



# BMCE BANK OF AFRICA



R  
A  
P  
P  
O  
R  
T

D  
E  
V  
E  
L  
O  
P  
P  
E  
M  
E  
N  
T

D  
U  
R  
A  
B  
L  
E

2015

## SOMMAIRE

Mot du Président .....	3
Fondation BMCE Bank.....	5
Profil du Groupe BMCE Bank of Africa.....	8
Dates clés du Développement Durable .....	9
Une Démarche RSE centrée sur nos parties prenantes .....	11
Gouvernance et pilotage de la durabilité .....	13
Finance durable et investissements à impact positif.....	17
La relation client au cœur de notre métier.....	21
Soutenir le développement de nos collaborateurs .....	25
Exemplarité et engagements pour l'environnement .....	28
La Promotion de l'Entreprenariat : une de nos priorités .....	33
Mécénat et Sponsoring.....	35
Prix, distinctions et Certifications .....	37
Global Reporting Initiative.....	38
Annexes.....	41



## MOT DU PRESIDENT



Au cours de ces quinze dernières années, BMCE Bank of Africa a véritablement consolidé sa position de leader de la Finance Responsable, portée par la conviction que le secteur financier joue un rôle fondamental dans la réalisation d'une économie durable, positive et inclusive.

En tant que Banque pionnière, elle a été la première Institution, au Maroc en 2016, à être signataire du Global Compact des Nations Unies. En effet, les dix principes qui sous-tendent cet engagement phare dans les domaines de l'environnement, des droits de l'homme, du droit du travail, et l'anti-corruption sont d'ores et déjà intégrés dans notre business "as usual".

Notre Banque a été sélectionnée par l'agence de Notation extra-financière Vigeo pour figurer dans son classement EM-70, qui distingue 70 entreprises parmi 800 sociétés cotées dans 31 pays émergents, démontrant à l'issue de leur notation, les meilleures performances en responsabilité sociale, environnementale et de gouvernance.

En 2015, l'accent a été placé sur le développement de produits de financement à caractère social et environnemental. La ligne de financement MorSEFF pour l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables, en partenariat avec la BERD, l'AFD, la BEI et la KfW a été un franc succès, la positionnant en 1ère place de la Région MENA.

Toutes ces réalisations, participent à l'évolution de notre secteur d'activité vers une finance à impact positif à la fois économiquement, socialement, pour l'environnement et le Climat.

L'Afrique est pleine de promesses et d'opportunités si nous parvenons à faire s'exprimer toute son énergie Entrepreneuriale et accompagner les porteurs d'idées pour les concrétiser. Promouvoir l'entrepreneuriat à l'échelle du continent a ainsi été l'une de nos grandes ambitions en lançant, en 2015, la 1ère édition de l'African Entrepreneurship Award avec une enveloppe d'un million de dollars annuellement. Plus de 5.000 candidats couvrant 54 pays du continent ainsi que des Africains de la diaspora ont participé, et 10 gagnants - parmi 34 finalistes - ont partagé le prix dans les 3 différentes catégories du prix, à savoir l'éducation, l'environnement et le domaine inexploité.

Promouvant l'ouverture au monde à travers une culture d'appartenance à une citoyenneté mondiale, la Fondation a introduit, dans son programme des écoles rurales MedersatCom, l'enseignement du mandarin, illustrant à nouveau sa dimension avant-gardiste quant à la préparation de ces jeunes à un nouveau monde.

A handwritten signature in white ink, appearing to read "Othman Benjelloun". The signature is fluid and stylized, with a long horizontal stroke at the end.

Othman Benjelloun  
Président Directeur Général



R  
A  
P  
P  
O  
R  
T  
  
D  
E  
V  
E  
L  
O  
P  
P  
E  
M  
E  
N  
T  
  
D  
U  
R  
A  
B  
L  
E

## FONDATION BMCE BANK

### RENFORCEMENT DES ACTIONS PEDAGOGIQUES au sein du réseau Medersat.com

En 2015, un nouveau dispositif pédagogique a été mis en place au sein des écoles Medersat.com concernant les démarches d'unification des manuels scolaires, implémentation d'un nouveau dispositif pédagogique pour l'enseignement du Français, introduction de l'enseignement des Mathématiques et des SVT en Français, implémentation d'un manuel unifié en langue Amazighe, redynamisation de l'introduction des NTIC dans la pratique pédagogique, formation des enseignant(es) aux nouvelles démarches pédagogiques surtout en Français et en Amazigh, réajustement du temps scolaire et gestion des espaces et salles de classes en fonction des niveaux scolaires avec respect du temps imparti à la scolarisation.

### CONSOLIDATION DE LA COLLABORATION avec le Ministère de l'Éducation Nationale

En vue d'une meilleure gestion des ressources humaines exerçant dans les écoles du réseau Medersat.com, la Fondation a mis en place un nouveau système de coordination avec les services du Ministère de l'Éducation Nationale (MEN) chargés des RH. Ainsi, un système de concertation continue et d'entraide entre DRH et Fondation a été instauré, et la commission mixte Fondation-MEN a été redynamisée.

Pareillement, des interventions ciblées ont été opérées afin de garantir la stabilité des enseignants exerçant dans les écoles du réseau, surtout en début de rentrée scolaire 2015-2016.



### ENCOURAGEMENT ET VALORISATION du corps enseignant

Courant l'année 2015, des sessions de formation au profit des enseignants de Français et d'Amazigh ont été organisées, de même que des réunions de coordination au profit des Directeurs et des superviseurs pédagogiques.

Ainsi, et afin d'encourager les enseignant(es) et responsables administratifs et pédagogiques des écoles Medersat.com, un Prix de Mérite a été créé. Il s'agit d'une distinction pédagogique décernée chaque année à l'école ayant enregistré les meilleurs résultats.

Ce prix vise essentiellement à instaurer un système d'émulation entre écoles et à récompenser les efforts entrepris par les équipes pédagogiques les plus méritantes. Plusieurs écoles ont déjà présenté leurs candidatures au Prix de Mérite pour l'année en cours 2015-2016.

### FONDATION BMCE BANK Intérêt croissant pour les autres langues

Lors de la rentrée scolaire 2015-2016, les manuels d'Amazigh ont été unifiés et révisés, de même, les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication -NTIC- ont été introduites exploitant ainsi les ressources numériques en Amazigh éditées par l'Institut Royal de la Culture Amazighe. Aujourd'hui, les écoles utilisent les mêmes manuels scolaires et adoptent une pédagogie différenciée en matière d'enseignement de l'Amazigh.

Dès l'année 2017-2018, la Fondation BMCE Bank vise à établir un plan de généralisation de l'enseignement de la langue Amazighe dans toutes les écoles du réseau Medersat.com.

De même, l'enseignement du Mandarin, projet fruit d'une collaboration entre la Fondation et l'Ambassade de Chine au Maroc, a été initié au sein de trois écoles, à savoir l'école Ouled Larbi, l'école Wahdana à Nador, et l'école Bouskoura à Nouaceur.







R  
A  
P  
P  
O  
R  
T  
  
D  
E  
V  
E  
L  
O  
P  
P  
E  
M  
E  
N  
T  
  
D  
U  
R  
A  
B  
L  
E

## RÉSEAU MEDERSAT.COM Élargissement et Réhabilitation

30 visites d'encadrement et de suivi des écoles

1 nouvelle école ouverte

3 écoles réhabilitées en 2015

3 écoles équipées en système solaire photovoltaïque nouvelle génération

En 2015, le Docteur Leïla Mezian Benjelloun, Présidente de la Fondation, en présence du Président de BMCE Bank of Africa et d'autres personnalités ont inauguré l'ouverture de l'école Medersat.com BniChiguer de Nador. Cette école vient ainsi renforcer la présence du réseau Medersat.com dans la Région.

De même, et afin d'entretenir le Réseau des écoles existantes, plus de 30 visites d'encadrement et de suivi des écoles ont été assurées par le Directeur du Programme Medersat.com en vue de s'assurer du bon fonctionnement des écoles, d'établir le contact direct avec les enseignant(es), marquer la présence de la Fondation dans les écoles, s'assurer de l'application des nouvelles mesures pédagogiques introduites dans les écoles du réseau à partir de 2015, et relever les besoins des écoles en matériel didactique et équipement scolaire.

Parallèlement, la Fondation poursuit son programme de réhabilitation et de consolidation des structures des écoles du réseau avec la réhabilitation de trois écoles qui s'ajoutent aux 20 écoles réhabilitées antérieurement.

Trois écoles ont ainsi été réhabilitées pendant l'année 2015, à savoir l'école El Bouyed, l'école Ouled Belghalià Taounate, ainsi que l'école Figuig.

## ENGAGEMENT RÉITERÉ en faveur de l'environnement

La Fondation a renforcé son engagement en faveur de l'environnement en approuvant un programme d'équipement de trois écoles en système solaire photovoltaïque nouvelle génération, à savoir l'école Bouskoura, l'école BniChiker et l'école Laazib.

En outre, en 2015, ce sont deux écoles Medersat.com, parmi 5 candidates, qui ont obtenu le label « Eco-école », l'école Al Manar et l'école El Mesqa portant ainsi le nombre des écoles du réseau accréditées par la Fondation Mohammed VI pour l'Environnement à 5 : Begdour, Al Manar, El Mesqa, Laâzib et Tarmigte.

## CAP SUR LES ACTIVITES PARASCOLAIRES Eveil artistique

Afin d'instaurer une culture d'épanouissement et d'éveil artistique chez les élèves scolarisés dans les écoles Medersat.com et offrir un meilleur rayonnement des écoles dans leur environnement social, différentes activités parascolaires ont été organisées dans les écoles du Réseau avec l'implication des parents.

En 2015, des journées internationales et nationales ont été célébrées dans les différentes écoles du réseau Medersat.com conformément à une liste des dites journées envoyée par circulaire interne à toutes les écoles du réseau.

Par ailleurs, 2015 a été marquée par la participation aux Olympiades de Tifnagh du 4 au 8 août 2015 à Tafraout, et obtention du 3<sup>ème</sup> Prix national.

Enfin, des élèves du réseau Medersat.com ont participé à la cérémonie de célébration du 20<sup>ème</sup> anniversaire de la Fonda-

tion BMCE Bank et du 50<sup>ème</sup> anniversaire de BMCE Bank avec un show sur l'action sociétale de la Fondation BMCE Bank.

## RESULTATS DES ÉLÈVES très satisfaisants

Au terme de l'année scolaire 2014-2015, les élèves scolarisés dans les écoles Medersat.com ont obtenu d'excellents résultats, aussi bien au niveau des examens d'obtention du Certificat de fin d'études primaires qu'au niveau du Baccalauréat. L'analyse de ces résultats reflète l'enseignement d'excellence prôné par la Fondation.

Ainsi, ce sont 2 164 élèves dont 50% de filles qui ont réussi aux examens de passage au cycle collégial de l'année scolaire 2014-2015.





## PROFIL DU GROUPE



**Résultat Net Part du Groupe**  
A fin décembre 2015 par zone géographique

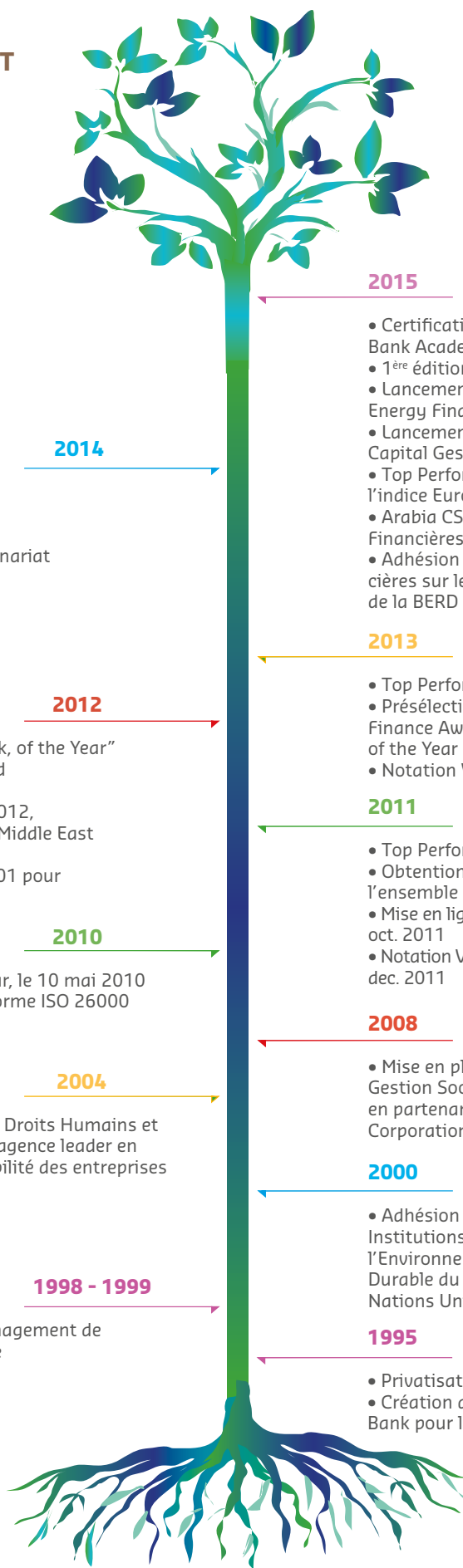


■ Maroc 60%  
■ Afrique 31%  
■ Europe 9%

**IMPLANTATION DANS 31 Pays**  
**PLUS DE 1200 AGENCES**  
**PLUS DE 5 000 000 CLIENTS**  
**PLUS DE 12 800 COLLABORATEURS**



## DATES CLÉS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE



- 2014**
- Renouvellement de la certification ISO 14001
  - Top Performer RSE Maroc - Vigeo
  - Arabia CSR Awards, catégorie Partenariat

- 2012**
- Nommée "Socially Responsible Bank, of the Year" édition 2012 du African Banker Award
  - Présélection de BMCE Bank aux FT/IFC Sustainable Finance Awards 2012, catégorie Emerging Markets - Africa/Middle East
  - Lancement du produit ENERGICO
  - Maintien de la certification ISO 14001 pour l'ensemble de ses activités

- 2010**
- Adhésion aux Principes de l'Equateur, le 10 mai 2010
  - Membre du Comité Miroir Maroc, Norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale

- 2004**
- Rating de BMCE Bank en matière de Droits Humains et d'Engagements Sociétaux par Vigeo, agence leader en Europe de la notation de la responsabilité des entreprises

- 1998 - 1999**
- Lancement d'une démarche de Management de l'Environnement au sein de la Banque

**2015**

- Certification HQE délivrée par CERWAY pour BMCE Bank Academy of Africa
- 1<sup>ère</sup> édition de l'African Entrepreneurship Award
- Lancement de MorSEFF - Morocco Sustainable Energy Financing Facility
- Lancement du «FCP Capital ISR» avec BMCE Capital Gestion
- Top Performer RSE Maroc - Vigeo et BMCE dans l'indice Euronext-Vigeo Emerging 70
- Arabia CSR Awards, catégorie Institutions Financières
- Adhésion à la « Déclaration des institutions financières sur le financement de l'efficacité énergétique » de la BERD et UNEP-FI

**2013**

- Top Performer RSE Maroc - Vigeo
- Présélection de BMCE Bank aux FT/IFC Sustainable Finance Awards 2013, catégorie Sustainable Bank of the Year - Africa/Middle East
- Notation Vigeo de la Banque

**2011**

- Top Performer RSE Maroc - Vigeo
- Obtention de la certification ISO 14001 pour l'ensemble des activités de la Banque, juin 2011
- Mise en ligne du 1<sup>er</sup> rapport Principes de l'Equateur, oct. 2011
- Notation Vigeo de la Banque selon le référentiel RSE, dec. 2011

**2008**

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

**2000**

- Adhésion à la Déclaration des Institutions Financières sur l'Environnement et le Développement Durable du Programme des Nations Unies pour l'Environnement, UNEP-FI

**1995**

- Privatisation de la Banque
- Création de la Fondation BMCE Bank pour l'Éducation et l'Environnement







## UNE DÉMARCHE RSE CENTRÉE SUR NOS PARTIES PRENANTES

### IMPLICATION & ÉCOUTE DES PARTIES PRENANTES

L'écoute des parties prenantes est une étape fondamentale de la mise en place de la stratégie de Responsabilité Sociétale de BMCE Bank.

