque et aussi le leadership, le management, les langues et la transformation digitale.

Avec une grande capacité d'accueil, l'Université est en mesure de répondre aux besoins de toutes les équipes de la Banque.

Des partenariats sont également proposés aux équipes avec de grandes écoles telles que l'École Centrale et l'UIR ainsi que des cycles certifiants pour développer les talents et préparer la relève.

En 2021, en raison de la crise sanitaire liée à la COVID-19, l'Université a poursuivi ses efforts en termes de digitalisation et de

diversification des sessions de formations avec l'amélioration en continu de la plateforme « MyCAMPUS » lancée en 2020 à cet égard. Ce dispositif inclut un programme de digital learning destiné à l'ensemble des collaborateurs, composé de classes virtuelles, webinaires, séries de capsules pédagogiques et ateliers santé et bien-être. Une solution « mobile learning » sur smartphone par gamification (lancée aussi en « web App ») a aussi été créée. La plateforme « MyCAMPUS » offre une nouvelle approche de formation ludique, attrayante et accueillante.

Première application dans le secteur bancaire marocain dédiée à la formation et à la montée en compétence des collaborateurs, MyCAMPUS a gagné le 1^{er} octobre 2021, le prix « Coup de Cœur » au concours Mobile Learning Awards 2021.

4. Gestion de carrière pour accompagner les potentiels

La Politique RH inclut parmi ses principales missions le développement du capital humain, force vive de Crédit du Maroc pour réussir sa transformation.

La Banque dispose d'une politique d'accompagnement de carrière définissant le rôle du collaborateur, du manager et du Gestionnaire RH ainsi qu'un référentiel des métiers et des compétences en vue du développement individuel et de la mobilité interne. Cette politique est accessible aux collaborateurs à travers l'intranet. Elle est aussi portée à la connaissance des candidats au recrutement à travers la participation des équipes de développement RH aux différents forums où les dispositifs internes sont présentés et expliqués aux candidats rencontrés.

Chaque année, Crédit du Maroc conduit l'entretien annuel d'évaluation (dit People Care) ainsi que des cycles de gestion de la performance et des potentiels, du développement des talents, des structures organisationnelles et des plans de successions à travers la « people review ». Le processus est conçu pour identifier et gérer la performance à la fois individuelle et collective, aider le développement personnel, détecter les hauts potentiels et les collaborateurs ayant des activités-clés, établir et diffuser des viviers de talents pour les postes et les fonctions clés.

Un référentiel des métiers et des compétences est mis en place répertoriant les différentes fiches de postes dans lesquelles les collaborateurs peuvent identifier les activités liées au poste, les compétences nécessaires, le « job grading » et le rattachement hiérarchique. Il permet aux collaborateurs d'avoir une visibilité sur les postes auxquels ils peuvent prétendre et les parcours professionnels possibles. Un projet d'évaluation « 360° » est en cours de mise en place à l'attention de tous les collaborateurs qui souhaitent recueillir les perceptions et commentaires de leur environnement professionnel et enrichir leur plan de développement.

LA MOBILITÉ, UN OUTIL PRIVILÉGIÉ POUR RÉCOMPENSER LES ATTENTES DES COLLABORATEURS

La mobilité demeure un levier important de transformation de la Banque. Un dispositif a été mis en place pour permettre aux collaborateurs ayant une ancienneté minimale de 3 ans de postuler vers un autre poste selon leurs aspirations (sauf en cas de regroupement familial). Les étapes d'utilisation de la plateforme « Myjobs » sont décrites dans l'application « Mycampus » pour rendre la mobilité accessible à tous les collaborateurs.

Politique de rémunération, une rétribution de la performance

L'objectivité et l'attractivité sont les deux piliers de la politique de rémunération de Crédit du Maroc. Des dispositifs ont été mis en place pour faire bénéficier les collaborateurs de la reconnaissance et la rétribution de leurs efforts dans la réalisation des objectifs individuels et collectifs de la Banque. Un Service Rémunération et Pilotage Budgétaire est garant du déploiement de la politique de rémunération à travers des grilles permettant de classer les emplois avec un niveau de rémunération pour toutes les personnes occupant cet emploi.

La rémunération constitue un outil de motivation et de fidélisation des collaborateurs, rétribuant leurs performances. Par ailleurs, la Banque offre à ses collaborateurs un large éventail de prestations en termes d'avantages sociaux et de protection sociale au-delà du minimum légal et qui couvrent les assurances maladie et les régimes de prévoyances de retraite.

Référentiel des compétences managériales, un outil de transformation des pratiques des managers

Crédit du Maroc a élaboré un référentiel des compétences managériales pour améliorer les pratiques des managers de l'entreprise en se centrant sur leur développement. La volonté de Crédit du Maroc est de transformer les pratiques de ses managers, de manière à ce qu'elles soient alignées avec la vision et le projet d'entreprise de la Banque et sur les transformations en cours. Ce référentiel a donné lieu à 9 compétences managériales et 9 situations observables. Les compétences renvoient à la capacité du manager à mettre en œuvre des savoir-faire et comportements en situation d'exécution, tandis que la situation observable renvoie au quotidien du travail. Les situations observables sont des repères utiles pour le manager qui doit se développer sur la compétence concernée.



LES 9 COMPÉTENCES MANAGÉRIALES DÉFINIES
PAR LE COMITÉ DE DIRECTION GÉNÉRALE

5. Santé, sécurité et qualité de vie au travail, une préoccupation au quotidien

Crédit du Maroc a développé et formalisé des directives de santé, sécurité et qualité au travail pour les collaborateurs. Un ensemble de règles a été décrit que tous les établissements (siège, bâtiments centraux et sites régionaux) doivent respecter et mettre en place, dans le but d'assurer une gestion uniforme des risques. Le responsable de Sécurité-Sûreté-Hygiène et Environnement, rattaché au Directeur de l'Immobilier et du Facility Management, est en charge du déploiement de l'engagement de la Banque. D'autres départements et directions sont également impliqués notamment la DRH, les contrôles permanents et les risques opérationnels. Pour les régions, le suivi est assuré par les Responsables Administratifs Régionaux.

Afin de structurer la démarche santé, sécurité et qualité de vie au travail, une évaluation des risques professionnels est effectuée pour chaque poste de travail et pour chaque site de la Banque. En conséquence, une cartographie des risques est établie et actualisée tous les ans lors du rapport médical annuel et donne lieu à un plan d'action annuel central puis régional en fonction des risques recensés. Chaque année, des actions préventives sont déployées notamment en lien avec la médecine du travail et le Comité d'Hygiène et de Sécurité en réponse aux demandes des collaborateurs, telles que les campagnes de dépistage et les actions de sensibilisation sur des thématiques spécifiques. Parmi les actions réalisées depuis 2019 : la mise en place d'une cellule d'écoute psychologique pour l'accompagnement des collaborateurs en partenariat avec le Centre International de Psychologie du Travail. Cette cellule vise à accompagner dans le respect de la confidentialité, les collaborateurs qui le souhaitent, à travers des consultations téléphoniques menées par des psychologues confirmés.



Enquête Well being, baromètre de satisfaction des collaborateurs

Chaque année, le Groupe Crédit Agricole S.A. lance le baromètre social auprès de tous les collaborateurs pour mesurer l'Indice d'Engagement et de Recommandation (IER). En 2021, l'enquête s'est déroulée du 14 septembre au 5 octobre avec la participation de 86 % des collaborateurs. Les résultats de l'année 2021 ont démontré un score d'engagement de Crédit du Maroc qui s'élève à 76 % (-1 point vs. 2020), comparable à celui du Groupe, illustrant ainsi la satisfaction des équipes eu égard aux efforts entrepris.

MOBILISATION EN CONTINU POUR LUTTER CONTRE LA PROPAGATION DE LA COVID-19

Depuis le début de la crise sanitaire de la pandémie de la COVID-19 en mars 2020, Crédit du Maroc a déployé les mesures nécessaires pour préserver la santé de ses collaborateurs et de leurs familles. Un plan d'action a été défini ayant pour objectif la lutte contre la propagation du virus afin de prévenir les cas de contamination. De même, un protocole a été mis en place en cas de détection de cas positifs et pour la gestion des cas contacts, dans le respect des instructions définies par les autorités locales et les recommandations internationales pour la gestion de cette pandémie. Un budget conséquent a été mobilisé en sus de l'équipe en charge de cette mission pour lutter contre la propagation du virus et minimiser l'impact des conséquences de la pandémie avec la mise à disposition de kits de prévention (solutions hydro-alcoolique et masques de protection) et la prise en charge du dépistage des collaborateurs. Des référents du COVID ont été désignés et sont en charge de s'assurer de la conformité et du respect des mesures de prévention et d'hygiène pour la santé et la sécurité de tous.

Semaine de la RSE, le lancement du programme « Les rendez-vous du bien-être »

Déployée chaque année depuis 2020, la Semaine RSE représente un temps fort de communication, de réflexion et de sensibilisation de l'ensemble des collaboratrices et des collaborateurs sur des thématiques RSE. En 2021, du 14 au 18 juin, l'équipe RSE de la Banque a organisé la semaine annuelle de la RSE et a dédié une journée à la thématique du bien-être au travail. Durant cette journée, un programme intitulé « Les Rendez-vous du bien-être » a été proposé par l'Université Crédit du Maroc et la Fondation Crédit du Maroc. Ce programme vise à faire vivre une expérience inédite aux collaborateurs en les dotant des meilleures techniques et réflexes afin d'adopter le bon état d'esprit et aborder cette période de crise sanitaire mondiale avec plus de motivation, d'engagement et d'enthousiasme.

Ces rendez-vous, sous forme de 8 ateliers/modules de formation, dont 7 ont été conduits en 2021, ont été assurés par un expert international en psychologie du leadership et ont enregistré la participation de 182 participants et 546 inscriptions (chaque participant inscrit participant à 3 ateliers de formation).



