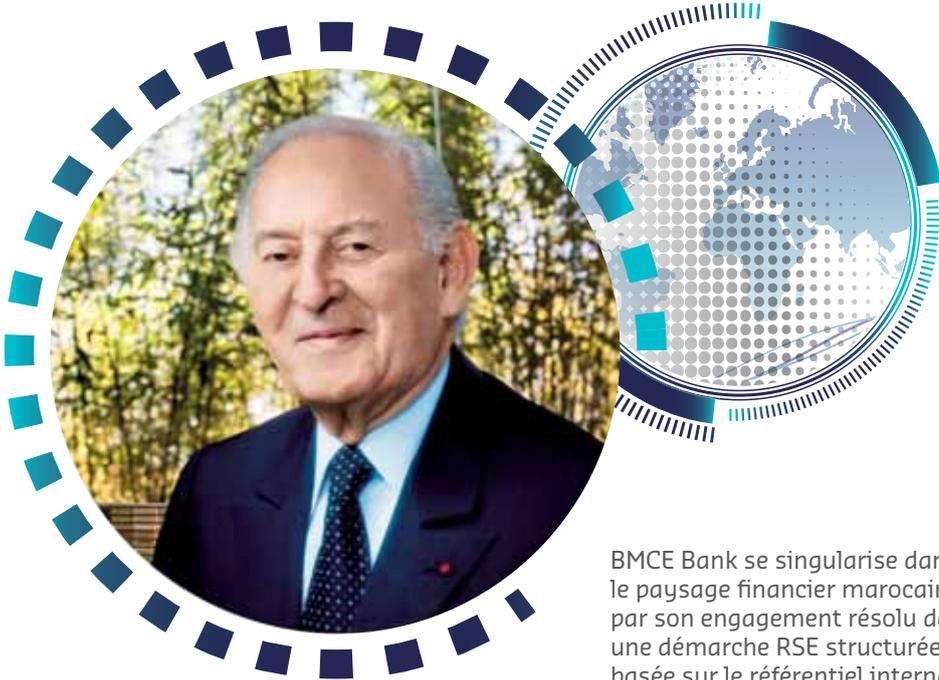


RAPPORT DEVELOPPEMENT
DURABLE ET RSE
BMCE BANK
2013



Mot du Président



BMCE Bank se singularise dans le paysage financier marocain de par son engagement résolu dans une démarche RSE structurée, basée sur le référentiel international ISO 26 000, ainsi que son adhésion à des standards internationaux et meilleures pratiques mondiales du secteur.