En effet, l'identification et les échanges avec nos parties prenantes, ont permis à la banque de mieux connaître son environnement et sa sphère d'influence.

Ce processus a également facilité l'identification des risques extra-financiers potentiellement dommageables pour l'entreprise et de mettre en œuvre des plans d'actions pour les maîtriser.

Enfin, l'écoute des parties prenantes permet davantage d'efficacité dans notre stratégie, à travers l'identification des enjeux qui comptent réellement pour elles, et de bénéficier de leurs propositions et expertises pour y répondre.

C'est en comprenant les enjeux de nos interlocuteurs que nous pourrions contribuer à assurer le succès et la pérennité de nos activités. Dans ce contexte, l'écoute et le dialogue constituent un élément clé, un outil essentiel de notre démarche sociétale.

## CARTOGRAPHIE DES PARTIES PRENANTES





### MATÉRIALITÉ ET DÉMARCHE D'IDENTIFICATION DES ENJEUX PRIORITAIRES

Durant les échanges réguliers avec nos parties prenantes, nous avons pu identifier les thématiques et enjeux prioritaires pour elles.

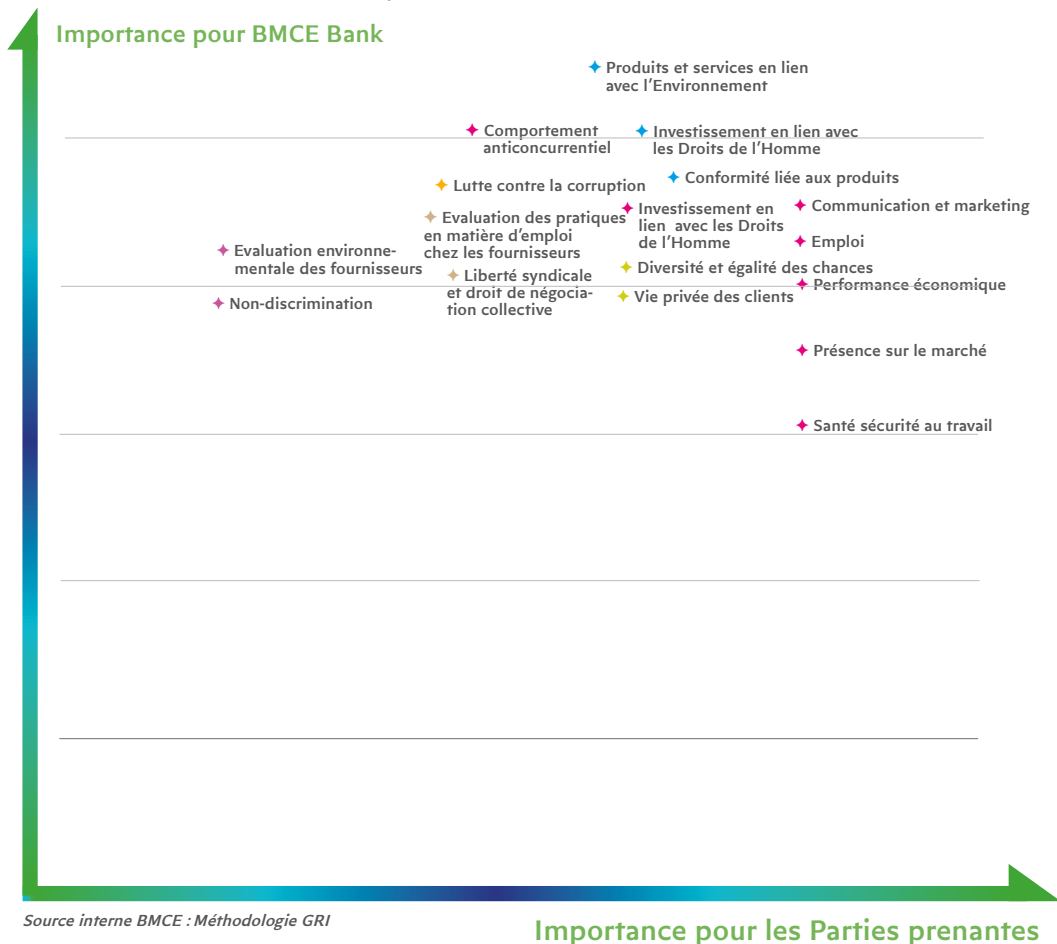
Ceci nous a permis, d'établir la matrice suivante et d'identifier les aspects pertinents sur lesquels nous avons choisi de structurer notre stratégie et nos outils de reporting.

### ANCRAGE DES ENGAGEMENTS DÉVELOPPEMENT DURABLE PAR LA GESTION DES RISQUES

L'ensemble des entités de BMCE Bank sont impliquées dans l'identification des risques extra-financiers opérationnels, en coordination avec les entités Risk Management, Contrôle Général et Assistance à Maîtrise d'Ouvrage, la démarche étant pilotée par l'équipe Développement Durable. Les premiers ateliers de travail ont permis d'identifier dans la cartographie des risques opérationnels existants, ceux comportant des enjeux de développement durable et de compléter cette cartographie à partir des résultats de l'exercice de matérialité. Le processus d'ancrage se traduit ensuite par la revue des procédures, l'établissement de guides internes, et de nouveaux points de contrôle.

### DES PARTENARIATS STRATÉGIQUES COMME VECTEUR D'ACCÉLÉRATION DE NOS ACTIONS

BMCE Bank of Africa s'appuie sur des partenaires stratégiques historiques et nouveaux pour porter ses engagements en matière de développement durable au niveau des meilleures pratiques et internationaliser ses actions. La dimension collaborative de nos conventions garantit un intérêt réciproque, portée par nos politiques respectives. Ces partenariats sont établis au plus haut niveau hiérarchique de la banque et pilotés au sein d'instances dédiées.





## GOVERNANCE & PILOTAGE DE LA DURABILITE

### Poursuite du déploiement du dispositif normatif de Gouvernance Groupe au niveau des filiales marocaines

Visant l'élaboration et la diffusion des meilleures pratiques de Gouvernance au sein du Groupe, la deuxième phase du projet de structuration de la filière Gouvernance Groupe a été lancée selon une démarche participative associant, dans une première étape, l'ensemble des filiales au Maroc. Parmi les principaux enjeux ciblés, figurent la convergence des pratiques de gouvernance, prérequis majeur à une construction pérenne et intégrée du Groupe BMCE Bank of Africa, le renforcement de l'efficacité à tous les niveaux de l'organisation du Groupe par la mise en place de moyens et de modalités de gouvernance appropriées, ainsi que la consolidation de l'image de marque du Groupe et de ses entités par l'instauration d'un système de gouvernance exemplaire à l'échelle du continent.

BMCE Bank veillera à la poursuite du déploiement progressif au niveau du Groupe de la stratégie Développement Durable en termes de Gouvernance et d'intégration des risques de responsabilité sociale et environnementale. A cet effet, des interlocuteurs Développement Durable ont été identifiés au sein des différentes filiales, afin d'être les relais dans le déploiement des bonnes pratiques au sein du Groupe, dans le domaine de la gouvernance mais également concernant les autres volets du Développement Durable.

### Mission d'Audit de l'Agence Internationale de Notation Vigeo

Pour la deuxième fois depuis 2004, BMCE Bank a sollicité en 2014 les services de l'Agence de notation internationale Vigeo, afin d'effectuer une évaluation de sa Responsabilité Sociétale au sens large et de la maîtrise des risques associés visant à optimiser son intégration dans la stratégie de la Banque.

Cet audit s'est articulé autour du diagnostic du système managérial de BMCE Bank au regard du référentiel de responsabilité sociale basé sur les normes publiques internationales sociales et environnementales, ainsi que sur les lignes directrices de Gouvernance les plus avancées (ONU, OIT, Principes directeurs de l'OCDE, UK Corporate Governance Code, ISO 26000).

L'agence de notation a couvert six thèmes portant sur l'ensemble des domaines de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise de BMCE Bank, à savoir les Droits humains, les Ressources Humaines, l'Environnement, les Relations clients/fournisseurs, l'Engagement sociétal et le Gouvernement d'Entreprise.

Dans sa restitution, l'agence de notation a souligné les avancées majeures dans le cadre du renforcement du dispositif de gouvernance de la banque, avec notamment le Corpus de Gouvernance qui formalise les règles de fonctionnement du Conseil, et la Charte Ethique.

L'évaluateur a également apprécié et mis en valeur les réalisations de BMCE Bank en termes de promotion du dialogue social, de développement des compétences, de management environnemental, de respect des intérêts du client ou encore, à travers la Fondation BMCE Bank, de contribution aux causes d'intérêt général. Enfin, le reporting extra-financier est inscrit à l'ordre du jour du Conseil d'Administration et fait l'objet d'un suivi des indicateurs Développement Durable par le Comité de Direction.

### Charte de conformité et des politiques Compliance Groupe

Lancée en 2015, la Charte de Conformité énonce les principes fondamentaux d'éthique qui s'appliquent au Groupe BMCE et qui soulignent son engagement à appliquer une politique d'intégrité dans l'exercice de ses missions. A travers cette charte, l'ensemble des entités

du Groupe BMCE, tant au Maroc qu'à travers le monde, contribuent à entretenir et à préserver la confiance du public à l'égard de l'organe d'administration, de la direction et des activités dudit groupe dans le contexte plus large de ses extensions territoriales.

Ainsi, les codes de conduite et les politiques adoptés précisent les grands principes de cette politique d'intégrité, les détaillent et constituent une pièce maîtresse de la gouvernance du Groupe BMCE Bank. Par ailleurs, les politiques Compliance Groupe puisent leurs sources dans le corpus légal et réglementaire, dans le socle des valeurs d'éthique inspirées de principes universels de déontologie professionnelle et s'inspirent des meilleures pratiques nationales et internationales. En somme, les politiques traitent des conflits d'intérêts, des embargos financiers, de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, de la fraude et de la corruption, des données à caractère personnel et des nouveaux produits et activités.

Enfin, une « Charte Fournisseurs Responsable » a été mise en place, nos fournisseurs devant désormais s'engager à adopter une démarche responsable et durable, mais également à la promouvoir et la répercuter sur leurs propres fournisseurs.





R  
A  
P  
P  
O  
R  
T  
  
D  
E  
V  
E  
L  
O  
P  
P  
E  
M  
E  
N  
T  
  
D  
U  
R  
A  
B  
L  
E



## Protection des données personnelles

Siégeant à la commission mixte CNDP-BAM-GPBM-APSF, BMCE Bank est l'une des banques les plus avancées dans la mise en œuvre des dispositions de la loi 09-08 sur la protection des données personnelles.

En effet, cette thématique, portée en interne par le Directeur Général Délégué en charge des Opérations Groupe, fait l'objet d'un suivi par le Comité de Fonctionnement et est présentée lors du Comité de Direction.

Afin d'être en conformité avec les dispositions de la loi, l'ensemble des supports de collecte d'information client (formulaire, contrats etc.) ont fait l'objet d'une revue, afin de mentionner l'usage qui sera fait des données collectées.

Ces mêmes supports portent également de nouvelles mentions informant les clients de leurs droits d'accès, opposition ou modification de ces données.

Par ailleurs, une campagne de sensibilisation touchant l'ensemble des collaborateurs a été déployée, et 368 collaborateurs ont d'ores et déjà bénéficié de formations en présentiel sur les thématiques de la Compliance incluant le volet protection des données à caractère personnel.

Les contrats liant BMCE Bank à ses fournisseurs ont également été revus, afin d'inclure un volet concernant la protection des données personnelles. Ce sont ainsi 24 contrats sur 42 qui ont fait l'objet d'une actualisation en 2015, tous les nouveaux contrats étant bien entendu conformes.

Enfin, un accompagnement des filiales est réalisé dans le cadre du déploiement de la filière Compliance à l'échelle du groupe, afin de les aider dans l'application de la loi 09-08.

## Travaux du Comité des Risques Groupe

Au titre de l'exercice 2015, les travaux du Comité des Risques Groupe ont porté sur l'examen de l'évolution des principaux indicateurs de risque de crédit consolidés et sociaux, en termes de distribution de crédit, de qualité du portefeuille, des résultats des stress tests, des limites sectorielles et groupe. L'optimisation de la consommation des fonds propres et l'évolution des ratios prudentiels ont également fait l'objet d'un suivi étroit par le Comité.

Il a également examiné le dispositif de limites des risques de marché de même que l'évolution des risques de marchés et des risques opérationnels. Outre l'analyse des risques du Groupe BMCE Bank of Africa, les travaux du Comité ont été menés par grande zone géographique – Afrique, Europe et Maroc.





R  
A  
P  
P  
O  
R  
T  
  
D  
E  
V  
E  
L  
O  
P  
P  
E  
M  
E  
N  
T  
  
D  
U  
R  
A  
B  
L  
E



## FINANCE DURABLE ET INVESTISSEMENTS À IMPACT POSITIF



### Le Climat au centre du nouveau programme de financement CAP ENERGIE 1<sup>er</sup> financement de l'énergie renouvelable et de l'efficacité énergétique du marché bancaire marocain, véritable levier de performance

La Banque européenne pour la reconstruction et le développement (BERD), l'Agence Française de Développement (AFD), la Banque Européenne d'Investissement (BEI) et la Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) ont fait équipe pour renforcer les mesures en faveur de l'énergie durable au Maroc, grâce au soutien de la Facilité d'investissement pour le voisinage de l'Union Européenne (FIV UE).

Les quatre institutions financières ont accordé une facilité de 20 millions d'euros à BMCE Bank of Africa et à sa filiale de crédit-bail Maghrebail. Cette ligne de crédit est la 1<sup>ère</sup> octroyée dans le cadre du Mécanisme de financement pour l'énergie durable spécifique au Maroc (MorSEFF- *Morocco Sustainable Energy Finance Facility*), un programme complet encourageant les investissements dans l'efficacité énergétique et les projets à petite échelle axés sur les énergies renouvelables.

BMCE Bank sensibilise davantage ses clients, en encourageant les technologies à faible consommation d'énergie, en privilégiant les énergies renouvelables et en renforçant la production locale. Nos équipes ont placé l'essentiel de la ligne en 2015, sur une vingtaine de projets en efficacité énergétique et énergies renouvelables, totalisant un montant de MAD 177 millions, positionnant ainsi le programme MorSEFF au 1<sup>er</sup> rang dans la région MENA.