« LES ARÈNES », LE FUTUR SIÈGE CERTIFIÉ « WELL BUILDING » POUR LE BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

La construction du futur siège de Crédit du Maroc constitue une des quatre fondations du plan stratégique « Tajdid 2022 » : construire un nouveau siège, vitrine et vecteur de la transformation. Ce siège nommé « Les Arènes », en cours de certification « Well Building », introduit de nouvelles normes concernant le bien-être des salariés en entreprise. Cette certification est principalement focalisée sur les occupants des bâtiments plutôt que sur les bâtiments à travers 7 critères : l'air, l'eau, la lumière, l'activité physique, le confort, l'alimentation et le bien-être psychologique. Le projet « Les Arènes » vient affirmer la volonté de Crédit du Maroc de placer l'humain au centre de ses préoccupations et offre à ses collaborateurs et occupants un cadre de travail convivial, ergonomique et qui se hisse parmi les meilleurs standards internationaux.

6. Respect des droits humains, diversité et inclusion

De par sa volonté d'être un employeur responsable, Crédit du Maroc s'est engagé à respecter les droits fondamentaux de la personne tels que définis par la Constitution marocaine et les conventions internationales et notamment l'OIT. L'objectif de la Banque est d'être en ligne avec les meilleurs standards internationaux et de promouvoir ces droits. Crédit du Maroc s'engage ainsi à garantir la liberté syndicale et à développer des échanges avec les instances représentatives des collaborateurs.

Crédit du Maroc porte une attention particulière en faveur de l'égalité des chances entre les femmes et les hommes ainsi que la non-discrimination à l'égard des personnes en situation de handicap et leur insertion professionnelle.

Le principe de la non-discrimination est clairement affiché. La Banque interdit toute discrimination basée sur le sexe, l'âge, le handicap, la religion, l'apparence physique, l'ascendance familiale ou sociale, l'état de santé, l'origine régionale, les opinions politiques et l'appartenance syndicale. Ce principe est constitutif de la politique de Gestion des Ressources Humaines et régit tous les processus et procédures de recrutement, formation, gestion de carrière des collaborateurs jusqu'aux systèmes de rémunération et avantages sociaux. En rendant l'environnement de travail attractif et accessible à une population diverse, Crédit du Maroc crée des conditions plus propices à l'innovation à l'égard de ses équipes.

Dialogue social avec les partenaires sociaux, un dialogue de qualité et en amélioration continue

Le dialogue avec les partenaires sociaux au sein de Crédit du Maroc repose sur des principes d'écoute et d'échange constructifs, favorisant la fluidité de l'information et la concertation. La Banque assure un suivi rapproché de cet aspect, à travers des réunions régulières autour des sujets relatifs notamment à la politique sociale de la Banque, tenant compte de ses spécificités et de l'intérêt porté par le Directoire à l'amélioration continue des prestations sociales.

Plusieurs rendez-vous, auxquels prennent part les membres du Directoire, sont organisés pour présenter aux représentants du personnel et débattre avec eux des projets structurants de la Banque.

LIBERTÉ SYNDICALE ET NÉGOCIATION COLLECTIVE, DES DROITS ANCRÉS DANS LA CULTURE DE CRÉDIT DU MAROC

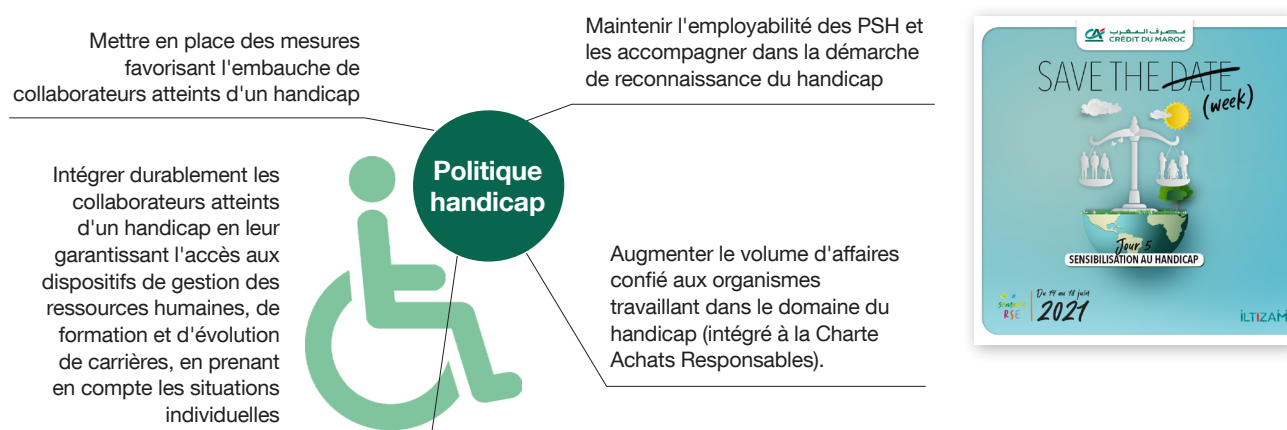
Depuis des décennies, le respect de la liberté syndicale s'est affirmé comme un des engagements forts de la Banque. Ce droit est un élément crucial de la culture interne, et une responsabilité que la Banque porte pleinement au plus au haut niveau.

Insertion professionnelle et emploi des personnes en situation de handicap (PSH)

La non-discrimination et l'insertion professionnelles des personnes en situation de vulnérabilité telle que le handicap est un principe que la Banque veille à respecter et à promouvoir dans ses activités. De ce fait, l'accessibilité des locaux de la Banque aux personnes en situation d'handicap est systématiquement intégrée dans la conception du nouveau siège « Les Arènes », des nouvelles agences dans le cadre du Nouveau Modèle d'Agence, en sus de l'aménagement des anciennes agences. De surcroît, afin de favoriser leur insertion professionnelle et leur permettre d'exercer leur activité, Crédit du Maroc met en place les mesures nécessaires en vue de réadapter les conditions de travail au profit des collaborateurs en situation de handicap. En 2021, ces actions ont concerné l'organisation du travail et l'achat d'équipements spécifiques (fauteuils). En outre, une cartographie des postes pouvant être occupées par les personnes en situation de handicap a été partagée avec les acteurs du recrutement, en accord avec la médecine du travail.

La Politique Handicap, un cadre d'action pour contribuer à l'insertion professionnelle et l'emploi des PSH

La Politique Handicap de Crédit du Maroc veille à offrir à tous les candidats les mêmes opportunités quelles que soient leurs conditions physiques, sensorielles ou mentales, en adéquation avec l'aptitude au poste concerné.



Pour coordonner les actions liées à cette politique et assurer le suivi du plan d'action de la commission handicap, Crédit du Maroc a nommé, en 2020, un référent handicap rattaché à la Direction des Ressources Humaines.

Missions du Référent Handicap



Assurer un suivi personnalisé des travailleurs atteints d'un handicap

Coordonner les actions permettant la bonne intégration des collaborateurs en situation de handicap en lien avec le manager et la DRH

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 handicapé)

Animer en interne des actions de sensibilisation au handicap

Être l'interlocuteur privilégié des différents acteurs externes intervenants sur des sujets liés au handicap

La Banque a mis en place une Commission Handicap et Diversité. Elle se réunit annuellement et a pour objectif de définir et déployer un plan d'action en ligne avec la stratégie de la Banque relative à la prise en compte du handicap. La Commission peut aussi aborder les difficultés rencontrées par les PSH et mettre en œuvre des mesures individualisées.

En 2021, un partenariat a été signé entre le Groupe AMH (Amicale Marocaine des Handicapés) et la Fondation Crédit du Maroc portant sur l'accompagnement de personnes en situation de handicap dans la création d'activités génératrices de revenus et l'appui dans l'élaboration et la mise en œuvre de leur projet d'auto-emploi.

Une Politique Handicap qui prend vie à travers des actions concrètes

En 2021, Crédit du Maroc a participé le 30 juin au Forum Handicap Maroc, une rencontre sous format digital dédiée à l'emploi et à l'entrepreneuriat des personnes en situation de handicap visant à favoriser leur insertion dans le milieu professionnel.

Des audits RSE pilotés par la Direction des achats ont également été menés directement chez les prestataires, permettant l'intégration de la démarche handicap dans les processus achats dans le but de faire appel à des prestataires employant des personnes en situation de handicap. Pour pouvoir les identifier, un volet « sensibilité au handicap » a été ajouté au questionnaire RSE transmis aux fournisseurs et des critères relatifs à l'employabilité des personnes en situation de handicap ont été intégrés à la notation pour l'adjudication des dossiers.

Enfin, le déploiement du plan de réaménagement et d'accessibilité des agences aux personnes à mobilité réduite a permis de rendre 283 agences accessibles aux PMR (contre 220 en 2019).

Promotion de l'égalité des chances entre les femmes et les hommes, un principe au cœur des engagements de Crédit du Maroc

Crédit du Maroc accorde une importance cruciale à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et en fait une conviction de cohésion sociale et un facteur essentiel au service de la performance. La volonté de la Banque s'inscrit dans une démarche qui veille à favoriser l'accès des femmes aux postes de responsabilité.

Crédit du Maroc favorise la diversité et l'inclusion en créant un environnement de travail dans lequel tous les collaborateurs sont traités avec respect et dignité et où les différences individuelles sont valorisées. La Banque met en avant l'égalité des chances dans tous les aspects de l'environnement de travail. La Politique Parité a défini le cadre d'action.

Politique Parité



1

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.

2

S'assurer que les formations dispensées bénéficient à toutes les collaboratrices et à tous les collaborateurs.

3

S'assurer qu'à compétences égales, les femmes bénéficient des mêmes chances que les hommes et peuvent accéder aux postes à responsabilité.

4

Veiller à ce que la rémunération entre les femmes et les hommes soit égale, à tous les échelons et pour un même métier.