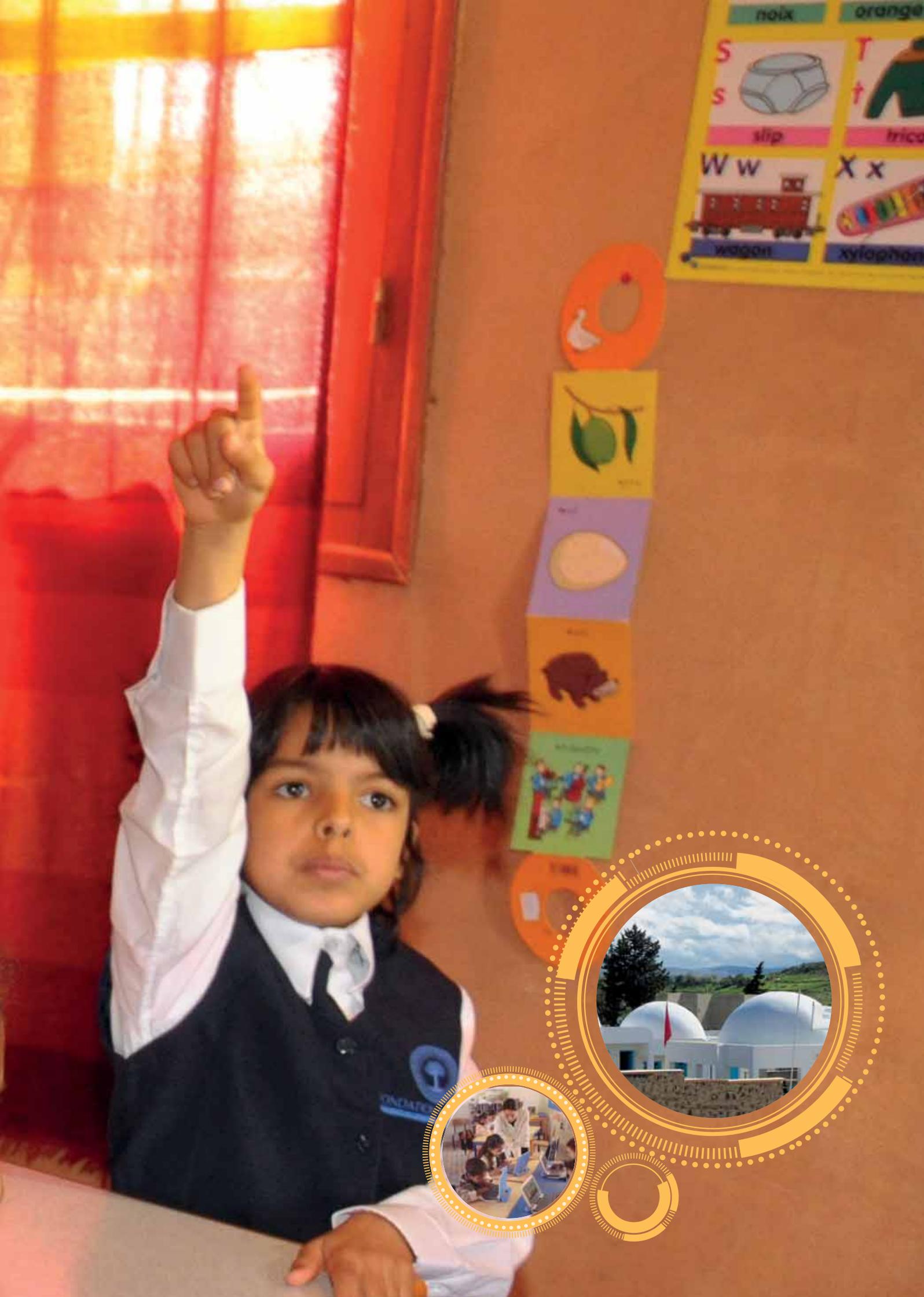
En effet, dès l'année 2000, la Banque a souscrit à la Déclaration des Institutions Financières sur l'Environnement et le Développement Durable du Programme des Nations Unies pour l'Environnement, UNEP-FI. En 2010, elle renforce cet engagement par l'adoption des Principes de l'Équateur et obtint depuis lors, la certification environnementale ISO 14001.

Le Groupe BMCE Bank est également, depuis une quinzaine d'années, engagé à travers la Fondation BMCE Bank pour l'Éducation et l'Environnement, dans une cause à fort impact sociétal. Il s'agit du programme éducatif MedersatCom de construction et de gestion d'écoles communautaires en milieu rural au Maroc et en Afrique subsaharienne, au Sénégal, Mali et Congo Brazzaville. A cet effet, BMCE Bank dote, chaque année, sa Fondation de l'équivalent de 4% de son Résultat Brut d'Exploitation.

Ce rapport Développement Durable et RSE 2013 met en exergue nos actions et réalisations en matière de développement durable et responsabilité sociétale et environnementale, ainsi que nos engagements envers nos parties prenantes. Dans ce rapport, nous engageons également nos premiers pas vers un Reporting extra-financier basé sur le référentiel *Global Reporting Initiative (GRI)*.

L'avenir de notre secteur financier, il ne s'agit pas seulement de le prévoir mais de le construire... Construisons-le, ensemble.