### Des retombées positives pour les clients dans des secteurs d'activités multiples

Via Cap Energie, nous avons financé des projets dans le Transport, l'Industrie et le BTP. A travers ce programme, la clientèle Entreprise a bénéficié d'une solution clé en main innovante, offrant un financement, une assistance technique gratuite et une prime à l'investissement.

La ligne MorSEFF a également permis à BMCE Bank of Africa d'accompagner ses clients dans la réduction de leur empreinte carbone et à la production de l'énergie propre. En termes d'économies d'énergies, sur la période mentionnée, celles-ci représentent plus de 33 MAD millions par/an. Les émissions de CO<sub>2</sub> évitées, dans les projets financés à ce stade, équivalent les émissions annuelles de 5000 habitants du Maroc.

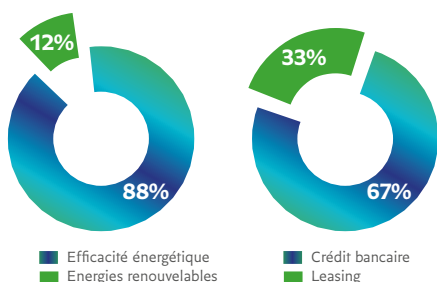


### BMCE Capital Gestion offre le 1<sup>er</sup> produit d'Investissement Socialement Responsable au Maroc

Dans la continuité de sa démarche d'innovation, BMCE Capital Gestion propose à ses clients de concilier performance financière et prise en compte de l'empreinte environnementale, sociale et de gouvernance dans la sélection et la gestion de leur investissement à travers le fonds « FCP Capital ISR ».

En effet, BMCE Capital Gestion est la première société de gestion marocaine d'OPCVM à avoir créé un Fonds Commun de Placement Socialement Responsable. Ce fonds est composé à partir de critères de performance en responsabilité sociétale, en appui sur la recherche et les opinions de l'agence indépendante leader de la notation extra financière des plus grandes capitalisations dans le monde, Vigeo.

Ce fonds est aussi le 1<sup>er</sup> fonds socialement responsable mis en place par une banque de la région Maghreb et MENA. Il concrétise et consacre désormais l'extension des engagements de responsabilité sociétale du Groupe BMCE Bank jusque dans ses métiers de gestion d'actifs et ses opérations de marché.







Cette offre permet aux investisseurs de choisir un placement en conformité avec leurs convictions d'éthique sociale, tout en contribuant aux comportements responsables des entreprises et au développement durable de la société.

Le «FCP Capital ISR» est investi en actions d'entreprises choisies selon leurs engagements et leurs pratiques en matière de développement durable et responsabilité sociétale, lesquels sont déclinés selon des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance- ESG.

### Favoriser les investissements responsables par l'évaluation et la maîtrise des risques sociaux et environnementaux dans l'octroi de crédits

Dans le cadre d'une démarche systémique, BMCE Bank adhère aux Principes de l'Equateur (EP) à travers un Système de Management Environnement et Social (SEMS), mis en place en 2008, pour évaluer et maîtriser les impacts sociaux et environnementaux des projets financés. Les projets étant classés en fonction de leur catégorie de risques et d'une liste d'exclusion.

#### PRINCIPES DE CATÉGORISATION DES PROJETS

- A** : Projets présentant des impacts sociaux et environnementaux significatifs, irréversibles, voire sans précédent
- B** : Projets présentant des impacts sociaux et environnementaux peu nombreux, limités, réversibles et faciles à traiter par des mesures d'atténuation
- C** : Projets d'entreprises de services présentant des impacts sociaux et environnementaux minimes ou nuls
- FI** : Financement d'intermédiaires financiers

#### L'évaluation Sociale & Environnementale, un outil au service de la gestion des risques financiers

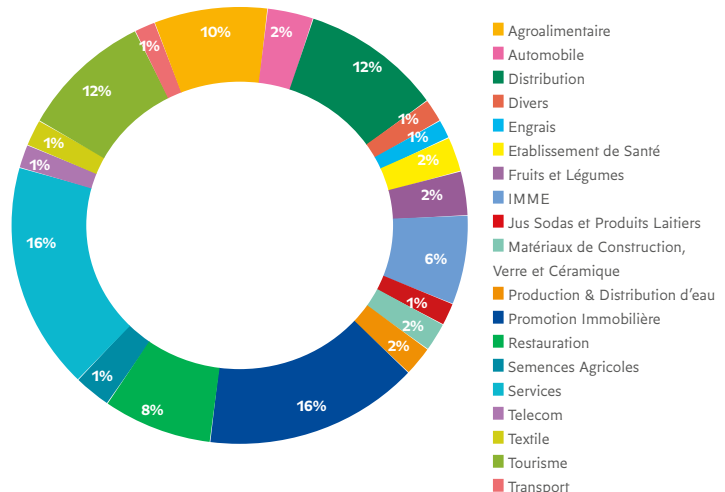
L'année 2015 a été dédiée à la refonte et à la simplification de la démarche d'analyse et suivi du risque social et environnemental. Ceci a permis un renforcement de la prise de conscience des représentants de l'activité commerciale à ces enjeux, notamment à travers des séances de formations et sensibilisation sur le terrain.

Courant 2015, 175 dossiers de crédits ont fait l'objet d'évaluation sociale et environnementale :

#### EXEMPLES ISSUS DE LA LISTE D'EXCLUSION

- ◆ Production ou commerce d'armes,
- ◆ Production ou commerce du tabac,
- ◆ Production ou commerce d'alcool
- ◆ Jeux et casino,
- ◆ Production ou commerce de bois ou d'autres produits forestiers autres que ceux gérés durablement,
- ◆ Pêche au filet dans le milieu marin en utilisant des filets de plus de 2,5 km de longueur

REPARTITION SECTORIELLE DES DOSSIERS ANALYSÉS



## LES PRINCIPES DE L'ÉQUATEUR

### Norme d'évaluation sociale et environnementale des projets >10 M\$



Ce standard mondialement reconnu du secteur financier vise la prise en compte des critères sociaux et environnementaux (S&E) dans les projets financés d'un montant supérieur à 10 M\$. BMCE Bank of Africa applique la méthodologie standardisée par l'association des Principes de l'Equateur pour mesurer les impacts S&E, positifs et négatifs, de ses financements.

L'année 2015 a été marquée par l'élaboration de modules de formation ciblés et la réalisation de missions de terrain pour les projets de catégorie A. Des séances de formation adaptées ont été dispensées auprès des entités centrales (Direction Financements Structurés et Investissements) directement concernées par les Principes de l'Equateur, visant le renforcement des compétences en matière d'analyse des risques et impacts sociaux et environnementaux.

La banque a participé à l'ensemble des réunions nationales et internationales de UNEP-FI et de l'Association des Principes de l'Equateur en 2015. De plus, dans le cadre de la réunion annuelle de UNEP FI, des séances de travail sur la gestion des risques S&E ont été tenues avec Société Générale et BNP Paribas.

Courant 2015, cinq projets accordés et/ou débloqués étaient éligibles aux Principes de l'Équateur. Parmi ces projets, trois ont atteint le closing financier.

## NORMES APPLICABLES AUX PROJETS SOUMIS À L'ÉVALUATION SELON LES PRINCIPES DE L'ÉQUATEUR

◆   les huit normes de performance de l'IFC (International Finance Corporation)

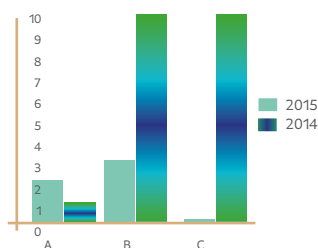
◆ les directives générales et spécifiques en matière d'environnement, de santé et de sécurité de la Banque Mondiale

◆ les 10 Principes de l'Equateur sont :

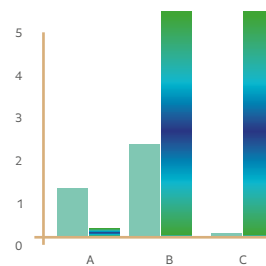
- Principe 1 : Revue et catégorisation
- Principe 2 : Evaluation environnementale et sociale
- Principe 3 : Standards environnementaux et sociaux applicables
- Principe 4 : Système de gestion E&S et plan d'action
- Principe 5 : Participation des parties prenantes
- Principe 6 : Mécanisme de règlement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



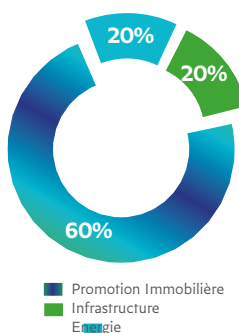
COMPARATIF DES PROJETS ACCORDÉS ET/OU DÉBLOQUÉS PAR CATÉGORIE (2014-2015)



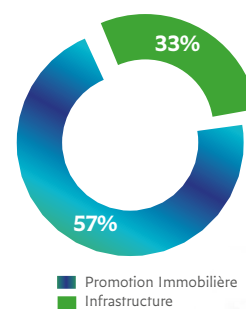
COMPARATIF DES PROJETS AYANT ATTEINT LE CLOSING FINANCIER PAR CATÉGORIE (2014-2015)



RÉPARTITION PAR SECTEUR (2015) PROJETS ACCORDÉS ET/OU DÉBLOQUÉS



PROJETS AYANT ATTEINT LE CLOSING FINANCIER







BMCE Bank of Africa fait partie des 10 institutions financières de premier plan engagées à soutenir le Positive Impact Manifesto, piloté par UNEP FI et lancé en Octobre 2015 par le «Positive Impact Finance Working Group». L'objectif de ce programme innovant est d'établir un nouveau business modèle basé sur les notions d'impact et de marché. Le Positive Impact Finance implique une contribution positive des projets financés à l'un ou plusieurs piliers du développement durable.

### Exemple de financements de projets à « impact positif » sur le Climat

En 2015, BMCE Bank of Africa a participé activement à des projets « climat » de grande envergure que la banque évalue au regard des normes des Principes de l'Equateur :

◆ Financement d'une unité de dessalement d'eau de mer. Ce projet permet la création d'emploi aussi bien au niveau local que régional, la réduction/l'évitement de la surexploitation de l'aquifère en sécurisant l'approvisionnement en eau de la région, l'encouragement de l'achat de biens et des services locaux.

◆ Financement du projet d'un parc éolien d'une capacité de 120 MW. Le projet répondant aux standards et meilleures pratiques internationales en matière S&E, présente de grandes potentialités éco-touristiques et pourrait contribuer de façon substantielle à l'économie locale. Il permettra également de :

- Offrir à la population locale des emplois temporaires (estimés entre 6.000 et 10.000 jours de travail)
- Faciliter la circulation des personnes et des biens et l'accès des douars voisins du site au marché et aux services extérieurs.

### Adhésion à la « Déclaration des institutions financières sur le financement de l'efficacité énergétique » de la BERD et UNEP-FI

BMCE Bank of Africa, a annoncé, en octobre 2015, son adhésion à la « Déclaration des institutions financières sur le financement de l'efficacité énergétique » lancée par la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (BERD), en coordination avec l'Initiative Financière du Programme des Nations Unies pour l'Environnement (UNEP FI).

Cette initiative contribue à accroître et promouvoir les investissements en énergie propre et démontre l'apport essentiel des banques dans ce domaine. Ces dernières doivent ainsi intégrer le financement de l'efficacité énergétique dans leur stratégie, leurs opérations commerciales, et en faire la promotion auprès de leurs clients, ce qui aboutit à une

transformation approfondie des institutions.

◆ Principaux engagements :

- Contribuer à accroître le financement de l'efficacité énergétique
- S'efforcer d'identifier les fonds consacrés à l'efficacité énergétique
- Multiplier les échanges avec les clients pour les orienter vers des décisions permettant de financer l'efficacité énergétique
- Collaborer avec des financiers institutionnels et publics qui cherchent à développer le financement de l'efficacité énergétique
- Partager l'expérience qu'ont les banques du financement de l'efficacité énergétique et tirer les enseignements de pratiques exemplaires dans leur secteur pour améliorer leurs activités dans ce domaine.

À la mi-novembre 2015, plus de 100 banques représentant 42 pays, situés principalement en Europe et en Asie Centrale, mais aussi en Afrique et en Amérique Latine, avaient signé la Déclaration et un livret, qui regroupe les différentes déclarations, distribué lors de la COP21.



## LA RELATION CLIENT AU CŒUR DE NOTRE MÉTIER

### Un centre de relation clientèle multi-langues pour davantage de proximité avec nos clients

Lancé en janvier 2013, le Centre de Relation Clientèle (CRC) a atteint son régime de croisière. Il s'agit aujourd'hui d'une équipe de 39 téléconseillers qualifiés et multi-langues qui assurent un service de 8H à 22H, 7j/7.

Fort de son expérience, le CRC est au service de l'ensemble de la clientèle de BMCE Bank (Particuliers, Professionnels et Marocains Citoyens du Monde) et adresse toute la chaîne de valeurs, depuis la demande d'information jusqu'au traitement de la réclamation, ainsi que des services transactionnels à valeur ajoutée.

La refonte complète du système d'information du CRC a permis une intégration complète avec les bases de données client de la Banque et ainsi une expérience client unifiée, personnalisée et sécurisée. Par ailleurs, le CRC accompagne l'ensemble des marchés et Réseaux (Maroc et BMCE Euro Services) dans leurs missions de prospection et de développement commercial.

Enfin, avec l'obtention du certificat d'Engagements de Services, délivré par le cabinet Bureau Veritas, le CRC est devenu le 1<sup>er</sup> centre de contact bancaire certifié « Engagements de Services ».

Cette certification est constituée de 8 engagements qui, ensemble, permettent de créer une relation responsable et durable avec les clients de la banque s'articulant autour de 4 axes principaux :

- ◆ Expertise
- ◆ Disponibilité
- ◆ Accompagnement
- ◆ Efficacité.

### Evolution du marché Low Income Banking et Inclusion bancaire.

L'inclusion bancaire étant un enjeu sociétal important, BMCE Bank of Africa dispose d'une offre à destination des populations ayant des difficultés à bénéficier des produits et services bancaires. Il s'agit par exemple des personnes non salariées ayant des revenus faibles ou irréguliers. BMCE Bank met ainsi à disposition de ces populations des produits adaptés à leurs besoins, tels que :

- ◆ **Le crédit Fogarim, garanti par la Caisse Centrale de Garantie et destiné aux populations aux revenus modestes ou irréguliers, dont 16 880 dossiers ont été traités en 2015 pour un encours de 2 466 346 KDH au 31/12/2015.**
- ◆ **Les cartes prépayées, liées à un compte sur carte sans frais de tenue de compte et plafonné à 20 000 dh, dont 15 349 cartes ont été distribuées au 31/12/2015.**
- ◆ **Les comptes sur carnet, dont 37 151 ont été ouverts en 2015.**
- ◆ **La carte privative, lancée en février 2014 en remplacement de la carte Accès, destinée aux populations low income et proposée pour 25 dh/mois pendant 4 ans, dont le stock s'élevait à 197 463 cartes fin 2015.**

### NOUVELLE VERSION DE LA NORME ISO 9001 pour une meilleure maîtrise des activités en interne

L'avènement de la nouvelle norme ISO 9001 V 2015 constitue indéniablement un événement phare de l'année 2015. Les bénéfices de cette norme sont nombreux, parmi lesquels la maîtrise des activités en interne par une meilleure prise en compte des risques et des opportunités afin de mieux anticiper les besoins du marché et gagner en performance.

La refonte de la norme améliore sensiblement la fluidité des Process, tout en faisant progresser le niveau de qualité de service délivré à la clientèle.