L'engagement de Crédit du Maroc s'est traduit cette année par la progression de la féminisation des managers : de + 4 points depuis 2017 portant à 27 % la proportion de femmes managers et à 50 % la proportion des femmes au poste de directeurs régionaux (4 femmes et 4 hommes). Dans le cadre du projet « Tajdid 2022 », Crédit du Maroc s'est fixé comme objectif d'atteindre un taux de 30 % de femmes au niveau du management de la Banque.

Crédit du Maroc accompagne ses collaboratrices à trouver un meilleur équilibre entre vie personnelle et professionnelle durant la maternité. Il est ainsi accordé à la collaboratrice qui s'apprête à donner naissance :

- avant l'accouchement :
 - un congé prénatal de 45 jours avec versement du salaire intégralement
- après l'accouchement :
 - un congé de maternité de 3 mois avec versement du salaire intégralement,
 - un premier congé d'allaitement de 6 mois avec versement du demi-salaire,
 - un second congé d'allaitement de 6 mois sans solde.

La Banque garantit l'évaluation et la distribution de la prime sur la base d'un nominal de 100 % selon le métier de la collaboratrice si la durée du congé de maternité est inférieure ou égale à 4,5 mois. Crédit du Maroc a été la première banque marocaine à accorder cet avantage à ses collaboratrices.

7. Données sociales

• Effectif

Éléments	Unité	2021	2020	2019
Effectif de Crédit du Maroc	Employés	2 425	2 539	2 590
dont femmes CDM	Employés	1 063	1 083	1 099
dont Cadres	Employés	1 207	1 210	1 226
dont Employés	Employés	133	150	153
dont Gradés	Employés	1 066	1 144	1 145
dont ANAPEC	Employés	19	35	66

• Répartition par nature de contrat

Éléments	Unité	2021	2020	2019
Part des CDI	Employés	2 406	2 504	2 524
Nombre total d'employés Hommes avec contrat CDI	Employés	1 356	1 440	1 454
Nombre total d'employées Femmes avec contrat CDI	Employés	1 050	1 064	1 070
Part des CDD	Employés	19	35	66
Nombre total d'employés Hommes avec contrat CDD	Employés	6	16	37
Nombre total d'employées Femmes avec contrat CDD	Employés	13	19	29

• Répartition par ancienneté (*)

Éléments	Unité	2021	2020	2019
Part des employés avec une ancienneté inférieure à 5 ans	Employés	622*	656	757
Part des employés avec une ancienneté entre 5 ans et 15 ans	Employés	1 234*	1 249	1 219
Part des employés avec une ancienneté supérieure à 15 ans	Employés	550*	634	614

• Recrutement par classe d'âge

Éléments	Unité	2021	2020	2019
Taux de recrutement de nouveaux employés femmes	%	47	43	48
Taux de recrutement de nouveaux employés hommes	%	53	57	52
Taux de recrutement de nouveaux employés femmes de moins de 30 ans	%	26	31	39
Taux de recrutement de nouveaux employés femmes de 30 à 50 ans	%	21	11	9
Taux de recrutement de nouveaux employés femmes de plus de 50 ans	%	0	0	0
Taux de recrutement de nouveaux employés hommes de moins de 30 ans	%	27	34	36
Taux de recrutement de nouveaux employés hommes de 30 à 50 ans	%	26	22	15
Taux de recrutement de nouveaux employés hommes de plus de 50 ans	%	0	1	1

• Répartition par catégorie (Direction, Cadres, Employés etc.)

Éléments	Unité	2021	2020	2019
Nombre total des cadres CCM	Cadres	33	34	34
Nombre total des cadres Cercle 1 & Cercle 2	Cadres	190	190	181
Nombre total des employés relevant du personnel technique et de bureau (cadres, gradés, employés, Anapec)	Employés	2 302	2 315	2 375

(*) cette répartition est basée sur le total de l'effectif en CDI

• Nombre de licenciements

Éléments	Unité	2021	2020	2019
Nombre de licenciements	Licenciements	13	15	13

• Nombre de démissions et départs

Éléments	Unité	2021	2020	2019
Nombre de démissions	Démissions	117	110	184
Nombre de démissions volontaires pour le CCM	Démissions	1	2	0
Nombre de démissions volontaires pour le C1 et C2	Démissions	4	5	10
Gradés Nombre de démissions volontaires (Autres cadres, employés, gradés, Anapec)	Démissions	112	103	174
Nombre de départ en retraite pour le CCM	Départs	0	0	0
Nombre de départ en retraite pour le C1 et C2	Départs	4	1	3
Nombre de départ en retraite (Autres cadres, employés, gradés, Anapec)	Départs	23	17	17

Cette répartition est basée sur le total de l'effectif en CDI

• Informations sociales

Éléments	Unité	2021	2020	2019
Nombre de représentants du personnel	Délégués de personnels	66	120	120
Nombre de représentants syndicaux	Représentants syndicaux	4	4	4
Nombre de jours de grève	Jours	0	0	0
Nombre total des litiges sociaux, dont ci-après la nature	Litiges	13	11	8
Litiges individuels	Litiges	13	11	8
Litiges collectifs	Litiges	0	0	0
Nombre d'accidents de travail	Nombre	13	24	25
Décès liés au travail pour les employés Hommes	Décès	0	0	0
Décès liés au travail pour les employées Femmes	Décès	0	0	0
Nombre total d'heures de formation	Heures	82 475	31 691	43 884
Masse salariale pour la catégorie cadres	KMAD	468 837,24	467 485,1	459 391,6
Masse salariale pour la catégorie non-cadres	KMAD	145 329,31	156 187,7	159 494,1
Ratio du salaire des femmes par rapport à celui des hommes dans la catégorie CCM	%	99,45	107	105,3
Ratio du salaire des femmes par rapport à celui des hommes dans la catégorie Cercle 1 et Cercle 2	%	101,2	97,9	99,8
Ratio du salaire des femmes par rapport à celui des hommes dans la catégorie (autres collaborateurs : cadres non managers, employés, gradés)	%	85	82,8	82,2

• Effectif par catégorie et par genre

Éléments	Unité	2021	2020	2019
Effectif des femmes	Employés	1 063	1 083	1 099
Cadres	Employés	476	460	467
Employées	Employés	54	57	58
Gradées	Employés	520	547	545
Stagiaires Anapec	Employés	13	19	29
Effectif des hommes	Employés	1 362	1 456	1 491
Cadres	Employés	731	750	760
Employés	Employés	79	93	94
Gradés	Employés	546	597	600
Stagiaires Anapec	Employés	6	16	37

• Nombre de recrutements

Éléments	Unité	2021	2020	2019
Nombre de recrutements	Employés	128	106	266
Cadres	Employés	91	49	109
Employés	Employés	0	0	0
Gradés	Employés	17	24	107
Stagiaires Anapec	Employés	20	33	50

CHAPITRE 7 : ENGAGÉ EN FAVEUR DE LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

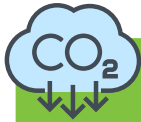
Crédit du Maroc a fait de la préservation de l'environnement une priorité et une orientation stratégique concrétisée par l'engagement environnemental inclus dans son projet stratégique « Tadjid 2022 » sous le pilier « Projet Sociétal ». Pilier central, le « Projet Sociétal » traduit l'intégration des enjeux sociaux, environnementaux et sociétaux au cœur de la mise en action stratégique de la Banque. Il se décline autour de deux grands engagements : agir en tant qu'entreprise inclusive et accompagner la transition énergétique et les initiatives écologiques.

L'ambition de Crédit du Maroc vise à réduire l'impact direct et indirect de ses activités sur l'environnement, à travers une démarche structurée dans le cadre du système de management environnemental, visant les objectifs suivants issus des impacts significatifs des activités de la Banque.



1. Engagement environnemental

La volonté de Crédit du Maroc s'inscrit dans une approche globale de réduction de l'impact de ses activités sur l'environnement et de contribution à la préservation du milieu naturel. La Banque a formalisé son engagement environnemental de son écosystème pour être un opérateur financier solide et responsable qui soutient l'économie, l'entrepreneuriat et l'innovation. Ainsi, Crédit du Maroc a défini son engagement autour de trois axes :



ÉMISSIONS CARBONES

En ce qui concerne ses émissions carbones, Crédit du Maroc procède, depuis 2019, au calcul des gaz à effet de serre de la banque et de l'ensemble de ses filiales. Cet exercice annuel, réalisé en collaboration avec le cabinet international Eco-Act, vise à identifier les actions de réductions prioritaires à mettre en œuvre. Parallèlement, la composante environnementale et l'efficacité énergétique ont été intégrées dans la conception et la construction du nouveau siège social « Les Arènes ».



ÉNERGIES VERTES

Pour accompagner ses clients dans le financement des énergies vertes, Crédit du Maroc s'est associé à la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (BERD) pour le programme « Chaîne de valeur verte ». Ce programme vise à soutenir des investissements verts portés par des PME participant à certaines chaînes de valeurs et/ou leurs écosystèmes. Il accompagne également les agriculteurs pour le financement de leurs équipements de pompage solaire nécessaire à l'irrigation de leurs exploitations, les projets de financement de construction de centrales solaires et éoliennes et tous projets permettant d'améliorer l'efficacité énergétique des entreprises.



POLITIQUE CHARBON

Par ailleurs, Crédit du Maroc adhère à la politique charbon et stratégie climat du groupe Crédit Agricole SA. Celle-ci se traduit, notamment, par une réduction progressive de l'exposition du portefeuille et un engagement à communiquer sur la part charbon de son portefeuille.

Cet engagement environnemental oblige Crédit du Maroc envers ses parties prenantes et envers la société et invite la Banque à travailler chaque jour conformément à sa raison d'être.

Émissions carbone

Comptabilisation des émissions carbones, un moyen d'identification des axes d'amélioration

Crédit du Maroc a réalisé son premier bilan des émissions de gaz à effet de serre (GES) en 2019, au titre de l'année 2018, et a retenu l'année 2019 comme année de référence afin de suivre ses émissions dans le temps et de mesurer l'efficacité des actions mises en œuvre. Ce bilan carbone a inclus toutes les activités de la Banque réparties sur les trois scopes comme illustré ci-contre.