Aussi, BMCE Bank en tant que précurseur dans le domaine de la qualité (première banque marocaine à être certifiée ISO 9001 il y a 15 ans) a-t-elle entrepris un Plan de Transition au profit des entités certifiées de BMCE Bank et du Groupe, visant à se conformer aux amendements de cette nouvelle édition de la norme.

### ETUDES QUALITE ET FOCUS GROUP pour une meilleure écoute du client externe et interne

Les clients étant au centre de nos préoccupations, plusieurs études ont été lancées récemment en vue de cerner leurs besoins et attentes par rapport à la qualité de service, consolider le positionnement de BMCE Bank sur les différents marchés de plus en plus concurrentiels et identifier les axes d'amélioration. Ces études permettent également à notre Banque de se rapprocher davantage de sa clientèle, à travers une écoute active et un partage des expériences.

C'est ainsi que des enquêtes de satisfaction ont été menées auprès de la clientèle Privée, des Entreprises, des Professionnels, des nouveaux clients MRE et du CRC.

Les enquêtes client mystère ne sont pas en reste : les agences à vocation Professionnels et Migrants ont été ciblées, sans oublier le Centre de Relations Clientèle.

S'agissant des clients internes, une enquête sur les prestations du HelpDesk PLG ainsi qu'une étude sur les produits et prestations Bancassurance ont été réalisées afin de perpétuer notre démarche d'amélioration continue. La satisfaction de notre clientèle interne constitue un atout fondamental au service du client externe.







R  
A  
P  
P  
O  
R  
T  
  
D  
E  
V  
E  
L  
O  
P  
P  
E  
M  
E  
N  
T  
  
D  
U  
R  
A  
B  
L  
E

## UN GUIDE DES BONNES PRATIQUES pour soutenir les pratiques responsables

Dans un contexte de forte concurrence entre les banques, la différenciation se fait moins sur les produits et tarifications, que sur l'accueil, la qualité de service et le conseil. Ainsi la satisfaction et fidélisation de la clientèle, à travers l'excellence des prestations, deviennent des enjeux économiques cruciaux.

C'est pourquoi l'élaboration du « Guide des Bonnes Pratiques », à l'attention des collaborateurs du Réseau Part/Pro, constitue un des événements majeurs. Ce guide, intitulé « Bien Faire dès la première fois. » met en avant les anomalies les plus récurrentes et leurs conséquences d'une part, ainsi que les bonnes pratiques à adopter et les bénéfices attendus d'autre part.

Son objectif fondamental est d'amener les collaborateurs du Réseau à adopter les meilleures pratiques dès l'entrée en contact avec un Tiers et tout au long de la relation avec BMCE Bank.

Les thématiques développées au niveau du guide, non exhaustives, visent toutefois à décrire le plus fidèlement possible les différentes situations rencontrées sur le terrain. Le guide est disponible pour tous les collaborateurs sur l'Intranet de la Banque. Par ailleurs, un dispositif d'accompagnement a été mis en place, incluant des actions de formation et de communication interne.

Dans le même sens, un guide des bonnes pratiques destiné au Réseau Entreprises a été élaboré au cours de cette année. Les thématiques développées se rapportent à la qualité de service, qualité des données et maîtrise des process. Un plan d'accompagnement lié à la diffusion de ce guide sera élaboré au cours du deuxième semestre.

## QUALIFICATION DES DONNÉES CLIENTS base de la connaissance client

Afin d'améliorer la connaissance de notre clientèle, les campagnes de qualification des données tiers sont menées en permanence avec l'appui de l'ensemble du Réseau. Aussi, l'outil de qualification OSCAF, déployé depuis 2014 qui permet de qualifier et enrichir les données clientèle de manière ciblée, a été exploité à bon escient pour la fiabilisation des données de la Clientèle des MRE, des Tiers PM, des Tiers non-salariés ainsi que la clientèle privée.

Les bénéfices de ces campagnes sont nombreux : mise à jour et assainissement des données, enrichissement de la base de données clientèle, amélioration des performances commerciales.

## RÉCLAMATIONS CLIENTÈLE

### Un levier important de rebond commercial

La Gestion des réclamations émanant de notre clientèle constitue un levier indéniable pour mieux la servir et progresser. Plusieurs canaux sont mis à la disposition du client pour exprimer ses doléances : courrier, visite physique, site de la Banque, Centre de Relations Client, réseaux sociaux et enfin le CMMB (Centre Marocain de Médiation Bancaire).

Plusieurs axes d'améliorations ont été identifiés comme étant prioritaires en vue de préserver les intérêts du client et de garantir la transparence de la Banque à son égard.

C'est ainsi qu'une Foire aux Questions des réclamations BMCE les plus récurrentes a été élaborée : sur la base des réclamations reçues et traitées par la Banque, une liste des questions/réponses les plus récurrentes a été établie afin de la mettre à la disposition des clients sur notre site vitrine.

La communication sur les engagements de BMCE Bank sur le parcours Réclamations constitue également une action phare : flyers à distribuer en agence, redistribution des affiches relatives aux différents canaux, communication sur les voies de recours, entre autre.

Notons également que les grandes lignes de la charte Qualité relatives aux engagements de la banque par rapport au processus de traitement des réclamations en fonction des délais procéduraux et réglementaires déjà fixés, sont en cours de révision.

Enfin, une campagne de communication est en cours de préparation afin de mieux faire connaître auprès des clients les différents canaux de transmission des réclamations et leur en faciliter le processus de transmission.







R  
A  
P  
P  
O  
R  
T  
  
D  
E  
V  
E  
L  
O  
P  
P  
E  
M  
E  
N  
T  
  
D  
U  
R  
A  
B  
L  
E



## SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT DE NOS COLLABORATEURS

### ACCOMPAGNEMENT du Développement des Activités

En 2015, 153 nouveaux collaborateurs ont rejoint BMCE Bank of Africa pour assurer la pérennité des activités commerciales et remplacer des départs. En outre, dans la continuité des actions entreprises en 2014, en accompagnement du Projet Réseau 2016 devant contribuer à l'amélioration profonde de l'efficacité commerciale au sein de la Banque, près d'une vingtaine d'évolutions de carrière ont été réalisées afin de combler les besoins en Directeurs de Groupe Adjoints.

### DEVELOPPEMENT soutenu des Compétences

13 650 J/h de formation ont été dispensés en 2015, couvrant ainsi 43% des collaborateurs de la Banque.

Par ailleurs, près de 58% des collaborateurs ont accédé aux formations E-learning, moyen privilégié et économique pour diffuser les modules liés notamment aux aspects réglementaires, techniques d'accueil, etc....

Concernant la formation diplômante, près de 70 collaborateurs ont suivi le cursus ITB et Brevet Bancaire.

En appui au renforcement de la dimension internationale du Groupe, près de 270 collaborateurs, soit 5% de l'effectif, ont suivi des cours d'Anglais et d'Espagnol.

2015 a été marquée par la poursuite du programme M4Banking. Ce programme entend inculquer une culture managériale commune et partagée, mobiliser les acteurs autour de la création de valeur, booster les équipes et renforcer les compétences relationnelles. Une centaine de collaborateurs ont bénéficié de ce programme.

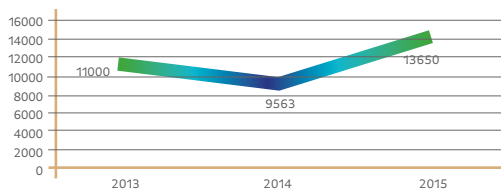
Fort de son apport, le programme lancé en 2014 à l'échelle du Groupe au profit d'une vingtaine de cadres du Groupe BMCE Bank, sous le sceau d'HEC Paris, a été finalisé, donnant naissance à la 2<sup>ème</sup> promotion certifiée.

En renforcement de la culture de maîtrise des risques à l'échelle du Groupe, l'année 2015 a été marquée par le lancement de l'Académie des Risques conjointement avec l'Association in Risk Management (AMRAE).

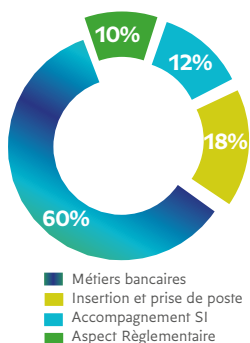
2015 a aussi été caractérisée par la finalisation du 4<sup>ème</sup> cycle de développement RH des 46 collaborateurs des entités en Central identifiés comme "Potentiel", programme dit Leadership Continuity Program.

Le programme, sur 18 mois, intègre des modules pratiques et ludiques, adressés et animés par des intervenants de renom spécialisés dans les domaines de Management, Communication et Développement personnel.

JOURS HOMMES DE FORMATION



TYPES DE FORMATIONS



## UNE FIBRE SOCIALE CONFIRMÉE marquée par un engagement soutenu

En parfaite symbiose avec le Partenaire social, des actions ont été engagées en vue d'améliorer les prestations et le Bien-être des collaborateurs, créant ainsi un climat social propice à un développement pérenne. L'amélioration de la capacité d'accueil des centres de vacances a été poursuivie durant cette période par la signature d'une quinzaine de conventions. Comme à l'accoutumée, le Club BMCE Bank a organisé une série d'activités culturelles et sportives au profit des enfants de collaborateurs, notamment l'École de natation, de musique ou encore la matinée dédiée aux enfants handicapés.

Cette année a été également marquée par l'obtention du Label Or de la Fondation Lalla Salma "BMCE Bank Entreprise Sans Tabac", traduisant ainsi l'engagement de la Banque dans la lutte contre les méfaits du tabagisme sur les lieux de travail.

Une enquête de satisfaction, destinée à l'ensemble des collaborateurs BMCE Bank a été réalisée. Le taux de participation a atteint 49% (vs 32% en 2011) et le taux de satisfaction global a progressé pour atteindre 71% en 2014 contre 59% en 2011, traduisant ainsi les efforts fournis en vue d'améliorer la qualité de vie au sein de l'institution.



Exercice d'évacuation au siège de BMCE Bank of Africa

## LA PRÉVENTION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL Un engagement fort pour créer un environnement de travail sûr

BMCE Bank s'est engagée en 2015, à mettre en place un Système de Management de Santé et de Sécurité au Travail selon la norme internationale OHSAS 18001 (Occupational Health And Safety Assessment Series). Une certification est prévue en 2017.

Les enjeux de la démarche de prévention des risques SST:

- ◆ Identifier, réduire et prévenir les risques liés à la santé et à la sécurité en limitant les risques opérationnels
- ◆ Identifier et respecter les exigences réglementaires en limitant les risques juridiques
- ◆ Identifier et limiter les risques psychosociaux
- ◆ Impacter positivement notre image d'entreprise
- ◆ Réduire les coûts relatifs aux cotisations et primes versées aux assureurs.

### Méthode d'analyse des risques SST

L'évaluation des risques a été réalisée à travers la méthode et l'outil EVRIP (Evaluation des Risques et des Impacts Professionnels) basée sur l'approche des dangers de l'INRS (Institut National de Recherche en Sécurité français)



et sur l'approche de maîtrise des risques dite OTH (maîtrise par l'Organisation, la Technique et les Hommes) déjà appliquée pour le Système de Management Environnemental de BMCE Bank.

Sur le plan opérationnel de la prévention des risques SST, la banque continue à réaliser annuellement les exercices d'évacuation réglementaire, la mise en sécurité globale des entités centrales, des agences et du club, la réalisation des diagnostics d'exposition au risque et la gestion des événements sécuritaires.

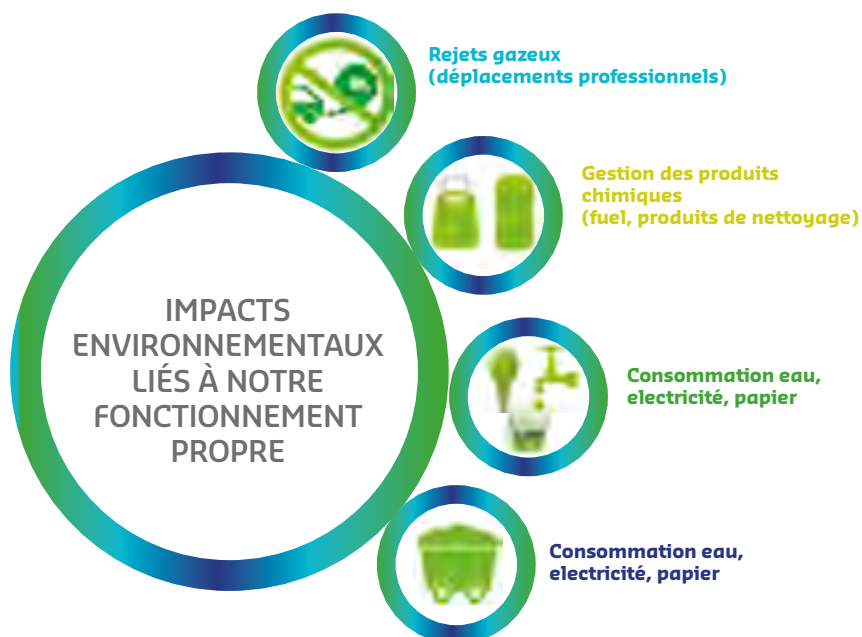
### CERTIFICATION ISO 9001 DE L'ENTITÉ CAPITAL HUMAIN GROUPE RENOUELLÉE

L'exercice 2015 a été couronné par le renouvellement de la certification des activités RH selon la norme ISO 9001 avec Zéro Ecart. L'audit a mis en exergue plusieurs points forts notamment :

- ◆ l'engagement du management à la mise en œuvre, au maintien et à l'amélioration du Système de Management de la Qualité
- ◆ l'orientation Client
- ◆ le déploiement du dispositif de Gestion de Projet standardisé.

## EXEMPLARITÉ ET ENGAGEMENTS POUR L'ENVIRONNEMENT

**PRINCIPAUX  
IMPACTS DIRECTS  
DE LA BANQUE**



### Huit engagements fermes et mesurables de la politique environnementale du Groupe BMCE Bank

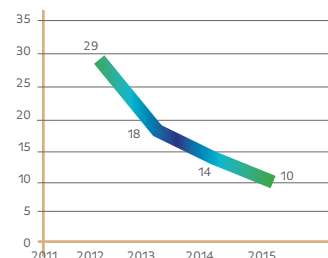
- 1 Se conformer aux exigences réglementaires relatives à l'environnement
- 2 Prendre en compte les critères environnementaux dans les activités de financement
- 3 Promouvoir le Green Business
- 4 Préserver les ressources naturelles en cherchant à utiliser de manière la plus rationnelle l'eau, l'énergie et les consommables.
- 5 Prévenir et limiter la pollution en maîtrisant les impacts de nos activités sur l'environnement
- 6 Développer la culture et le comportement «environnemental» des collaborateurs
- 7 Promouvoir les achats responsables
- 8 Promouvoir «la construction durable»

Système de Management Environnemental certifié, maintenu couvrant tout le périmètre des activités BMCE Bank of Africa



### Un processus d'identification et d'évaluation des impacts environnementaux significatifs :

EVOLUTION DU NOMBRE DES ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX SIGNIFICATIFS (AES) DE LA BANQUE







R  
A  
P  
P  
O  
R  
T  
  
D  
E  
V  
E  
L  
O  
P  
P  
E  
M  
E  
N  
T  
  
D  
U  
R  
A  
B  
L  
E

**LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE ET SUIVI DES ÉMISSIONS CO<sub>2</sub> sur les déplacements professionnels calculés sur la base du référentiel de l'ADEME**



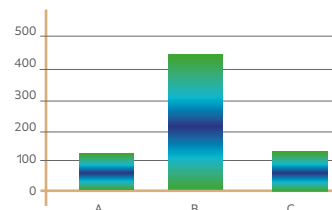
**BILAN 2015 DE RECYCLAGE ET D'ÉCONOMIES EN ÉMISSIONS DE GES**

- ◆ 100% des déchets cartouches et toners recyclés, économisant 2.4 Tonnes en émissions CO<sub>2</sub>
- ◆ 994 litres d'huiles de cuissons usées traitées, économisant ainsi 2.6 Tonnes d'émissions CO<sub>2</sub>
- ◆ 251 unités informatiques réutilisées par des écoliers via l'association Al Jisir
- ◆ 131 tonnes de papier recyclé
- 77% des agences couvertes par le recyclage papier
- ◆ 166 Tonnes d'émissions de CO<sub>2</sub> économisées via le recours aux centres de formation régionaux
- ◆ 944 Tonnes de CO<sub>2</sub> économisées sur la consommation énergétique des sièges, EVMB et Club.

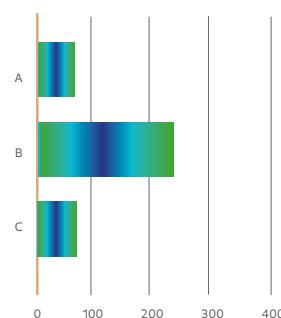
**CERTIFICATION ISO 50001 Système de Management de l'Énergie : 15 % d'amélioration de la performance énergétique d'ici fin 2016**

BMCE Bank s'engage sur la certification ISO 50001 de 40 000 m<sup>2</sup> de surface (sièges centraux). La banque prévoit pour ses immeubles centraux des économies d'énergie allant jusqu'à 15% de sa facture globale. Ces économies d'énergie seront réalisées avec des TRI (temps de retour sur investissement) ne dépassant pas les trois ans.

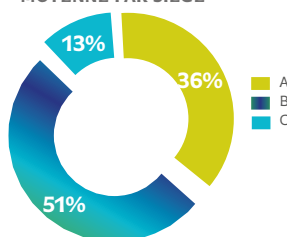
**LE RATIO ÉNERGÉTIQUE PAR SIÈGE ENTRE LES TROIS BÂTIMENTS**



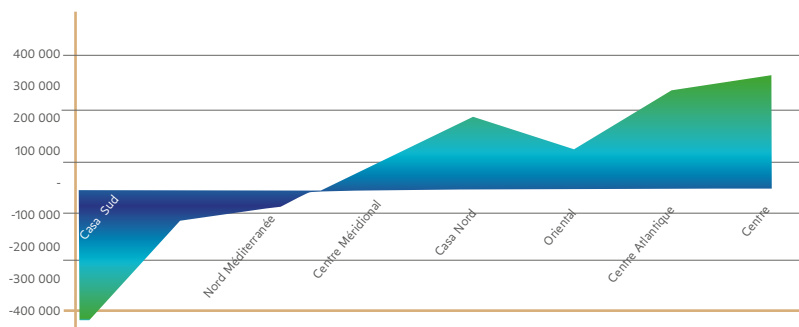
**LE COÛT ÉNERGÉTIQUE PAR M<sup>2</sup>**



**CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE MOYENNE PAR SIÈGE**



**ÉVOLUTION DE LA FACTURE ÉNERGÉTIQUE ENTRE 2014 ET 2015 AU NIVEAU DES RÉGIONS**





Remise de la certification HQE par M. Matthias FEKL, Secrétaire d'Etat Français du Commerce Extérieur et M. Patrick NOSSENT, Président de Cerway à Mme Houda SBIHI, Responsable Gouvernance et Développement Groupe.

Périmètre : Centre de formation, Data Center, immeubles à usage de bureaux, ateliers de formation et espaces de vie extérieurs.  
Surface certifiée HQE : 17 805 m<sup>2</sup> (dont 12.960 m<sup>2</sup> de bureaux et ateliers de formation et 4.845 m<sup>2</sup> pour le centre de formation),

### CERTIFICATION HQE Le Centre de Formation de BMCE Bank of Africa décroche la certification internationale HQE (Haute Qualité Environnementale) décernée par l'opérateur de certification HQE international Cerway

BMCE Bank of Africa est la première banque marocaine à obtenir une telle distinction et la 2<sup>ème</sup> en Afrique, couronnant ainsi son engagement résolu et ses efforts tangibles dans la promotion d'une construction durable vecteur clé de croissance, pilier fort de la politique environnementale qu'elle déploie depuis 2011.



BMCE Bank of Africa Academy à Bouskoura

#### Centre de formation BMCE Bank of Africa

- ◆ Cadre de vie agréable associé à une architecture fonctionnelle, accueillante et moderne
- ◆ Espaces de qualité assurant le confort et la santé des usagers
- ◆ Accessibilité PMR, modularité des espaces et aisance à l'entretien maintenance
- ◆ des ouvrages de qualité dépourvus de risques, répondant aux exigences environnementales dans des coûts et délais contrôlés
- ◆ Préservation des ressources et réduction des impacts environnementaux








#### Performances Environnementales certifiées « HQE INTERNATIONAL »

- ◆ Architecture bioclimatique intégrée, isolation renforcée et équipements performants
- ◆ ENERGIE : Consommation du projet < 50% Consommation réf (réduction de 50% de la facture énergétique)
- ◆ EAU : Besoins sanitaires < 0,7 Besoins de réf sanitaires (30% d'économie sur la consommation d'eau par rapport à un bâtiment standard)
- ◆ 40 % des besoins ECS assurés par le solaire.
- ◆ Produits locaux privilégiés et prise en compte des impacts associés.
- ◆ Sensibilisation des usagers et formation des gestionnaires.





## CONSTRUCTION DURABLE Quelques initiatives du- rables dans la construction et l'aménagement du réseau des agences BMCE Bank Of Africa

-  Généralisation des lampes à basse consommation type LED
-  Aménagement des agences avec optimisation thermique
-  Façades vitrées avec film athermique de toutes les agences
-  Installation des horloges avec réglage pour les enseignes et climatiseurs des sièges et agences
-  Substitution du Gaz de climatisation par du Gaz écologique
-  Eco paramétrage à distance de tous les postes informatiques pour une mise en veille prolongée le soir
-  Paramétrage recto-verso de toutes les imprimantes sièges et agences.



Formation Construction Durable à BMCE Bank of Africa Academy

## COMMUNICATION ET DÉVELOPPEMENT

### Des formations « Construc- tion Durable et Efficacité Énergétique » organisées par BMCE Bank au profit de ses partenaires

Pour ses parties prenantes externes, BMCE Bank a mis en place des dispositifs de sensibilisation et de promotion du Développement Durable, qui se traduisent par plusieurs initiatives. Des formations ont été dispensées en collaboration avec le Bureau Veritas au profit des chefs de projet de la banque et de ses partenaires externes, Architecte, Bureau d' Etudes et Entreprises de travaux.

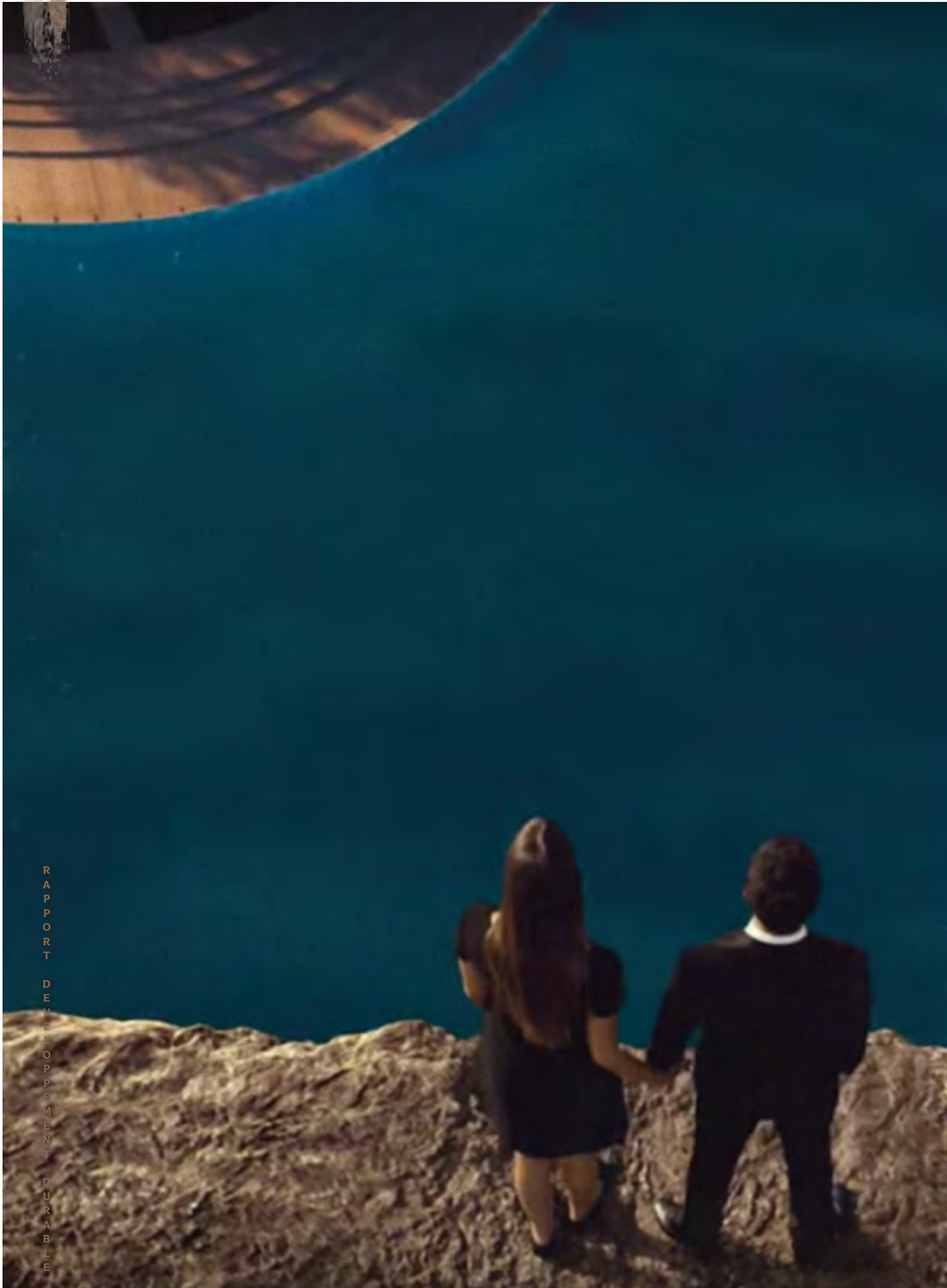
Ces formations ont porté essentiellement sur la Construction Durable, la nouvelle réglementation sur l'Efficacité Energétique et la pratique du logiciel BINAYATE, conformément aux exigences du décret n°2-13-874.

Dans le cadre d'un partenariat, BMCE Bank of Africa a accueilli «Green Academy» de l'association Marocaine Green Building Council (MGBC) au sein de BMCE Bank of Africa Academy pour la première formation HQE (Haute Qualité Environnementale) reconnue par CERWAY-Opérateur de la certification HQE™, qui certifie les acteurs à l'international tout au long de leur projet.

### BMCE Bank célèbre la journée mondiale de la terre et encourage les meilleurs Performers dans le cadre de la certification ISO 14001 de la banque

Chaque année, BMCE Bank organise un challenge pour primer les meilleurs performeurs en Efficacité Energétique et les meilleurs contributeurs dans la certification ISO 14001. Dix collaborateurs ont ainsi été primés en 2015.





R  
A  
P  
P  
O  
R  
T  
  
D  
E  
V  
E  
L  
O  
P  
P  
E  
M  
E  
N  
T  
  
D  
U  
R  
A  
B  
L  
E

## LA PROMOTION DE L'ENTREPRENARIAT, UNE DE NOS PRIORITÉS

### AFRICAN ENTREPRENEURSHIP AWARD Promouvoir l'entrepreneuriat à l'échelle du continent

L'African Entrepreneurship Award, annoncé par M. Othman Benjelloun, Président de BMCE Bank of Africa, lors du Global Entrepreneurship Summit de 2014, est un prix annuel dont la 1<sup>ère</sup> édition s'est tenue en 2015. Visant à promouvoir l'entrepreneuriat en Afrique, l'African Entrepreneurship Award (AEA) s'est positionné comme l'accompagnateur des entrepreneurs africains, les aidant à lancer et développer leurs entreprises.

#### 10 Gagnants partagent le prix d'1M\$

Des entrepreneurs issus de chacun des pays d'Afrique ont soumis des projets d'entreprises pour le Prix de l'Entrepreneuriat Africain 2015. Ils sont répartis sur l'ensemble du continent, de Ras ben Sakka à Cape Agulhas, et du Cap-Vert à Ras Hafun. Les Africains issus de la Diaspora ont également soumis des idées pour des entreprises en Afrique. En 2015, le jury présidentiel a choisi 10 gagnants issus de toute l'Afrique afin de partager le prix d'1 million de dollars. Une somme qui servira à lancer et à développer des entreprises ayant un impact positif sur l'Afrique.

En plus d'offrir un prix d'un million de dollars à partager entre les gagnants, l'AEA assure aux entrepreneurs un encadrement et un mentoring gratuit, en les mettant en contact avec des mentors spécialistes du marché africain (Venture Capitalists, entrepreneurs, gérants d'entreprises...), afin de les conseiller et accompagner tout au long de leur parcours, dans leurs décisions en termes de stratégies, financement, placement, et autre.

La communication du prix, à travers son site internet, ainsi que les formulaires d'application couvrent les quatre langues les plus parlées

sur le continent (Anglais, Français, Arabe et Portugais), visant à toucher 90% de la population africaine, et augmenter chaque année le nombre de femmes entrepreneures africaines.

#### Répartition Hommes-Femmes

Un entrepreneur sur quatre ayant participé au Prix de l'Entrepreneuriat Africain est une femme, source de croissance économique et de création d'opportunités sur le continent.



Le prix se déroule en quatre phases, durant lesquelles les entrepreneurs répondent à des questions relatives à leur projet d'entreprise, stratégie marketing, financement et cash-flow. Tout au long du processus, les entrepreneurs bénéficient d'un mentorat gratuit en ligne pour les aider à formuler leurs réponses et à structurer leurs idées. À la clôture de chaque phase, les entrepreneurs ayant soumis les projets faisant partie du top 10% des plus utiles, aptes à réussir, significatifs et durables, progressent vers la prochaine étape.

Durant la première édition du Prix de l'Entrepreneuriat Africain, plus de 5000 entrepreneurs africains, résidant dans 100 pays différents, se sont inscrits et 2900 projets ont été soumis pour 48 pays africains. Des trois catégories du prix, *Éducation*, *Environnement* et *Domaines Inexplorés*, c'est la première qui a vu le plus grand nombre de projets soumis.