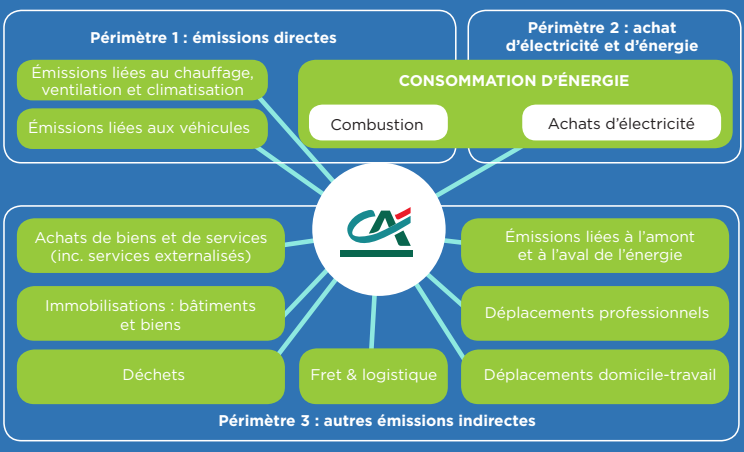
L'objectif derrière le calcul de l'empreinte carbone propre de la Banque est :

- de renforcer la gouvernance sur les questions liées au climat en comprenant l'impact direct et en impliquant toutes les parties prenantes internes concernées ;

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 :



- d'améliorer l'efficacité opérationnelle en identifiant les principales sources d'émission de GES et en prenant des dispositions pour réduire l'empreinte carbone ;
- de contribuer à la stratégie de la Banque en évaluant et en suivant les efforts de réduction, et en rendant compte des progrès aux parties prenantes.

Sous l'impulsion du Groupe Crédit Agricole S.A. et de la trajectoire Net Zéro, Crédit du Maroc s'est engagé à réduire son empreinte carbone de fonctionnement de 25 % à horizon 2025.

Le bilan de l'année 2020 a fait ressortir une réduction de 16 % de l'empreinte carbone entre 2018 et 2020.

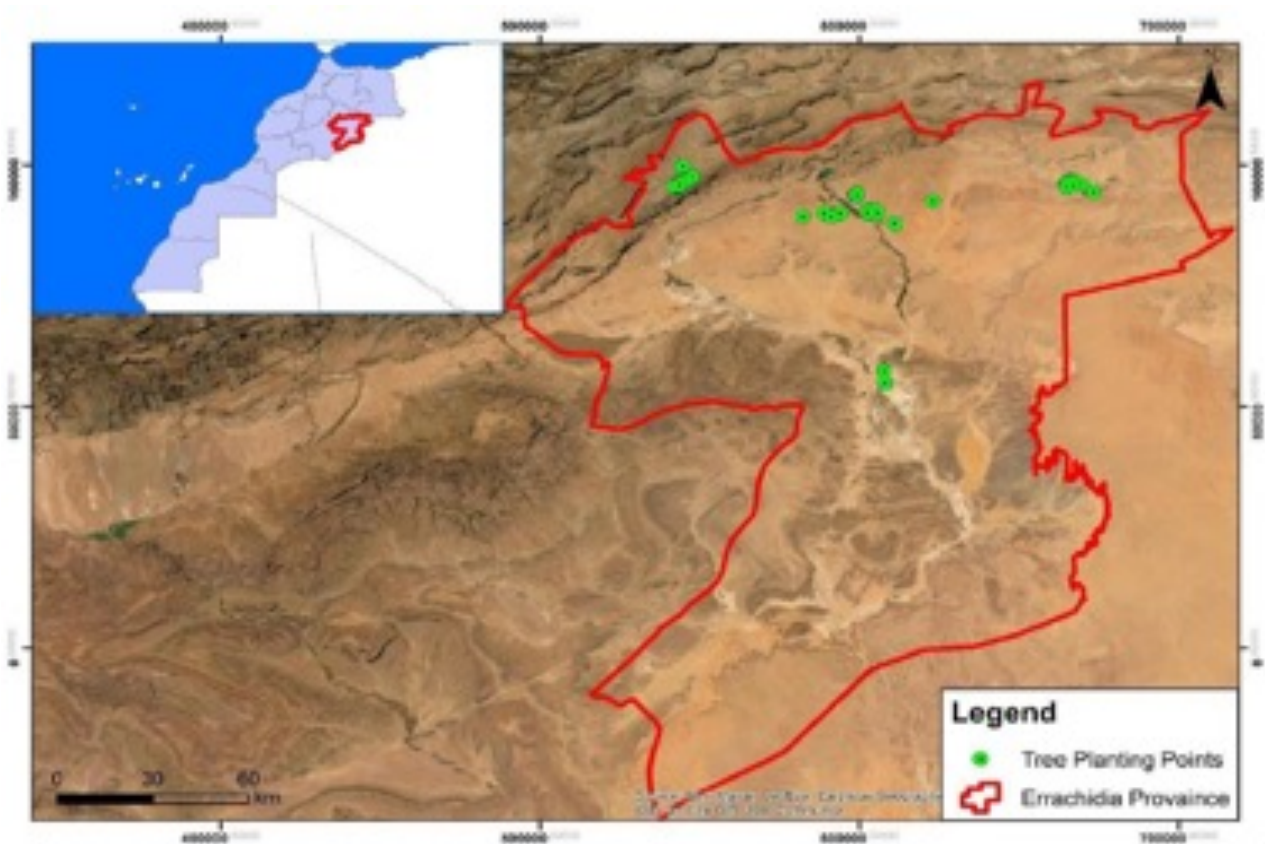
Le bilan de l'année 2021, calculé via Greenway, outil du Groupe Crédit Agricole S.A., fait ressortir une variation de -38,36 % des émissions de gaz à effet de serre sur le scope 2 par rapport à l'année 2020 et une augmentation de 59,04 % sur le scope 3 dû à une reprise des déplacements professionnels et au contexte particulier de l'année 2020 (confinement et limitation des déplacements).

Compensation carbone, véritable outil pour baisser les impacts des activités sur l'environnement

Crédit du Maroc en tant que filiale du Groupe Crédit Agricole S.A. s'inscrit dans la déclinaison des accords internationaux tels que le protocole de Kyoto, l'accord de Paris ainsi que l'accord de Glasgow sur les marchés carbone. Afin de réduire son empreinte carbone et son impact environnemental, Crédit du Maroc, à travers sa Fondation, a signé une convention avec la Fondation du Haut-Atlas pour un programme de compensation carbone volontaire via la plantation d'arbres fruitiers. Ce programme inclut la plantation de 35.255 arbres fruitiers biologiques, améliorant ainsi la biodiversité et permettant une compensation volontaire des émissions de 1.179 tonnes de CO2.

En 2021, la région ayant bénéficié de la plantation des arbres fruitiers est la région du Draa Tafilalet. Les arbres plantés sont issus des pépinières communautaires HAF situées dans les provinces de Fès et de Meknès.

Figure 1 Carte avec points GPS des arbres plantés par Crédit du Maroc et HAF dans la province d'Errachidia



Transition énergétique - Énergie verte

La transition énergétique est une ambition majeure du Nouveau Modèle de Développement du Royaume qui a fait le pari de « Devenir le champion régional de l'énergie compétitive et verte ». Elle vise à :

- utiliser une énergie de sources essentiellement renouvelables : augmentation de la part du renouvelable de 11 % à 40 % à horizon 2035 (souveraineté énergétique) ;
- faire de l'offre énergétique un déterminant majeur de l'attractivité économique du pays en :
 - renforçant l'accessibilité de l'offre exportable marocaine aux marchés porteurs : accompagnement de la mise en conformité des opérateurs marocains par rapport aux exigences réglementaires de la zone euro ;
 - attirant des investisseurs étrangers en quête d'opportunités dans les secteurs de l'économie verte (plateforme de décarbonation).

Pour accompagner cette transition, Crédit du Maroc s'est affirmé, à travers son Projet Sociétal, comme un acteur responsable en agissant dans l'intérêt de la société et de son environnement. Cette ambition se traduit par son engagement à accompagner la transition énergétique.

Ainsi, Crédit du Maroc s'est engagé à proposer à ses clients (entreprises et particuliers) une offre de conseil et d'accompagnement en partenariat avec les réseaux de diagnostic et de conseils locaux. Cette offre, structurée autour de 3 piliers pour le financement de la transition verte, est destinée à la clientèle entreprises et particuliers :

- Production d'énergie :
 - Financement sous forme de « financement de projet » pour la construction de centrales solaires ou éoliennes ;
 - Conseil auprès d'ingénieurs pour lever des fonds destinés au financement des projets d'énergies renouvelables par des investisseurs institutionnels.
- Efficacité énergétique :
 - Financement en crédit d'équipement et en leasing pour l'acquisition de matériel d'efficacité énergétique ;
 - Offre des banques multilatérales : 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 en 2020 une ligne de financement de 20 millions d'euros destinée à soutenir le financement des chaînes de valeurs vertes.
- Protection de l'environnement :
 - Accompagnement des agriculteurs dans la transition vers le pompage solaire ;
 - Développement de la gamme de produits verts.

Politique charbon

Au niveau mondial, le charbon reste la première ressource pour la génération de l'énergie électrique du fait de l'importance et de la répartition géographique des réserves, ainsi que des faibles coûts associés à la production.

Les centrales thermiques à charbon représentent ainsi une part importante des émissions de gaz à effet de serre liées à l'activité humaine. L'accord de Paris de 2015 complété par l'accord de Glasgow sur le climat ont permis de formaliser et confirmer l'engagement qui remet en cause, compte tenu des technologies disponibles, la place du charbon partout dans le monde.

En 2021, la part du charbon dans les portefeuilles de Crédit du Maroc représente un encours de 35 millions de dirhams qui s'éteindra en octobre 2023 du fait de l'amortissement.