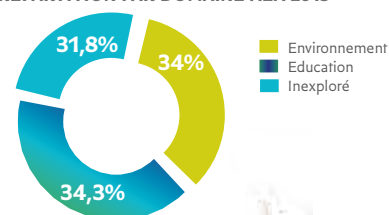
<https://africanentrepreneurshipaward.com/>



African Entrepreneurship Award Bootcamp à Marrakech

À la clôture des trois 1<sup>ères</sup> phases du prix, les 34 entrepreneurs ayant soumis les projets les plus prometteurs ont rejoint des coaches et mentors à Marrakech pour peaufiner leurs projets durant un BootCamp d'une semaine avant leur présentation devant le Jury Présidentiel. Durant ce BootCamp, les entrepreneurs travaillent avec les partenaires-mentors du prix au développement de leurs projets, couvrant ainsi tous les aspects, financiers, marketing, présentation etc... La première cérémonie de remise de l'African Entrepreneurship Award a eu lieu le 5 Décembre 2015. Deux gagnants ont été sélectionnés dans chacune des trois catégories du prix, recevant un montant de 150 000 dollars chacun en plus de 4 autres gagnants (projets ayant le plus grand potentiel intra-premier, le plus d'impact à long terme, le plus de cœur et le plus tenace) ayant chacun reçu une enveloppe de 25 000 dollars. Ces montants visent à aider ces 10 entrepreneurs africains à lancer et développer leurs projets, l'équipe AEA suivant de très près leurs avancements dans le cadre du parcours « Post-Award ».

#### REPARTITION PAR DOMAINE AEA 2015





## ENACTUS



### **BMCE Bank of Africa soutient, à travers Enactus, les startups à fort impact social.**

BMCE Bank est engagée en faveur de l'entrepreneuriat des jeunes, dans le cadre de projets communautaires au niveau local et international dans différents secteurs, dont

- ◆ Agriculture & Agrobusiness
- ◆ Energie & Efficacité énergétique
- ◆ Transport
- ◆ Education, Santé et Logement
- ◆ Economie solidaire

Dans ce sens, BMCE Bank soutient Enactus, assurant, à sa création, la 1<sup>ère</sup> présidence de l'organisation, en la personne de M. Brahim Benjelloun-Touimi, Administrateur Directeur Général Exécutif Groupe de BMCE Bank of Africa.

BMCE Bank siège à son Conseil d'Administration et participe à divers événements qu'elle organise. Enactus est une communauté de leaders, étudiants, du monde académique et du monde des affaires, qui s'engagent dans l'entrepreneuriat à impact social positif. Ainsi, des collaborateurs de BMCE Bank sont mobilisés en tant que membres du Jury de la compétition annuelle d'Enactus, qui regroupe l'élite des étudiants de 60 grandes écoles et universités marocaines pour présenter leurs projets « d'entrepreneuriat socialement responsable » aux compétitions régionales, nationale et à la World Cup.

### **Quelques chiffres**

- Plus de 4000 étudiants par an
- Plus de 100.000 bénéficiaires par an
- Plus de 20.000 étudiants impactés
- Plus de 500 professionnels mobilisés
- Plus de 250.000 heures de volontariat

## EFE



BMCE Bank siège également au sein du conseil d'administration de EFE Maroc et soutient activement ses activités au service des jeunes et de l'emploi.

EFE Maroc est membre du réseau EFE Foundation, institution à but non lucratif basée à New York, motivée par la forte volonté d'améliorer les opportunités d'emploi offertes aux jeunes chercheurs d'emploi dans les pays du Moyen Orient et d'Afrique du Nord. EFE-Maroc lance, depuis 2007, des programmes de formation en compétences de vie, d'employabilité et de langues aux standards internationaux, répondant aux exigences des entreprises établies au Maroc, afin de permettre aux jeunes une intégration rapide et réussie dans la vie professionnelle.

- Plus de 16 735 jeunes ont bénéficié des programmes d'accompagnement de la Fondation EFE Maroc dans différentes régions du royaume.

- EFE-Maroc est désormais référencée à l'échelle nationale avec le soutien de la Fondation MasterCard, Rockefeller, CITI Bank, Accenture, Abraj group, Cummins.

### **Les jeunes, une source d'inspiration et d'innovation**

EFE Maroc cible des jeunes chercheurs d'emploi âgés de 18 à 29 ans lauréats d'universités publiques ou de centres de formation professionnelle ou titulaires de baccalauréat/niveau bac, souvent issus de quartiers et zones à opportunités limitées. Ce choix n'est pas fortuit. Il s'agit de la catégorie des jeunes la plus vulnérable qui représente un taux de chômage élevé.

### **Les secteurs cibles : les pourvoyeurs d'emploi**

- ◆ Tourisme
- ◆ Automobile
- ◆ Technologie de l'information et de la communication
- ◆ Commerce & Gestion

## ODE

### **Observatoire de l'Entrepreneuriat, un vivier d'informations au service de la communauté des entrepreneurs**

Lancé par BMCE Bank en 2009, l'Observatoire de l'Entrepreneuriat (ODE), propose des services innovants pour accompagner l'entreprise marocaine à chaque étape de son cycle de vie. L'ODE apporte ainsi à l'entrepreneur une connaissance du contexte macroéconomique, des secteurs d'activités, de la réglementation, ainsi que des dispositifs de création et de développement de l'entreprise.

Dans ce sillage, l'ODE a pu, au cours de l'année 2015, renforcer son écosystème entrepreneurial en nouant un partenariat avec l'Université Al Akhawayn. Parallèlement aux services apportés aux jeunes entrepreneurs, cette convention offrira aux sociétés plus matures la possibilité de suivre des formations Hard Skills dédiées, gratifiées d'un certificat universitaire.

L'ODE a également poursuivi son cycle de séminaires régionaux, avec, pour la première fois, des actions consacrées à la communauté des Marocains Citoyens du Monde Investisseurs. Au travers de conférences organisées à Beni Mellal, Tanger, Oujda, Nador ou, encore, Rabat, des représentants du Ministère Chargé des Marocains Résidant à l'Etranger et des Affaires de la Migration, des différentes Chambres Professionnelles, du CRI, de l'ODE ou encore de la CGEM ont pu présenter les opportunités d'investissement dans chacune de ces villes pour les Marocains Citoyens du Monde.

Enfin, des séminaires ont été assurés dans la région du Centre, de Casablanca et du Nord-Méditerranée, partageant avec une nombreuse audience d'entrepreneurs les différentes évolutions réglementaires en matière d'investissements et d'entrepreneuriat.

## MÉCÉNAT ET SPONSORING

BMCE Bank, à travers les Relations Publiques Groupe, demeure une référence nationale dans les domaines du sponsoring et de l'événementiel en s'appuyant essentiellement sur ses valeurs et surtout sur la vision de son Président.

Comme en témoigne le message fort d'optimisme « Ensemble, rêvons d'un nouveau monde ».

Cette année, BMCE Bank a accompagné, par l'entremise de partenariats nationaux et internationaux, différentes manifestations à travers des soutiens financiers conséquents traduisant une mobilisation soutenue contre l'exclusion sociale et en faveur d'une croissance durable à travers essentiellement des événements culturels, économiques, sociaux et sportifs.

### EVÈNEMENTS CULTURELS

Au fil des années, notre soutien aux différents Festivals ne cesse de se renforcer et notre engagement en faveur du rayonnement de la culture au Maroc est en perpétuel renouvellement dans une perspective de développement économique et social, aussi bien au niveau régional que national.

Ces Festivals sont à la fois le point de jonction des nationalités dans leur multiplicité mais également la passerelle des cultures dans leur diversité. Si la banque s'investit dans la culture de notre pays, c'est parce que le Maroc met la culture au cœur de ses priorités.

Cette année a été marquée par le sponsoring de :

- ◆ la 21<sup>ème</sup> édition du Festival de Fès des Musiques Sacrées du Monde
- ◆ la 15<sup>ème</sup> édition du Festival International du Film de Marrakech (FIFM)
- ◆ la 18<sup>ème</sup> édition du Festival d'Essaouira Gnaoua et Musiques du Monde
- ◆ la 12<sup>ème</sup> édition du Festival Timizart d'Agadir, Signes et Culture
- ◆ la 4<sup>ème</sup> édition du Festival International de Cinéma et de la Mémoire Commune de Nador,
- ◆ la 9<sup>ème</sup> édition du Festival de Fès de la Culture Soufite
- ◆ la 8<sup>ème</sup> édition du Festival Voix de Femmes de Tétouan
- ◆ 5<sup>ème</sup> édition du Festival Méditer-

ranéen de Nador

- ◆ la 1<sup>ère</sup> édition du Festival Oriental du Rire à Nador
- ◆ la 9<sup>ème</sup> édition du Festival International du Film de Femmes de Salé
- ◆ la 6<sup>ème</sup> édition du Festival Timizart des métiers de l'argent à Tiznit.

### EVÈNEMENTS ECONOMIQUES (SALONS ET FOIRES)

En jouant un rôle de support et de conseil aux différentes entités de la banque pour une mise en cohérence de l'ensemble de nos sponsorings et de nos événements à caractère économique, les Relations Publiques Groupe évaluent l'importance des salons et forums professionnels pour amener la banque à s'y associer.

Cette année, BMCE Bank a répondu présente à de nombreux événements phares en participant à la

- ◆ 5<sup>ème</sup> édition du Salon des Etudes en France
- ◆ la 12<sup>ème</sup> édition du Salon International des Pharmaciens « Officine Expo »
- ◆ les Forums Régionaux de l'Etudiant
- ◆ le Forum International sur les Etudes à l'Etranger A2
- ◆ la 16<sup>ème</sup> édition du Salon Médical Expo 2015
- ◆ la 1<sup>ère</sup> édition des Olympiades des Sciences de l'Ingénieur « Association des Etudiants ENSAM »
- ◆ la 24<sup>ème</sup> édition du Forum International de l'Etudiant
- ◆ la 10<sup>ème</sup> édition du Salon International de l'Agriculture de Meknès « SIAM »
- ◆ la 6<sup>ème</sup> édition de la journée culturelle de l'Union Générale des Etudiants et Stagiaires Sénégalais au Maroc « UGESM »
- ◆ le 1<sup>er</sup> Meeting sur l'Information Financière
- ◆ la 2<sup>ème</sup> et la 4<sup>ème</sup> éditions des Carrefours Régionaux du Logement
- ◆ la 6<sup>ème</sup> édition de Women's Tribune
- ◆ la 13<sup>ème</sup> édition du Forum International des Masters et de la Formation Continue et du Forum International des Bac+2 et Bac+3
- ◆ la 9<sup>ème</sup> édition du Salon International de l'Electricité, de l'Eclairage, de l'Electrotechnique et de l'Automation Industrielle « Elec Expo 2015 »

- ◆ la 7<sup>ème</sup> édition du Salon International des Equipements, des Technologies et des Services de l'Environnement « Pollutec Maroc 2015 »
- ◆ la 1<sup>ère</sup> édition du Prix de L'Entrepreneuriat Africain « AEA – African Entrepreneurship Award »
- ◆ la 7<sup>ème</sup> édition du Salon EDU Canada
- ◆ la 1<sup>ère</sup> édition du Sino-African Entrepreneurs Summit « SAES »
- ◆ la 3<sup>ème</sup> édition du Salon de l'Aerospace Meeting,
- ◆ le Moroccan Dental Meeting
- ◆ la 6<sup>ème</sup> édition du Salon Italien du Design et des Technologies « Medinit Expo 2015 »
- ◆ la 2<sup>ème</sup> édition du Salon National de l'Olivier
- ◆ la 2<sup>ème</sup> édition du Med Lab Entrepreneurship
- ◆ la 13<sup>ème</sup> édition du Salon International de la Filière Fruits & Légumes « SIFEL »
- ◆ les 1<sup>ères</sup> éditions du Forum Handicap Maroc et du Congrès Africain des Transports et de la Logistique « CATL 2015 »
- ◆ ainsi que la participation au Salon Immobilier « SAKANE EXPO », l'adhésion à la Chambre de Commerce Espagnole de Tanger et notre soutien financier à l'Annuaire des Ingénieurs des Ponts et Chaussée du Maroc et au tournoi de golf Nomads Rabat Golfing Society.





## EVÈNEMENTS SOCIAUX

BMCE Bank continue à orienter ses efforts de soutien en matière de solidarité à travers des actions sociales, mettant ainsi en exergue les valeurs de banque citoyenne.

C'est dans ce contexte que BMCE Bank concourt par le biais de contributions financières aux évènements tels que

- ◆ la 2<sup>ème</sup> édition du Symposium de Com Sup (Sous le thème dualité d'une ville en perpétuel mouvement)
- ◆ la Soirée Musicale de Tarab Al Assil -Association Orchestre Angham Zaman- (A l'occasion de la journée de la Femme)
- ◆ la 6<sup>ème</sup> édition de Casa Fashion Show -In Com Maroc- (Dédiée à la mode internationale au Maroc)
- ◆ la 22<sup>ème</sup> édition du Festival International de Musique et de Chanson éducative de l'enfant -Association El Adwatain de Musique-
- ◆ la 1<sup>ère</sup> édition Tous au Parc -Association des Global Shapers Community Casablanca-
- ◆ la 1<sup>ère</sup> édition de la course d'Enduro -Association Forest Riders-
- ◆ le concours Cape sur l'Expo Universelle de Milan 2015 -Association Cape Descartes
- ◆ le colloque national -Association Manbar Al Mouak pour le Développement-
- ◆ la 5<sup>ème</sup> édition du RoadShow « Great Business Days » -Chambre Belgo-Luxembourgeoise au Maroc-
- ◆ la 2<sup>ème</sup> édition de la pause musicale -Ecole Française des Affaires -EFA-
- ◆ ainsi que notre soutien annuel à la Fondation Diplomatique, à l'Opération Smile Morocco, à la British Chamber Of Commerce For Morocco et à la Chambre Américaine de Commerce au Maroc -AMCHAM-

## EVÈNEMENTS SPORTIFS

A l'instar des années précédentes, BMCE Bank a apporté une contribution significative au développement du sport et, encore une fois, souligne son grand intérêt pour le sponsoring sportif, consolidant ainsi son image de banque universelle qui accompagne l'ambition de notre pays dans ce domaine.

- BMCE Bank a soutenu
- ◆ l'Académie Mohammed VI de Football et la Fédération Royale Marocaine des Sports Equestres
  - ◆ la 42<sup>ème</sup> édition du Trophée Hassan II de Golf
  - ◆ la 6<sup>ème</sup> édition du Marrakech Grand Prix « Circuit International Moulay El Hassan »
  - ◆ la 4<sup>ème</sup> édition de la Course Terry Fox « Association des Parents et Amis des Enfants Atteints de Cancer – L'Avenir »
  - ◆ la 12<sup>ème</sup> édition du Festival International de Bridge de Fès
  - ◆ la 5<sup>ème</sup> édition des Rencontres Internationales de Bridge de Marrakech
  - le Tournoi de Tennis « Amicale Culturelle & Sportive des Aéroports -ACSA-» à Casablanca
  - ◆ la 3<sup>ème</sup> édition du Trophée de Golf International de l'Industrie Automobile « Driver Cup »
  - ◆ la 2<sup>ème</sup> édition de l'Open du Golf de l'Agroalimentaire
  - le Jet Ski Club de Rabat Bouregreg
  - ◆ la 3<sup>ème</sup> édition de la Course aux Rythmes des Musiques Sacrées (en marge du Festival de Fès des Musiques Sacrées du Monde).

## ACTIONS MÉCÉNALES ET SOCIALES

BMCE Bank a soutenu des associations et des acteurs sociaux nationaux et a répondu présente aux différentes sollicitations, à caractère d'intérêt général. Dans le cadre de la stratégie de la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement fixée par Son Altesse Royale La Princesse Lalla Hasnaa, pour la réalisation de ses actions nationales visant l'information, la sensibilisation et l'éducation dans le domaine de l'environnement, BMCE Bank of Africa participe significativement au programme «Plages Propres».

Cette participation s'est traduite par une assistance technique et financière en vue de l'amélioration de la propreté et, entre autres, de l'animation des plages dépendantes de la Commune de Harhoura (Harhoura - Guyville - Temara Plage - Contrebandiers - Sables d'or - Sid Alabed - Val d'or - Petit Val d'or).

Divers dons ont été attribués au profit

- ◆ de la Fondation Mohammed V pour la Solidarité
- ◆ Club des Investisseurs Marocains de l'Etranger, de l'Association de Lutte Contre les Maladies Systémiques
- ◆ du Centre Marocain de Conjoncture
- ◆ de l'Association Marocaine de Planification Marocaine
- ◆ de la Fondation des Lions Clubs de Casablanca Centre Princesse Lalla Meryem
- ◆ de l'Association l'Heure Joyeuse, du Conseil Regional du Tourisme Agadir et de la Fondation Hassan II
- ◆ de l'Association les Bonnes Œuvres du Cœur
- ◆ de l'International Inner Wheel, de Liwaa Almoukaouim
- ◆ de l'Association Assalam pour le Développement Social.



## PRIX, DISTINCTIONS ET CERTIFICATIONS

Au fil des années, les efforts et réalisations de BMCE Bank ont été récompensés et reconnus à travers de nombreuses distinctions, dont notamment celle de Top Performer RSE Maroc, décernée par l'agence de notation extra-financière Vigeo, et ce pour la 3<sup>ème</sup> fois consécutive en 2015.

BMCE Bank a également été élue « Banque Responsable de l'année » en 2015 par le magazine African Banker, à l'occasion des assemblées annuelles de la Banque Africaine de Développement (BAD).

De plus, BMCE Bank a été sélectionnée parmi les entreprises de l'indice Euronext-Vigeo EM 70. Cet indice distingue 70 entreprises, sur un univers de 900 sociétés cotées dans des pays en développement, qui démontrent à l'issue de leur notation par Vigeo, les meilleures performances en responsabilité sociale.



Remise du prix « Top Performer RSE Maroc » à M. Brahim Benjelloun-Touimi, Administrateur Directeur Général Exécutif Groupe par Mme Nicole Notat, Fondatrice et PDG de Vigeo



Remise du prix « Meilleure Banque Socialement Responsable en Afrique » à BMCE Bank of Africa lors des African Banker Awards

## UN GROUPE QUI VÉHICULE UNE IMAGE EXEMPLAIRE



## GLOBAL REPORTING INITIATIVE

INDEX GRI - G4	OPTION DE CONFORMITÉ : CRITÈRES ESSENTIELS	PÉRIODE DE REPORTING : 2015
<b>Eléments généraux d'information</b>		
Indicateur GRI-G4	Référence	
<b>Stratégie et analyse</b>		
G 4 - 1	Rapport Développement Durable 2015 page 3	
<b>Profil de l'organisation</b>		
G 4 - 3	BMCE Bank of Africa	
G 4 - 4	Rapport Annuel 2015 pages 26 à 37	
G 4 - 5	140 avenue Hassan 2, Casablanca, Maroc	
G 4 - 6	Rapport Annuel 2015 pages 14 et 46	
G 4 - 7	Rapport Annuel 2015 page 17	
G 4 - 8	Rapport Annuel 2015 pages 26 à 75	
G 4 - 9	Rapport Annuel 2015 pages 23 et 137 - Annexe tableau n°1	
G 4 - 10	Annexe tableau n°2	
G 4 - 11	100%	
G 4 - 12	Annexe tableau n°3	
G 4 - 13	Annexe tableau n°3	
G 4 - 14	Rapport Développement Durable 2015 pages 18 et 19	
G 4 - 15	Rapport Développement Durable 2015 page 20	
G 4 - 16	Rapport Développement Durable 2015 pages 20 et 34	
<b>Aspects et périmètres pertinents identifiés</b>		
G 4 - 17	Rapport Annuel 2015 page 16	
G 4 - 18	Annexe tableau n°4	
G 4 - 19	Annexe tableau n°4	
G 4 - 20	Annexe tableau n°4	
G 4 - 21	Annexe tableau n°4	
G 4 - 22	Aucune reformulation significative	
G 4 - 23	Pas de changement substantiel	
<b>Implication des parties prenantes</b>		
G 4 - 24	Annexe tableau n°5	
G 4 - 25	Annexe tableau n°5	
G 4 - 26	Annexe tableau n°5	
G 4 - 27	Annexe tableau n°5	
<b>Profil du rapport</b>		
G 4 - 28	2015	
G 4 - 29	Sep-14	
G 4 - 30	Cycle annuel	
G 4 - 31	Annexe tableau n°6	
G 4 - 32	Critères essentiels - Annexe tableau n°7	
G 4 - 33	Annexe tableau n°7	
<b>Gouvernance</b>		
G 4 - 34	Rapport Annuel 2015 pages 10 à 13	
<b>Ethique et intégrité</b>		
G 4 - 56	Rapport Développement Durable 2015 page 13	

INDEX GRI - G4		Option de conformité : Critères essentiels	Période de reporting : 2015
<b>Eléments spécifiques d'information : Environnement</b>			
Indicateur GRI-G4	Référence		
G4-EN 3	Rapport Développement Durable 2015 pages 29 et 30		
G4-EN 6	Rapport Développement Durable 2015 pages 29 et 30		
G4-EN 15	Rapport Développement Durable 2015 page 29		
G4-EN 16	Rapport Développement Durable 2015 page 29		
G4-EN 17	Rapport Développement Durable 2015 page 29		
G4-EN 19	Rapport Développement Durable 2015 page 29		
G4-EN 23	Rapport Développement Durable 2015 page 29		
G4-EN 27	Rapport Développement Durable 2015 page 29		
G4-EN 29	Aucune amende substantielle pour non-respect des législations en matière d'environnement		
G4-EN 30	Rapport Développement Durable 2015 page 29		
G4-EN 32	Aucun fournisseur contrôlé à l'aide de critères environnementaux		
<b>Eléments spécifiques d'information : Economie</b>			
Indicateur GRI-G4	Référence		
G4-EC 1	Rapport Annuel 2015 pages 20 et 21 4% du résultat brut d'exploitation		
G4-EC 2	Rapport Développement Durable 2015 pages 17 et 18		
G4-EC 3	Les salariés de BMCE Bank sont couverts par le régime de retraite de la Caisse Interprofessionnelle Marocaine de Retraite (CIMR)		
G4-EC 5	La rémunération des collaborateurs de BMCE Bank n'est pas indexée sur le minimum légal local.		
G4-EC 8	Rapport Développement Durable 2015 pages 17 à 21		
G4-EC 9	La majorité de nos fournisseurs sont locaux (situés au Maroc)		
<b>Eléments spécifiques d'information : Société</b>			
Indicateur GRI-G4	Référence		
G4-SO 2	BMCE Bank n'a pas d'activité ayant d'importantes conséquences néfastes, réelles ou potentielles, sur les communautés locales.		
G4-SO 4	Rapport Développement Durable 2015 page 25		
G4-SO 7	Aucune action en justice pour comportement anticoncurrentiel, pratiques antitrust et monopolistiques intentée envers BMCE Bank.		
G4-FS 13	BMCE Bank est présente sur l'ensemble du territoire marocain		
G4-FS 14	Aucune à ce jour		
<b>Eléments spécifiques d'information : Droits de l'homme</b>			
Indicateur GRI-G4	Référence		
G4-HR 1	Rapport Développement Durable 2015 pages 18 et 19		
G4-HR 2	0 heure de formation sur les droits de l'homme		
G4-HR 3	Aucun incident de discrimination		
G4-HR 4	Aucun site ou fournisseur identifié au sein desquels le droit à la liberté syndicale ou à la négociation collective pourraient ne pas être respectés.		
G4-HR 8	Aucun incident de violations des droits autochtones		
G4-HR 10	Aucun fournisseur n'a été contrôlé à l'aide de critères relatifs aux droits de l'homme, en revanche les fournisseurs doivent désormais signer une Charte «Fournisseurs Responsables» qui comporte des engagements dans ce sens.		
G4-HR 12	Aucun grief concernant les impacts sur les droits de l'homme déposé.		







Eléments spécifiques d'information : Social	
Indicateur GRI-G4	Référence
G4-LA 1	Annexe tableau n°8
G4-LA 2	Annexe tableau n°9
G4-LA 3	Annexe tableau n°10
G4-LA 4	Annexe tableau n°11
G4-LA 6	Annexe tableau n°12
G4-LA 9	Annexe tableau n°13
G4-LA 11	Annexe tableau n°14
G4-LA 12	Annexe tableaux n°15
G4-LA 13	Annexe tableau n°16
G4-LA 14	Aucun fournisseur n'a été contrôlé à l'aide de critères relatifs aux pratiques en matière d'emploi, mais les fournisseurs doivent désormais signer une Charte «Fournisseurs Responsables» qui comporte des engagements dans ce sens.
G4-LA 16	Aucun grief concernant les pratiques en matière d'emploi déposé.
Eléments spécifiques d'information : Responsabilité liée aux produits	
Indicateur GRI-G4	Référence
FS 6	Rapport Annuel 2015 page 137
FS 7	Rapport Développement Durable 2015 page 21
FS 8	Rapport Développement Durable 2015 page 17
FS 10	Rapport Développement Durable 2015 pages 17 à 19
FS 11	Rapport Développement Durable 2015 pages 17 à 19
G4-PR 2	Aucun incident de non-respect des réglementations et codes volontaires concernant les impacts sur la santé et la sécurité des produits et services.
G4- PR 4	Aucun incident
G4-PR 6	BMCE Bank ne distribue pas de produits faisant l'objet de controverses de la part des parties prenantes ou de débats publics.
G4-PR 7	Aucun incident
G4- PR 8	Aucune plainte fondée pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données clients.
G4-PR 9	Aucune amende pour non-respect des lois et réglementations concernant la mise à disposition et l'utilisation des produits et services.

## ANNEXES

Tableau n°1	G4 - 9	Nombre total de salariés : 4909				
		Nombre de sites : 707				
Tableau n°2	G4 - 10	10 a)	Nombre de CDI : 4824 (Hommes : 3034 - Femmes : 1790) Nombre de CDD : 85 (Hommes : 53 - Femmes : 32)			
		10 b)	Salariés permanents : 4824 (Hommes : 3034 - Femmes : 1790)			
		10 c)	Hommes : 3142 - Femmes : 1852			
		10 d)	Effectif total par région et par genre :			
			<b>Région</b>	<b>H</b>	<b>F</b>	<b>Total</b>
			Siège (Casablanca)	794	640	1434
			Casa Sud	381	295	676
			Casa Nord	411	232	643
			Centre Atlantique	321	183	504
			Centre Méridional	325	152	477
			Centre	222	130	352
			Nord Méditerranée	226	77	303
			Grand Sud	229	68	297
Oriental	178	45	223			
<b>TOTAL</b>	<b>3087</b>	<b>1822</b>	<b>4909</b>			
10 e)	Les personnes ayant le statut juridique de travailleurs indépendants et les personnes autres que les salariés ou intérimaires, y compris les salariés ou intérimaires des prestataires, n'assurent pas une part importante du travail de l'organisation.					
10 f)	Aucune variation importante du nombre de personnes employées n'a été enregistrée en 2015.					
Tableau n°3	G4 - 12	<p>BMCE Bank est une entreprise de services financiers, les achats de produits et services ne représentent pas une part importante de la production.</p> <p>La chaîne d'approvisionnement est organisée comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réception des demandes d'achats émises par le Métier au sein de l'entité Achats Groupe</li> <li>• Sélection des fournisseurs qui vont participer à la consultation ou l'appel d'offres</li> <li>• Lancement de l'AO et consultation</li> <li>• Sélection du fournisseur mieux-disant ou moins-disant selon l'achat requis</li> <li>• Adjudication et rédaction du contrat</li> <li>• Diffusion des conditions négociées auprès du Métier, qui entre alors en contact avec le Prestataire ou Fournisseur sélectionné afin d'appliquer le contrat et démarrer la réalisation des prestations ou approvisionnements.</li> </ul> <p>Le pourcentage d'entreprises locales sollicitées sur l'ensemble de nos projets/prestations est de 95%.</p> <p>Une nouvelle mention a été incluse dans les procédures achats existantes, au cours de l'année 2015, concernant la prise en considération de la maturité environnementale des fournisseurs lors de leur sélection et/ou évaluation.</p>				
	G4 - 13	Aucun changement substantiel de la chaîne d'approvisionnement de l'organisation n'a eu lieu en 2015.				





Tableau n°4	Catégorie	Aspect pertinent	Périmètre
	Social	Santé et sécurité au travail	Interne
		Emploi	Interne
		Diversité et égalité des chances	Interne
		Relations employeur/employés	Interne
		Formation et éducation	Interne
		Egalité de rémunération entre les femmes et les hommes	Interne
		Evaluation des pratiques en matière d'emploi chez les fournisseurs	Externe
		Mécanisme de règlement des griefs relatifs aux pratiques en matière d'emploi	Interne
	Economie	Présence sur le marché	Externe
		Pratiques d'achats	Externe
		Performance économique	Interne
		Impacts économiques indirects	Externe
	Environnement	Produits et services en lien avec l'Environnement	Externe
		Conformité en lien avec l'environnement, émissions, effluents et rejets	Externe
		Evaluation environnementale des fournisseurs	Externe
		Transport	Externe
		Matières	Externe
		Energie	Externe
	Droits de l'Homme	Investissement en lien avec les Droits de l'Homme	Externe
		Liberté syndicale et droit de négociation collective	Interne
		Evaluation du respect des Droits de l'Homme chez les fournisseurs	Externe
		Droits des peuples autochtones	Externe
		Non-discrimination	Interne / Externe
		Mécanisme de règlements des griefs relatifs aux Droits de l'Homme	Externe
Société	Comportement anticoncurrentiel	Externe	
	Lutte contre la corruption	Interne / Externe	
	Communautés locales	Externe	
Responsabilité liée aux produits	Communication et marketing	Interne / Externe	
	Vie privée des clients	Externe	
	Conformité liée aux produits	Externe	
	Santé et sécurité des consommateurs	Externe	