Dans l'objectif de contribuer à cette mutation, le Groupe Crédit Agricole S.A. a défini une politique globale Charbon applicable à toutes les filiales. Crédit du Maroc a ainsi adhéré à cette politique en sus des autres politiques RSE sectorielles.

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. Les enjeux inclus dans ces politiques concernent le respect des droits humains, la lutte contre le changement climatique et la préservation de la biodiversité. L'objectif de ces politiques est d'explicitier les principes et règles d'intervention extra-financiers concernant les financements et investissements dans les secteurs concernés. Il s'agit notamment des secteurs du transport, armement, tabac, construction, agriculture et forêts, industries extractives et énergie.

2. Système de management environnemental de Crédit du Maroc

Le Système de Management Environnemental, une approche globale de la Banque

La déclinaison de l'engagement environnemental s'est traduite par la mise en place du système de management environnemental. A cet égard, Crédit du Maroc a défini l'organisation, les rôles et les responsabilités appropriés pour la gestion environnementale. La Responsable RSE est chargée de la coordination et de la pérennité du système de management environnemental de la Banque. Par ailleurs, toutes les directions sont impliquées et veillent, de ce fait, à la préservation de l'environnement dans le cadre de leur périmètre d'action.

Optimisation de la consommation d'énergie

Crédit du Maroc a poursuivi la mise en place des actions en faveur de l'optimisation de la consommation d'énergie à travers plusieurs actions :

- Affichage de la Charte des Eco-Gestes qui encourage les collaborateurs à réduire la consommation d'énergie en appliquant les actions suivantes : mettre en veille les appareils électriques ; éteindre les lumières et le matériel le soir ; utiliser le thermostat pour régler la température ; contacter le service d'entretien en cas de mauvais fonctionnement des installations ;
- Déploiement, depuis 2018, du remplacement de l'ensemble des enseignes des agences bancaires par des lampes basse consommation ;
- Sensibilisation, en continu, des salariés à mieux gérer leurs consommations d'eau et d'énergie (semaines RSE, questionnaires sur les habitudes de déplacement des collaborateurs trajet domicile/travail, etc.) ;
- Lancement en 2021, d'une étude et d'un plan d'action de réduction de la consommation énergétique de 20 % au niveau du Data Center principal qui représente 13 % de la consommation globale de la Banque.

NOUVEAU SIÈGE « LES ARÈNES », UN SIÈGE CERTIFIÉ HQE (HAUTE QUALITÉ ENVIRONNEMENTALE)

La construction du nouveau siège « Les Arènes » représente la vitrine de la transformation de Crédit du Maroc. A cet égard, la Banque a fait le choix d'attester les performances de ce bâtiment et de répondre aux grands enjeux de la ville durable à travers la certification HQE. Cette certification traduit un équilibre entre le respect de l'environnement (énergie, carbone, eau, déchets, biodiversité, etc.), la qualité de vie et la performance économique par une approche globale.

En outre, ces aspects ont été respectés dans le processus de construction et seront respectés dans le fonctionnement quotidien du siège. Crédit du Maroc a 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.

PROJET DE DÉMATÉRIALISATION DE LA BANQUE

Le projet de dématérialisation a été initié en mars 2020 suite à un diagnostic de la Direction Service Client et Assurance et qui couvre 83 % des flux des documents physiques des fonctions centrales avec une volumétrie de plus de 800 000 feuilles/mois. Ce projet a inclus l'externalisation de la gestion des caisses comptables, soit 52 % du flux des documents physiques des fonctions centrales et plusieurs pistes dématérialisées et priorisées. En 2021, ce projet a permis de diviser par 4 la consommation de papier des fonctions centrales.

Protection de la ressource « eau »

Dans la continuité des efforts de la Banque pour préserver l'environnement, plusieurs actions ont été mises en place en vue de réduire la consommation d'eau. Il s'agit notamment de :

- la réduction du temps d'utilisation d'eau par le déploiement de solutions innovantes telles que robinetterie à fermeture automatique, chasse d'eau économique, etc. ;
- la remontée de toute fuite d'eau aux services concernés pour limiter le gaspillage de cette ressource ;
- la formalisation et l'affichage de la « Charte Éco-gestes » qui sensibilise et interpelle les collaborateurs sur l'adoption de comportements responsables.

Consommation responsable du papier

En tant qu'entreprise de services, le papier est considéré comme le premier consommable utilisé et le premier déchet généré par la Banque. Au-delà de l'enjeu économique significatif qu'il présente, il est appréhendé comme un impact environnemental sensible. Dans cette optique, une politique d'impression a été formalisée pour donner un cadre d'action en vue de limiter le recours au papier. Crédit du Maroc a instauré un plan d'action qui inclut :

- le projet « Print Out » qui consiste en le renouvellement du parc des imprimantes à travers une nouvelle solution déployée qui a permis d'apporter des nouvelles pratiques d'impression conçues pour préserver l'environnement et minimiser l'utilisation des ressources naturelles telles que les impressions recto verso, les impressions en noir et blanc et la centralisation des activités d'impression ;
- le projet de digitalisation de la Banque a inclus de nouvelles règles de gestion des flux au sein de la Banque tout en favorisant le transfert via les outils informatiques notamment la version électronique ;
- une préférence pour l'envoi d'invitation par voie électronique ;
- la Charte Eco-Gestes qui préconise notamment la numérisation de l'archivage, l'utilisation des vidéoprojecteurs en lieu et place des impressions, la réutilisation du papier imprimé comme brouillon et la réutilisation des chemises et des enveloppes pour un usage interne.
- le recours au papier écoresponsable dans l'éditique envoyée aux clients (relevé bancaire, chéquier etc.) qui est certifié FSC (Forest Stewardship Council) ou PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes). Ces deux distinctions attestent que la production du papier respecte les procédures garantissant la gestion durable des forêts à travers un organisme externe accrédité.

Les déchets, une gestion au quotidien

Crédit du Maroc veille à minimiser son impact sur l'environnement notamment par une gestion optimale des déchets à travers des partenariats ciblés, tels que les prestataires de nettoyage du siège, du réseau et des différents bâtiments centraux. Plusieurs actions visant l'amélioration de la gestion des déchets ont été mises en place telles que la sensibilisation des collaborateurs et prestataires au respect des règles de tri à travers des guides dédiés et le traitement des déchets dans les filières adaptées. A titre d'exemple, le partenariat avec le prestataire des imprimantes inclut une certification du prestataire auprès du programme HP de recyclage des toners vides « Programme HP Planet Partners ». Grâce à ces efforts, le volume de déchets revalorisés et recyclés (papier et plastique) sur la région du Grand Casablanca est de 26,6 tonnes annuellement.

Réduction des flux des déplacements du personnel

Afin d'atteindre les objectifs de réduction d'empreinte carbone, les déplacements professionnels ont été intégrés dans la réflexion stratégique de la Banque et se traduisent par le recours à des technologies avancées pour limiter ces déplacements. Cette action consiste à doter les équipes de Crédit du Maroc de dispositifs de visio-conférences afin de faciliter la tenue des réunions de travail, des formations, et des conférences, entre les différents sites de la Banque et potentiellement avec des sites externes (partenaires). Par ailleurs, la Charte Eco-Gestes préconise l'adoption de certains comportements pour réduire les consommations et pollutions liées au transport (privilégier les escaliers au lieu de l'ascenseur, favoriser le co-voiturage, opter pour des modes de déplacement propre, privilégier autant que possible les visio-conférences et les conférences téléphoniques). De même, la politique voyages a défini un cadre pour les voyages professionnels des collaborateurs afin de juger de leur utilité.

Enfin, Crédit du Maroc s'est engagé à remplacer, autant que possible, sa flotte automobile existante (en location longue durée) par des voitures hybrides afin de réduire davantage ses émissions propres.

Le parc informatique, un levier d'action pour réduire l'empreinte environnementale

En tant qu'entreprise de service, l'équipement informatique représente un des défis majeurs pour la préservation de l'environnement et la réduction de l'empreinte environnementale. Dans ce sens, une analyse régulière des équipements est réalisée en vue d'identifier ceux obsolètes ou inutiles au regard des standards techniques de la Banque pour en faire don aux associations, tout en respectant les conditions d'élimination et de recyclage de ces déchets électroniques par ces associations.

3. Indicateurs environnementaux

Crédit Agricole S.A., actionnaire de référence de Crédit du Maroc, est tenu de publier annuellement sa déclaration de performance extra-financière (DPEF) qui inclut des informations détaillées sur les aspects environnementaux, sociaux et sociétaux pertinents pour évaluer sa responsabilité et sa durabilité. En outre, la DPEF fait l'objet d'une vérification par un Organisme Tiers Indépendant (OTI) qui donne un avis motivé sur la conformité et la sincérité des déclarations.

En 2021, Crédit du Maroc a été inclus dans l'échantillon des filiales du Groupe Crédit Agricole S.A. pour faire vérifier ses données par le cabinet PWC France accrédité en tant qu'organisme tiers indépendant. Les données de Crédit du Maroc se présentent ainsi comme suit :

Éléments de consommation	2019	2020	2021
Eau en m ³	40.636	41.111	24.257
Électricité en MWh	9.448	8.339	6.509,77
Déplacements en KM	1 289 493	363 750	369 450
Papier en tonnes	183,33	145,91	166,73
Emissions directes de GES (Scope 1, 2 et 3) Teq CO2	25 460	22 342	- ³
Litige et/ou poursuite environnemental	0	0	0

4. Trajectoire Net Zéro

Dans le cadre de la déclinaison de la Raison d'Être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société » et de l'ambition « Être la banque préférée de ses clients, utile, responsable et performante, portée l'engagement de ses collaborateurs », Crédit du Maroc s'inscrit dans la feuille de route « Trajectoire Net Zéro » de sa maison mère, Crédit Agricole S.A. Cette feuille de route vise à atteindre le net zéro sur son empreinte propre et sur les portefeuilles d'investissement et de financement d'ici 2050. Cette trajectoire est la contribution de la stratégie climat du Groupe Crédit Agricole S.A. aux objectifs de développement durable des Nations unies et sa volonté d'être un acteur majeur de la transition climatique.

En 2021, Crédit du Maroc a défini sa feuille de route qui vise à aligner ses émissions de gaz à effet de serre induites par ses propres activités et celles liées à ses financements et investissements à la trajectoire de neutralité carbone en 2050. Pour cela, la Banque fera porter en priorité ses efforts sur les actions à forte valeur ajoutée. Cette volonté de neutralité carbone vient en réponse également au contexte national porté par la stratégie du Maroc dans le Nouveau Modèle de Développement (NMD) pour « devenir le champion régional de l'énergie compétitive et verte » et des engagements pris par le Royaume du Maroc post COP 26 pour atteindre 60 % d'électricité renouvelable d'ici à 2030.

Empreinte carbone de « Fonctionnement » à horizon 2025

Afin de se rapprocher de l'objectif de l'empreinte zéro de fonctionnement des activités de Crédit du Maroc, la feuille de route a été traduite par un plan d'action qui inclut :

- la sensibilisation des collaborateurs et la réduction des déplacements professionnels ;
- la capitalisation sur l'expérience du télétravail déclenchée par la crise sanitaire du COVID-19 pour ne plus systématiser les réunions physiques ;
- le déploiement du programme de dématérialisation « zéro papier » et le déménagement au nouveau siège « Les Arènes » certifié HQE (Haute Qualité Environnementale) ;
- la compensation carbone sur le marché marocain à travers des projets socio-économiques à portée inclusive ;
- l'adoption de véhicules hybrides pour la flotte interne de la Banque.

Ce programme permettra de réduire l'empreinte carbone émise par la Banque de 25 % supplémentaires en 2025 par rapport aux émissions de 2019.

3. Le calcul de l'année 2019 et 2020 a été réalisé par un cabinet externe. En 2021, l'empreinte carbone est calculé via l'outil Greenway (Scope 2 et 3). Les résultats obtenus ne peuvent pas être comparés aux années antérieures.



Empreinte carbone « Financement » à horizon 2025

Crédit du Maroc a poursuivi ses engagements de l’empreinte carbone à l’horizon de 2025 dans ses activités de « financements ». En effet, pour améliorer son accompagnement des entreprises, la Banque prévoit d’intégrer des critères extra-financiers ESG dans 100 % des financements aux entreprises d’ici 2025.

Ce dispositif d’analyse de la performance extra-financière des entreprises a été initié en 2019 grâce au déploiement du questionnaire portant sur les critères économiques, sociaux et environnementaux (ESG) à un groupe pilote d’entreprises labellisées RSE par la CGEM. Il permet de structurer le dialogue avec les clients et de mieux les accompagner dans leur transition. Le questionnaire aborde à la fois des problématiques de gouvernance, d’impact environnemental, de contribution au développement local et de pratiques sociales.

L’objectif à terme est de construire une note de transition climatique, un outil permettant de mieux accompagner les évolutions des entreprises dans leur démarche d’adaptation au changement climatique et d’atténuation des émissions CO2. Elle permet également de mesurer la dynamique de transition climatique.

La note de transition climatique sera prise en compte comme outil d’aide à la décision lors de l’analyse des dossiers de crédit.

Parallèlement, Crédit du Maroc déploie un programme de formation et de sensibilisation à l’attention des collaborateurs et des clients afin de les sensibiliser aux enjeux de développement durable et renforcer leur appréhension et appréciation des risques sous-jacents.

1. Fondation Crédit du Maroc

Créée en 2017, la Fondation Crédit du Maroc s'est assignée pour mission de contribuer à l'inclusion des personnes en situation de vulnérabilité. Elle est impliquée dans quatre axes dans lesquels elle a développé un savoir-faire et une influence à travers la concrétisation de projets innovants, structurants et à forte valeur ajoutée.

La Fondation vise à créer un impact positif et durable sur la communauté par la conception et le développement d'actions fortes et de long terme avec les acteurs clés de la société marocaine pour aider la Banque à la réalisation de son ambition « Être la banque préférée de ses clients, utile, responsable, performante et portée par l'engagement de ses collaborateurs ».

La Fondation encourage et valorise également la participation des collaborateurs de Crédit du Maroc aux actions soutenues. Les équipes de la Banque sont invitées à prendre part aux actions citoyennes organisées par la Fondation tout au long de l'année, lors des semaines solidaires instaurées mais également dans le cadre du dispositif de mécénat de compétences cadré par une charte publiée en novembre 2020.



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

Inclusion financière

Global Money Week



La « 2021 Morocco Global Money Week » s'est tenue au Maroc du 22 mars au 9 avril 2021, un événement organisé par la Fondation Marocaine pour l'Éducation Financière sous l'égide de l'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Économiques). A travers cette édition, les activités organisées ont inclus des séances d'information en classe basées sur des ressources pédagogiques numériques pour les élèves du primaire, du collège et du lycée ; des sessions pour étudiants en formation professionnelle et des jeunes micro-entrepreneurs et entrepreneurs ; des webinaires pour les étudiants des collèges et universités sur les sujets traitant de « Politique monétaire », « Marchés des capitaux » et « Assurances et sécurité sociale ». Plus de 230.000 personnes ont été touchées par ces initiatives.

La Fondation Crédit du Maroc et l'Université Crédit du Maroc ont contribué à l'édition 2021 via la création et la diffusion d'une capsule vidéo sur l'épargne à destination des enfants et l'animation d'un webinaire sur le programme national Intelaka à l'attention des entrepreneurs.

High Atlas Foundation (HAF)

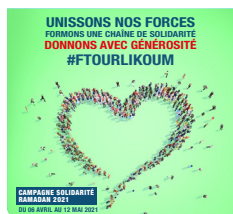
High Atlas Foundation est une association marocaine et corporation américaine à but non lucratif fondée en 2000 soutenant les communautés marocaines dans la mise en œuvre des initiatives de développement humain. Elle promeut l'agriculture durable, l'éducation, la santé et le renforcement du pouvoir d'achat des femmes et des jeunes.

La production des arbres fruitiers par HAF pour les familles, les écoles et les communautés marocaines profite non seulement à leurs moyens de subsistance et à leur environnement, mais aide également à établir des partenariats hautement productifs entre les différentes parties prenantes.

Les pépinières des arbres fruitiers biologiques de HAF sont d'une importance cruciale pour les familles des agriculteurs. Elles permettent la transition des aliments traditionnels de base, que sont l'orge et le maïs qui couvrent 70 % des terres agricoles, qui ne produisent que 15 % des revenus agricoles, vers des aliments permettant de meilleurs revenus agricoles. La Fondation Crédit du Maroc et HAF ont conclu une convention aux termes de laquelle HAF s'engage à planter 35.255 arbres fruitiers biologiques qui améliorent la biodiversité et permettent d'avoir un impact sur la vie des femmes et des jeunes du Maroc.

Inclusion sociale

Semaine Solidaire - Ramadan solidaire #Ftourlikoum 2021



Chaque année à l'occasion du mois sacré du Ramadan, la Fondation Crédit du Maroc organise, dans le cadre de ses semaines solidaires, l'opération dite #FtourLikoum, pour distribuer des paniers alimentaires aux associations partenaires au profit de leurs bénéficiaires. En sus du don financier attribué par la Fondation, les collaborateurs de Crédit du Maroc sont invités à y participer via un appel à don pour collecter des fonds supplémentaires pour faire bénéficier un maximum de personnes. En 2021, la 5^{ème} édition de cette opération a permis la distribution de 426 paniers alimentaires et de produits d'hygiène dont 76 issus des dons des collaborateurs.

Semaine solidaire - Rentrée scolaire 2021-2022



Cette semaine solidaire consiste en l'achat par la Fondation Crédit du Maroc de cartables agrémentés des fournitures scolaires nécessaires et la constitution d'une bibliothèque solidaire issue des dons de livres (encyclopédies, romans, manuels scolaires, dictionnaires, etc.) remis par les collaborateurs de la Banque.

Grâce à cette 3^{ème} édition, qui s'est tenue du 6 septembre au 8 octobre, 700 cartables avec fournitures scolaires ont été remis aux associations partenaires et 613 livres issus des dons des collaborateurs ont été remis à l'école du douar Anemar, dans la région de Marrakech, une école dont la construction a été en partie subventionnée par la Fondation Crédit du Maroc.

Semaine Solidaire - Hiver 2021



Cette campagne annuelle organisée par la Fondation Crédit du Maroc a pour objectif de collecter des dons de vêtements chauds auprès des collaborateurs pour les offrir aux enfants, adolescents et jeunes adultes encadrés par l'association SOS Villages d'Enfants. Pour réussir cette opération, des bacs de collecte ont été mis à la disposition des collaborateurs dans les bâtiments centraux et régionaux de Crédit du Maroc.

L'édition 2021 a permis de collecter 193 kg de vêtements.

Mécénat de compétences

Acteur engagé dans l'écosystème marocain pour être un opérateur financier responsable au service de ses clients et de la société, Crédit du Maroc a mis en place son programme de mécénat de compétences. Il permet aux collaborateurs de la Banque, sur leur temps de travail, d'apporter leurs expertises au profit des associations partenaires et de se mobiliser sur des actions d'intérêt général.

En 2021, un volume de plus de 26 h a été dédié par les collaborateurs de Crédit du Maroc.

Entrepreneuriat

Prix « Start your project with Fondation Crédit du Maroc & Bidaya »



Après le succès des deux éditions précédentes tenues en 2019 et 2020, la Fondation Crédit du Maroc en partenariat avec Bidaya, incubateur social Green Tech de Casablanca, membre du Groupe SOS Pulse a lancé 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, de l'humanitaire et de l'économie sociale et solidaire. 4 prix sont décernés : le prix de l'entrepreneuriat social, le prix de l'entrepreneuriat environnemental, le prix des collaborateurs de Crédit du Maroc et le prix coup de cœur du jury. La Fondation

Crédit du Maroc alloue une contribution financière de 25.000 dirhams à chacun des lauréats afin de pouvoir lancer et développer leur 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.