	Principales parties prenantes	Modes d'information et de dialogue	Principales attentes de la partie prenante	Actions engagées pour y répondre	Fréquence
Tableau n°5	Toutes parties prenantes confondues	Site internet de BMCE Bank	Transparence dans la communication extra-financière	Démarche RSE de BMCE Bank : politique Développement Durable de BMCE Bank	En continu
		Rapport Dév. Durable	Respect des lois et réglementations	Mise en place d'indicateurs de suivi de progrès (GRI notamment)	Annuel
		Rapport annuel	Comportement éthique et responsable	Amélioration continue de la communication de BMCE Bank sur sa démarche RSE	
	Collaborateurs	Site intranet de BMCE Bank	Equité et compétitivité de la rémunération	Politique sociale	En continu
		Actions de communication interne	Opportunité de développement (carrière, formation)	Code Ethique et de Conformité	
		Entretiens individuels	Valeurs et culture de l'organisation	Politique de gestion de carrière	
		Dialogue via les partenaires sociaux	Ethique Santé et sécurité	Démarche de cartographie des risques psychosociaux et accompagnement par la médecine du travail	
	Clients	Réunions d'affaires clientèle	Réduction du taux d'intérêt	Charte Qualité	En continu (CRC, réunion d'affaires), périodique (enquêtes de satisfaction)
		Enquêtes de satisfaction	Accueil et qualité de service	Politique « Engagements qualité du CRC »	
		CRC	Rapidité de traitement des réclamations		
		Site internet Réseaux sociaux	Délai d'octroi de crédits		
	Actionnaires	Assemblée Générale des actionnaires	Croissance, rentabilité et pérennité de la banque	Publications financières	Périodique (CA, AGE, AGO)
		Conseil d'Administration	Information sur la gouvernance et la gestion des risques financiers et extra-financiers	Publication du rapport annuel et du rapport Dév. Durable	
		Communiqués et lettres aux actionnaires	Information sur les résultats et objectifs de la banque et sur les moyens mis en œuvre pour les atteindre	Présentation de la démarche RSE au niveau du site web de la banque	
	Partenaires sociaux	Instances de Représentation du Personnel (syndicats, Comités d'entreprise, délégués du Personnel, Comité d'Hygiène et de Sécurité)	Justice et équité sociale	Accords sociaux	En continu
		Sessions de dialogue	Information sur les politiques RH et l'organisation de l'entreprise	Charte Fournisseurs d'Achats responsables	
Fournisseurs et sous-traitants	Echange avec les acheteurs	Juste rétribution	Code d'Ethique et de Conformité		En continu et ponctuelle (étude de satisfaction)
	Etude de satisfaction / expression des attentes	Respect des délais de paiement Pérennité de la relation commerciale			



	Principales parties prenantes	Modes d'information et de dialogue	Principales attentes de la partie prenante	Actions engagées pour y répondre	Fréquence
	Associations	Rencontres	Actions de soutien institutionnel	Intégration de l'engagement de BMCE Bank en faveur des populations en situation d'handicap dans la politique Développement Durable de la banque	Ponctuelle
		Réponses aux sollicitations	Apport d'expertise (mentoring, apport en compétences)		
	Salariés des sous traitants	Réunions avec les responsables Achats	A définir	Charte Fournisseurs d'Achats responsables	Ponctuelle
		Réunion avec les coordinateurs métiers			
		Réunions de sensibilisation aux enjeux De Développement Durable			
	Personnel en contrat d'intérim	Réunions	Transformation des contrats d'intérim en contrat CDD	Processus définissant les critères d'éligibilité pour la transformation des contrats d'intérim en CDI	En continu & Ponctuelle
		Site intranet			
	Monde académique	Rencontres	Partage et mise à disposition des expertises de la banque	Partenariats avec les acteurs du monde académique (Universités, écoles, etc.)	En continu
		Participation à des forums	Support financier pour les travaux de recherche	Accueil des stagiaires	
	Futurs collaborateurs	Participation à des forums	Opportunités de carrières	Politique de Recrutement	En continu (site internet) et périodique (forums)
		Plaquette RH	Conditions de travail		
	Médias	Espace « carrières » du site internet de la banque	Rémunération	Stratégie de communication ciblée	En continu
		Conférences de presse	Informations claires et pertinentes		
	Bailleurs de fonds	Communiqués de presse		Maîtrise des risques extra-financiers	Politique RSE
		Réponses aux sollicitations (interviews, demande d'information)			
		Divers supports de communication	Amélioration continue de la façon dont l'entreprise adresse l'ensemble de ses enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux	Politique environnementale et système de management environnemental certifié ISO 14 001	
		Présentations institutionnelles de la banque			
		Site web	Engagement en faveur d'une finance durable	Engagements Principes de l'Equateur	
		Rencontres	Engagement en faveur de financement de projets d'Efficacité Energétique et d'Energie Renouvelable	Mis en place d'un SEMS	
				Reporting RSE	
				Reporting SEMS	
				Reporting EP	
				Reporting SME	
				Signature la ligne MorSEFF : ligne de financement pour projets d'efficacité énergétique et d'énergie renouvelable	

Tableau n°6	G4 - 31	Mme. Soraya Sebti : Direction Développement Durable
-------------	---------	---

Tableau n°7	G4 - 32	Le rapport GRI - G4 2014 n'a pas été vérifié en externe.
	G4 - 33	BMCE Bank ne pratique pas de vérification en externe de son rapport GRI-G4 à ce jour.

Tableau n°8	G4 - LA 1	Nombre total et le pourcentage de salariés nouvellement embauchés au cours de la période de reporting par tranche d'âge, sexe et zone géographique.					
		<b>Par genre</b>					
			<b>Hommes</b>	<b>%</b>	<b>Femmes</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>
		Recrutement 2015	86	56%	67	44%	153
		<b>Par régions</b>					
		<b>Régions</b>	<b>Hommes</b>	<b>%</b>	<b>Femmes</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
		Casablanca (dont le siège)	63	55%	52	45%	115
		Centre Atlantique	3	38%	5	63%	8
		Centre Méridional	7	78%	2	22%	9
		Centre	2	50%	2	50%	4
		Nord Méditerranée	5	56%	4	44%	9
		Grand Sud	5	83%	1	17%	6
		Oriental	1	50%	1	50%	2
		<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>56%</b>	<b>67</b>	<b>44%</b>	<b>153</b>
		<b>Par tranche d'âge</b>					
			<b>Nbr</b>	<b>%</b>			
		Moins de 30 ans	105	69%			
		Entre 30 et 50 ans	48	31%			
		plus de 50 ans	0	0%			
		<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>			
		Rotation du personnel en nombre de salariés et en pourcentage au cours de la période de reporting par tranche d'âge, sexe et zone géographique.					
			<b>Total des départs</b>	<b>Effectif n-1</b>	<b>Turn-over</b>		
		2015	199	4921	4,0%		
<b>Par tranche d'âge</b>							
				<b>Nbr</b>	<b>%</b>		
Moins de 30 ans				46	23%		
Entre 30 et 50 ans				79	40%		
plus de 50 ans				74	37%		
<b>TOTAL</b>				<b>199</b>	<b>100%</b>		
<b>Par régions</b>							
<b>Régions</b>	<b>Hommes</b>	<b>%</b>	<b>Femmes</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>		
Casablanca (dont le siège)	76	68%	36	32%	112		
Centre Atlantique	14	48%	15	52%	29		
Centre Méridional	12	63%	7	37%	19		
Centre	10	100%	0	0%	10		
Nord Méditerranée	7	78%	2	22%	9		
Grand Sud	10	77%	3	23%	13		
Oriental	7	100%	0	0%	7		
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>68%</b>	<b>63</b>	<b>32%</b>	<b>199</b>		







Tableau n°9	G4 - LA 2	<b>REGIME DE PRÉVOYANCE SOCIALE</b>
		1. Régime de prévoyance maladie Maternité CMIM
		2. Fonds de Solidarité
		3. Assistance sociale en cas d'urgence
		4. Autres assurances prévues
		• Assurance Décès Invalidité
		• Accident du travail
		• Assurance Prêt au logement
		• Assurance Accident Sportif
		<b>PRESTATIONS MALADIE ET MATERNITÉ</b>
		1. Les indemnités journalières de maladie CNSS
		2. Les indemnités journalières de maladie RMA Watanya
		3. Les Indemnités journalières de maternité servies par la CNSS
		<b>LES RÉGIMES DE RETRAITE</b>
		1. Le régime de retraite obligatoire
		2. Le régime de la Caisse Interprofessionnelle Marocaine de Retraite
		3. La retraite complémentaire
		Guide Social
		<b>LES GRATIFICATIONS ET AVANTAGES SOCIAUX</b>
		1. Les gratifications
		• La prime de mariage
		• La prime de naissance
		• La prime "Achoura"
		• La prime de Scolarité
		• Le pèlerinage
		• La prime "Aid Al Adha"
		• La prime "Ouissam Achoghle"
		• L'indemnité de départ en retraite
		2. Les prêts sans intérêts ou à intérêts réduits
		• Prêts sociaux pour événements
		• Prêts pour besoins familiaux
		• Prêts pour achat de voiture
		• Prêts de logement
3. Les œuvres sociales		
• Les centres de vacances		
• Les colonies de vacances		
• La restauration collective		
• Le club BMCE Bank		
<b>LE RÉGIME DES CONGÉS</b>		
1. Les droits au congé annuel		
2. Les congés événementiels		
3. Le congé de maternité		

Nombre total de salariés en droit de prendre un congé parental, par genre						
Type de contrat	Femme	%	Total			
CDI	1820	37%	4909			
Nombre total de salariés ayant pris un congé parental, par genre						
Année	Nombre	Genre				
2015	146	Femmes				
Nombre total de salariés qui ont réintégré l'organisation après leur congé parental, par genre						
Année	Nombre de retour	Genre				
2015	101	Femmes				
«45 réintégreront leurs postes en 2015»						
Nombre total de salariés qui ont réintégré l'organisation après leur congé parental et qui étaient toujours employés par l'organisation douze mois après leur retour, par genre						
Année	Nombre salariés ayant pris un congé parental	Nombre ayants réintégré et toujours employés 12 mois		Genre		
2014	165	165		Femmes		
Taux de retour au travail et de maintien en poste des salariés qui ont pris un congé parental, par sexe.						
Taux de retour au travail =	(Nombre total de salariés ayant réintégré l'organisation après leur congé parental / Nombre total de salariés devant réintégrer l'organisation après leur congé parental) *100				= 69%	
Taux de maintien en poste =	(Nombre total de salariés toujours employés 12 mois après leur retour de congé parental / Nombre total de salariés ayant réintégré l'organisation après un congé parental au cours de la ou des précédentes périodes de reporting) *100				= 100%	

Tableau n°11	G4 - LA 4	Un délai de 3 à 6 mois est prévu avant la mise en œuvre de tout projet opérationnel important et qui est accompagné par : - Annonce du Projet en Comité de Direction Générale - Présentation du projet devant le Comité d'Entreprise - Phase de déclinaison du projet avec un programme de Communication, de Formation et d'information des IRP (Instances Représentatives du Personnel)
--------------	-----------	---

Tableau n°12	G4 - LA 6	Types d'accidents de travail :					
		Par taux de Gravité selon les IPP (Incapacité Physique permanente)					
		Taux_IPP	NBR_AT	Avec ou sans arrêt			
		0	19				
		1	1	Nbre d'AT Avec arrêt : 21			
		2	1	Nbre d'AT Sans arrêt : 3			
		7	2				
		10	1				
		Total	24				
		Accident de travail par Genre					
		2014					
		Effectif BMCE	4909	Genre	Nbre_AT	%	
		Feminin	13	54%			
		Masculin	11	46%			
		Total	24	100%			



Taux d'accident de travail						
Région	Nombre de jours d'arrêt pour Accident de travail	Nombre de jours d'arrêt pour Accident de travail / Ensemble des jours d'arrêt	Total des Absences par Région	Effectif N	Nbr de jr théorique travaillés (Effectif N*365)	Taux Accident de travail
Casablanca (dont siège)	749	77,78%	37506	2753	1004845	0,07%
Centre Atlantique	83	8,62%	5802	504	183960	0,05%
Nord Méditerranée	0	0,00%	3255,5	303	110595	0%
Oriental	16	1,66%	1772	223	81395	0,02%
Centre Méridional	14	1,45%	5953	477	174105	0,01%
Centre	51	5,30%	4648	352	128480	0,04%
Grand Sud	50	5,19%	4491,5	297	108405	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>963</b>	<b>100,00%</b>	<b>63428</b>	<b>4909</b>	<b>1791785</b>	<b>0,05%</b>
Taux d'Absentéisme						
Région	Total des Absences par Région	Effectif N	Nbr de jr théorique travaillés (Effectif N*365)	Taux Absentéisme		
Casablanca (dont le siège)	37506	2753	1004845	3,7%		
Centre Atlantique	5802	504	183960	3,2%		
Centre Méridional	3255,5	303	110595	2,9%		
Centre	1772	223	81395	2,2%		
Grand Sud	5953	477	174105	3,4%		
Nord Méditerranée	4648	352	128480	3,6%		
Oriental	4491,5	297	108405	4,1%		
<b>TOTAL</b>	<b>63428</b>	<b>4909</b>	<b>1791785</b>	<b>3,5%</b>		

Genre			
Genre	Effectif par genre	Nbr heures de formation 2015	Nbr Heure/Effectif
Femmes	1820	31014	17,04
Hommes	3089	56772	18,38
Total	4909	87786	17,88
Nbr d'heures de formation 2014			
	57630		
Nbr d'heures de formation 2014 par salarié			
			11,71
Catégorie professionnelle			
	Effectif	Nombre d'heures formation	Nbr Heure/Effectif Catégorie
Cadres	2937	61416	20,91
Gradés	1660	9708	5,85
Employés	93	15978	171,81
Hors Cadres	219	684	3,12
Total	4909	87786	17,88

Tableau n°13 G4 - LA 9



Tableau n°14	G4 - LA 11	Classification	Evaluation Femmes	Total Femmes	%	Evaluation Hommes	Total Hommes	%	TOTAL Evaluation	Total Effectif	%
		CADRES	1121	1145	98%	1741	1792	97%	2862	2937	97%
EMPLOYES	11	33	33%	25	60	42%	36	93	39%		
GRADES	563	593	95%	1022	1067	96%	1585	1660	95%		
HORS CL.	46	51	90%	137	168	82%	183	219	84%		
<b>TOTAL</b>	<b>1741</b>	<b>1822</b>	<b>96%</b>	<b>2925</b>	<b>3087</b>	<b>95%</b>	<b>4666</b>	<b>4909</b>	<b>95%</b>		

Tableau n°15	G4 - LA 12	Pourcentage de salariés par catégorie professionnelle dans chacune des catégories de diversité suivantes :	
		Effectif BMCE Bank	2015
Hommes	3089	63%	
Femmes	1820	37%	
<b>TOTAL</b>	<b>4909</b>	<b>100,0%</b>	
Managers	2015	%	
Femmes	285	26%	
Hommes	792	74%	
<b>TOTAL</b>	<b>1077</b>	<b>100,0%</b>	
Effectif par Tranches d'âges	2015	%	
Moins de 30 ans	828	17%	
Entre 30 et 50 ans	3447	70%	
Plus de 50 ans	634	13%	
<b>TOTAL</b>	<b>4909</b>	<b>100%</b>	

Tableau n°16	G4 - LA 13	Ratio du Salaire Moyen Homme / Femme			
		Catégoris	Effectif	Genre	Moyenne Net mois
Hors classe	166	Homme	40 167,12	1,02	
Hors classe	50	Femme	41 132,91		
Cadres	1790	Homme	12 631,92	0,98	
Cadres	1149	Femme	12 392,45		
Gradés	1062	Homme	6 989,12	0,98	
Gradés	598	Femme	6 880,83		
Employés	58	Homme	4 297,05	0,71	
Employés	36	Femme	3 046,96		
<b>TOTAL</b>	<b>4909</b>	-	-	-	



## **BMCE BANK**

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

## **Gouvernance et Développement Groupe - Communication Financière**

Tél : 05 22 49 80 03 / 05 22 49 80 04  
Fax : 05 22 26 49 65  
E-mail : [relationsinvestisseurs@bmcebank.co.ma](mailto:relationsinvestisseurs@bmcebank.co.ma)

## **PORTAIL BMCE BANK**

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

## **SITE DU COMMERCE INTERNATIONAL**

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

## **PORTAIL BMCE CAPITAL**

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







# BMCE BANK OF AFRICA