Association ESPOD - Espace Point de Départ -

ESPOD est un acteur bénévole au service de la promotion économique et sociale des femmes au Maroc depuis 1991. L'association est engagée, à travers ses diverses actions, dans la promotion économique des femmes et le développement de l'entrepreneuriat féminin au Maroc. La Fondation Crédit du Maroc soutient financièrement, depuis 2018, le programme « Khatwa » dont l'objectif est la promotion de l'entrepreneuriat des femmes et des jeunes et la conversion de leurs initiatives vers le formel.

En 2021, en partenariat avec Crédit du Maroc et le CRI Fès-Meknes pour le lancement d'un appel à manifestation d'intérêt pour l'accompagnement des femmes entrepreneurs de la région Fès-Meknes. Ce nouveau programme « Sayidati Al Moukawila », a connu l'inscription de plus de 250 personnes. Une première session a été organisée le 17 décembre au profit de la première promotion.

Association INSAF

INSAF est une association à but non lucratif reconnue d'utilité publique en 2002. Elle œuvre pour l'avènement d'une société qui garantit à chaque femme et à chaque enfant le respect de leurs droits dans un environnement digne et responsable. La Fondation Crédit du Maroc a contribué financièrement au programme d'accompagnement socio-économique des mères célibataires en situation vulnérable.

Prix national « Génération Solidaire »

Le prix « Génération Solidaire » est un programme d'appui aux projets des coopératives des jeunes, porté par le Ministère du Tourisme, de l'Artisanat, du Transport Aérien et de l'Économie Sociale du Maroc. L'édition 2021 a été organisée sous le thème « les coopératives : un levier pour l'intégration socio-économique de la jeunesse africaine ». Deux coopératives ont été soutenues financièrement par la Fondation Crédit du Maroc « Moulouda Lilkhayata » et « Garda Lilasfar » œuvrant respectivement dans les secteurs de la couture-broderie et le tourisme par une contribution globale de 100.000 dirhams.

Hackathon de TIBU Maroc

La Fondation Crédit du Maroc a soutenu le premier sommet de l'éducation par le sport en Afrique organisé sous le thème « Libérer le potentiel de la jeunesse africaine grâce à la force du sport » par une contribution financière de 100.000 dirhams. Cet événement a été organisé du 3 au 6 avril 2021 au Maroc et dans plusieurs pays africains par TIBU Maroc, ONG marocaine œuvrant dans le développement humain, la cohésion sociale et l'éducation par le sport.



French Tech

La French Tech Maroc a initié, du 4 février au 27 mai 2021, un challenge baptisé #HACKTON FUTUR, invitant les jeunes élèves de la quatrième à la terminale des écoles françaises et marocaines au Maroc à proposer des solutions technologiques viables et concrètes permettant de contribuer au développement durable de la santé et de l'éducation. La Fondation Crédit du Maroc a contribué financièrement par un montant de 60.000 dirhams pour la réussite de cet événement.

Culture

Fondation Ténor pour la Culture – Programme Mazaya

Créé par la Fondation Ténor pour la Culture en 2012, le programme socioculturel « Mazaya » a pour but d'offrir à de jeunes enfants déscolarisés et issus de milieux défavorisés, une formation combinant éducation scolaire et cursus musical professionnel. A travers le métier de musicien, « Mazaya » entend offrir à ces enfants, une opportunité d'insertion socioprofessionnelle, et fait ainsi de la musique une arme contre l'échec, l'exclusion et la violence et un moyen de lutte contre la précarité.

La Fondation Crédit du Maroc s'est engagée, depuis 2018, à prendre en charge financièrement deux enfants pour une durée de cinq années en versant une contribution annuelle de 100.000 dirhams, pour les former au métier de musicien professionnel, levier pour les extraire de leur situation sociale précaire.

SEVE Maroc

Au titre de la convention de partenariat conclu avec la Fondation Crédit du Maroc, l'association SEVE Maroc prend en charge un cycle de formation de 15 animateurs d'ateliers de philosophie et de pratique de l'attention au profit des enseignants des établissements publics travaillant avec les enfants ou les adolescents.

Les enseignants ainsi formés ont permis d'animer des ateliers pour 600 élèves de plusieurs niveaux scolaires et de différents milieux (rural et urbain).

2. Achats responsables, cristallisation des engagements dans la chaîne de valeur

Inscrits dans une démarche citoyenne, les achats de Crédit du Maroc ainsi que les critères de sélection de ses fournisseurs répondent aux normes de responsabilité sociétale et environnementale. Acheter responsable relève, dans la vision de Crédit du Maroc, d'une volonté de construire avec ses fournisseurs et sous-traitants une adhésion commune aux principes de la RSE par-delà la conformité technique.

Responsable également à l'égard de ses fournisseurs, Crédit du Maroc inscrit leurs intérêts au centre de ses préoccupations, les traitant équitablement et respectant les délais de paiement.

Établie en 2018, la charte des achats responsables intègre les enjeux du développement durable, préconisant les engagements de Crédit du Maroc vis-à-vis de ses fournisseurs d'une part, et énonçant les engagements des fournisseurs d'autre part.

Les achats de Crédit du Maroc, la promotion de sa Responsabilité Sociétale auprès des fournisseurs

Crédit du Maroc a fondé sa politique achats en adéquation avec sa charte des achats responsables. Agissant dans une logique de développement durable, la Banque a mis en place la charte des achats responsables en vue de s'assurer que ses fournisseurs et ses sous-traitants respectent la réglementation sociale nationale, les principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme (éditée par l'ONU-1948), les conventions internationales de l'Organisation Internationale du Travail et la réglementation en matière environnementale. Ainsi, les axes de la charte se présentent comme suit :

Engagements de CDM vis-à-vis des fournisseurs	Engagements des fournisseurs
Équité, éthique et transparence	Environnement
Dépendance réciproque	Droits de l'homme et droit du travail
Respects des délais de paiement	Éthique des affaires
Confidentialité et droit de propriété intellectuelle	Sous-traitance
Fournisseurs de petites et moyennes tailles	Démarche de progrès
Recours à la médiation	Suivi de l'application de la charte
Promotion des fournisseurs responsables	

Les consultations de la Banque intègrent systématiquement la charte des achats responsables en sus du questionnaire RSE auquel le fournisseur est tenu d'apporter tous les éléments de réponse nécessaires. La spécificité des produits et services achetés définit le niveau d'exigence en fonction des risques afférents notamment pour le matériel informatique, les produits de nettoyage et les cartouches d'impression.

En guise d'outil de cadrage, le Code de conduite de Crédit du Maroc intègre des aspects liés à la prévention de la corruption, les conflits d'intérêts, le respect de la réglementation sociale ainsi que la protection de l'environnement. A ce titre, la Banque attend de ses fournisseurs qu'ils aient une politique environnementale efficace, qu'ils prennent des initiatives visant à encourager une plus grande responsabilité vis-à-vis de l'environnement et qu'ils se conforment aux textes de lois et réglementations en vigueur sur la protection de l'environnement et aux dispositions du code de travail marocain.

Les audits fournisseurs, un outil de promotion de la RSE auprès des prestataires externes

En déclinaison de la charte des achats responsables, Crédit du Maroc a initié depuis 2019 des audits fournisseurs réalisés annuellement par l'équipe de la Direction Achat Groupe et l'équipe RSE. L'objectif escompté à travers ces audits est de s'assurer que les prestataires externes (fournisseurs et sous-traitants) respectent la réglementation sociale et environnementale en fonction du produit ou service acheté. Lors du troisième trimestre 2021, 8 fournisseurs ont été audités incluant principalement des fournisseurs mettant des ressources humaines à la disposition de la Banque ou ayant enregistré une importante évolution de leur chiffre d'affaires avec Crédit du Maroc (prestations en régie IT, éditique, etc.). Des plans de progrès sont exigés de la part des fournisseurs en cas de non-respect d'une disposition réglementaire.

Les intérêts des fournisseurs, une préoccupation suivie par Crédit du Maroc

Délai de paiement

Le suivi des délais de règlement des factures fait l'objet d'une attention particulière, notamment depuis la signature de la charte du Bon payeur de la CGEM. A cet égard, après la refonte du processus achats-règlements en 2019, plusieurs actions ont été mises en place permettant de se conformer, voire de dépasser les objectifs fixés par la réglementation relative aux délais de règlement des factures (reportings mensuels, indicateurs de suivi, réunions de coordination, etc.). En appui de ces actions, un suivi méticuleux des factures est mis en place intégrant un dispositif d'alerte sur l'approche des délais de règlement des factures.

Recueil des attentes des fournisseurs

Renforçant l'écoute, des réunions périodiques sont tenues avec les fournisseurs les plus stratégiques, où sont discutés principalement les aspects relatifs aux modalités de livraison, de production et les délais de règlement ainsi que les voies d'amélioration du processus de collaboration. En outre, 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. Les requêtes remontées via cette adresse sont traitées par la Direction des traitements comptables (DTC).
- mediateur.fournisseur@ca-cdm.ma : dans le cas d'un différend né de l'interprétation ou de l'exécution du contrat, le médiateur, qui est la responsable RSE, peut être saisi par le fournisseur ou le service interne concerné.

3. Développement de produits responsables et accessibles

Crédit du Maroc a pour vocation d'offrir des produits bancaires responsables et accessibles à ses clients, illustrant ainsi les valeurs de la banque que sont la proximité, la responsabilité, la solidarité et l'utilité.

« Intelaka », un accompagnement au service de l'entrepreneuriat des PME/TPE

Afin de décliner les Hautes Orientations Royales pour inciter les banques à soutenir l'entrepreneuriat des TPE/PME, Crédit du Maroc a défini une feuille de route pour participer au programme national d'appui et de financement Intelaka en lançant l'offre « Intelak Al Moukawil ». Cette offre constitue un levier d'accompagnement ciblée dans un contexte de relance économique mondiale.

En outre, Crédit du Maroc a signé deux conventions de partenariat avec « Réseau Entreprendre Maroc » et l'ANAPEC dédiées au soutien des jeunes porteurs de projets. Ces partenariats ont pour objectifs de faciliter l'accès au financement et de faire bénéficier les entrepreneurs de programmes d'accompagnement, de conseil et de formation dispensés par des experts.

Une offre de produits et services accessibles

Crédit du Maroc a conçu et développé des offres de produits et services pour rendre accessible les produits et services bancaires à tous les marocains, quel que soit leur revenu. Ainsi, des packs gratuits sont à la disposition des jeunes de moins de 35 ans, des cartes bancaires entrée de gamme, des prêts bancaires pour des revenus limités. Par ailleurs, Crédit du Maroc s'engage à l'égard de ses clients dans une transparence totale au niveau de la tarification des frais cachés et le conseil pour éviter le surendettement.

« Imtilak », nouveau programme d'aide à la propriété déployé par la Fondation Mohammed VI en partenariat avec Crédit du Maroc

Le programme « Imtilak » développé par la Fondation Mohammed VI de Promotion des Œuvres Sociales de l'Éducation et de Formation, vise à appuyer 100.000 nouveaux adhérents d'ici 2028 pour acquérir ou construire leur logement principal via une offre de financement diversifiée.

Un partenariat a été signé en décembre 2021 avec Crédit du Maroc pour faire bénéficier les adhérents d'une prise en charge d'une partie des intérêts du crédit immobilier ou de leur faire bénéficier d'une aide forfaitaire de la part de la Fondation Mohammed VI.

Des solutions dédiées au secteur de la santé

Crédit du Maroc a lancé le dispositif PROLIB pour les professionnels de la santé afin de répondre à leurs besoins quotidiens en matière de services bancaires et d'assurance. Il s'agit d'une offre personnalisée mise à la disposition des acteurs de ce secteur à travers la campagne « Santé Entreprises », incluant des services adaptés pour les besoins quotidiens, des produits pour les opérations à l'international avec des délais optimisés et une offre de financement sur mesure.

4. Contribution à la mitigation des risques du réchauffement climatique des clients

Le développement de la finance verte est une volonté ancrée dans la stratégie de Crédit du Maroc. Depuis 2017, la Banque a fait le choix d'être un acteur de référence sur les financements de la transition énergétique et en intégrant cette volonté dans son plan stratégique « Tajdid 2022 ».

Crédit du Maroc assiste aujourd'hui ses clients, à travers une large gamme de produits, pour réduire l'impact de leur activité sur l'environnement et contribuer à la réussite de leurs projets en faveur du climat. En 2021, les dossiers de financement vert accordés ont dépassé 54 MDH et ont concerné le financement de parcs éoliens privés au Maroc et de pompage solaire principalement.

Parallèlement, Crédit du Maroc a organisé, le 29 juin 2021, en partenariat avec la BERD, un webinaire Green Value Chain dédié à la présentation et la promotion du financement vert.

Ce webinaire vient appuyer l'implication de Crédit du Maroc dans le soutien de l'économie verte et le développement des ressources énergétiques renouvelables, en droite ligne avec la stratégie du Groupe et celle du Royaume du Maroc.

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 les fournisseurs habituels à intégrer ces critères, afin d'établir avec eux une collaboration à long terme.

ANAPEC : Agence nationale de promotion de l'emploi et des compétences.

Banque : désigne Crédit du Maroc.

Mécénat de compétences ou tutorat : parmi les différentes formes d'aide au développement local apportées, le mécénat 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.

BERD : La Banque européenne pour la reconstruction et le développement est une organisation internationale chargée de faciliter le passage à une économie de marché dans les pays d'Europe centrale et orientale. Elle a acquis une expertise pour encourager le changement dans la région et au-delà.

CDD : contrat à durée déterminée.

CDI : contrat à durée indéterminée.

CDM : Crédit du Maroc.

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 toute information susceptible 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.

Charte Éthique : une Charte Éthique est une déclaration officielle des valeurs et des pratiques commerciales d'une entreprise, et parfois de celles de ses fournisseurs. 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.

CNDP : Commission Nationale de contrôle de la protection des Données à caractère Personnel

Communication responsable : communication intégrant les principes du développement durable tant sur le fond que sur 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 (CO₂) 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.



OCDE : l'Organisation de coopération et de développement économiques est une organisation internationale d'études économiques, dont les pays membres — des pays développés pour la plupart — ont en commun un système de gouvernement démocratique et une économie de marché.

OIT : Organisation Internationale du Travail.

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 que l'entreprise 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 »).

SI : Système d'information.

ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

Divulgations AMMC	Lien	Numéro de page	Explications et Omissions
Profil, stratégie et référentiels adoptés	Profil de Crédit du Maroc Notre démarche RSE	7-10	
Périmètre Reporting, entités groupe et consolidation	A propos de ce rapport Notre démarche RSE	5, 6, 9, 10	
Matérialité	Matrice de matérialité	15	
Méthodologie, identification, collecte, Traitement, complication, limites et méthodes de calcul	A propos de ce rapport	5, 6	
Vérification	A propos de ce rapport	5, 6	
Comply or explain	Index AMMC	71- 73	

INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

Divulgations AMMC	Lien	Numéro de page	Explications et Omissions
Activités ayant un impact sur l'environnement et chiffres	Engagé en faveur de la préservation de l'environnement	53	
Politique environnementale, mesure pour limiter impact et normes et objectifs fixés	Engagement environnemental Trajectoire Net Zéro	54 – 56, 59	
Litige et poursuite pour problématiques environnementales	Indicateurs environnementaux	59	
Actions et mesures pour évaluer et minimiser les impacts environnementaux	Système de management environnemental de Crédit du Maroc	57, 58	
Mesures de gestion et d'élimination des déchets	Système de management environnemental de Crédit du Maroc	57, 58	Crédit du Maroc ne dispose pas d'une politique déchets formalisés. 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. En 2021, la quantité moyenne des déchets papier et plastique récupérés des sites Crédit du Maroc du Grand Casablanca est de 26,6 tonnes.
Consommation eau, énergie, matières premières...	Système de management environnemental de Crédit du Maroc	57, 58	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	Données sociales	50 - 52	
Rémunération	Données sociales	50 - 52	
Gestion de carrières	Données sociales	50 - 52	
Formation	Données sociales	50 - 52	
Handicap (emploi et insertion)	Insertion professionnelle et emploi des personnes en situation de handicap (PSH)	48	
Égalité Homme-Femme	Promotion de l'égalité des chances entre les femmes et les hommes Données sociales	49 50 - 52	
Répartition par branche d'activité	Données sociales	50 - 52	
Répartition par contrat de travail (CDI, CDD, Intérim...)	Données sociales	50 - 52	
Répartition par catégorie (Direction, Cadres, Employés...)	Données sociales	50 - 52	
Répartition globale par genre	Données sociales	50 - 52	
Répartition par ancienneté	Données sociales	50	
Nombre de représentants de personnel	Données sociales	51	
Nombre de jours de grève par exercice	Données sociales	51	
Nombre d'accidents de travail par exercice	Données sociales	51	
Nombre de licenciements par exercice (par catégorie)	Données sociales	51	
Nombre de démissions par exercice (par catégorie)	Données sociales	51	
Nombre de recrutements par exercice (par catégorie)	Données sociales	50 - 52	
Nombre et nature des litiges sociaux par exercice (collectifs ou individuels)	Données sociales	51	

AUTRES

Divulgations AMMC	Lien	Numéro de page	Explications et Omissions
Objectifs et engagements de l'émetteur	Profil de Crédit du Maroc Notre démarche RSE	7 - 11	
Réalisations des objectifs et engagements RSE	Intégration des objectifs de développement durable	17	
Articulation démarche RSE et stratégie et métier de l'émetteur et démonstration de l'impact des actions menées sur la performance économique et financière	Index AMMC	70 - 72	

GOUVERNANCE

Divulgations AMMC	Lien	Numéro de page	Explications et Omissions
Membres exécutifs et non exécutifs	Une gouvernance duale et responsable	19 - 26	
Membres indépendants	Une gouvernance duale et responsable	19 - 27	
Existence de comités spécialisés	Une gouvernance duale et responsable	28, 29	
Critères retenus pour la qualification d'administrateurs d'indépendants	Critères d'indépendance	27	
La parité, et les règles suivies en la matière	Parité et représentation des parties prenantes	27	
Assiduités aux séances du conseil	Une gouvernance duale et responsable	29	
Rémunération des administrateurs	Une gouvernance duale et responsable	30	
Rémunération des dirigeants, (stock option, avantages en nature)	Une gouvernance duale et responsable	30	
Relation avec les actionnaires : informations communiquées aux actionnaires	Relation avec les actionnaires	31	
Processus d'évaluation de la performance de l'instance de gouvernance par rapport aux thèmes économiques, environnementaux et sociaux	Évaluation des membres du Conseil de Surveillance	28	
Actions engagées pour prévenir la corruption	Déontologie et prévention de la corruption	32 - 34	
Mesures prises en réponse à des incidents de corruption	Déontologie et prévention de la corruption	32 - 34	

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	Engagé envers la société	61 - 66	
Impact des investissements en matière d'infrastructures et de services publics	Engagé envers la société	61 - 66	
Actions correctives dans des activités à impact négatif significatif potentiel ou avéré sur les communautés locales	Engagé envers la société	61 - 66	
Conditions de dialogue avec les parties prenantes	Dialogue avec les parties prenantes	14, 15	
Politiques et critères de sélection des parties prenantes (clients, fournisseurs et partenaires...)	Dialogue avec les parties prenantes	14, 15	



مصرف المغرب
CRÉDIT DU MAROC