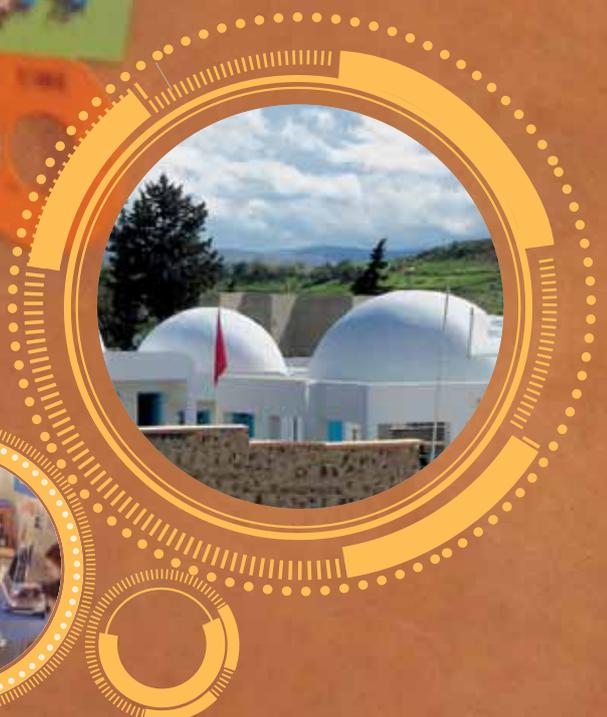
Othman Benjelloun
Président Directeur Général



noix		orange	
S		T	
s	slip	t	tricot
W		X	
w	wagon	x	xylophon

Vertical educational strip with illustrations:

- Orange (fruit)
- Green leaf
- White egg
- Brown bear
- Group of children





Un Concept Pédagogique Novateur

« La démarche de la Fondation BMCE Bank s'inscrit dans une vision globale et cohérente qui met en relation l'éducation et le développement durable. Elle constitue la matrice du programme Medersat.com qui a réussi à mettre en place un concept pédagogique novateur, à assurer l'accès des citoyens aux infrastructures de base, à améliorer les conditions socio-économiques des habitants dans la perspective de les rendre plus autonomes et responsables de leur avenir et de créer, in fine, une dynamique de développement local ».

Dr. Leïla Mezian Benjelloun, Présidente



LE PROGRAMME MEDERSAT.com

Le programme Medersat.com, novateur en termes architectural et pédagogique, et vecteur de développement humain et local, a reçu de nombreuses distinctions prestigieuses au Maroc et à l'étranger. En Octobre dernier à Doha, après concours de 500 candidats à l'occasion du Sommet International de l'Innovation dans le domaine de l'Education, le Trophée WISE 2013 a été remis par la Présidente de la Fondation du Qatar, Cheikha Moza, à la Présidente de la Fondation BMCE Bank, Dr. Leïla Mezian Benjelloun. Par ailleurs, le film documentaire « l'Ecole de la Palmeraie », produit pour la Fondation par la société Dounia Productions, a obtenu le « Dauphin d'Or » du Festival du Film Documentaire de Cannes parmi 700 films sélectionnés.

La Fondation BMCE Bank a développé avec succès un programme de formation original et pionnier au Maroc :

● 550 millions de dirhams d'investissement consenti au programme Medersat.com

● 62 écoles Medersat.com et 110 unités préscolaires intégrées au sein des écoles publiques, 15 000 enfants scolarisés, 412 professeurs formés et 108 salles multimédia équipées.

Les Trois Piliers de Medersat.com sont

● Le respect de l'environnement où se situent les écoles, avec des bâtiments en harmonie avec le patrimoine architectural local, un programme qui accorde une attention particulière à la langue maternelle des enfants, et promeut des activités extrascolaires basées sur les ressources éducatives locales;

● L'ouverture précoce au monde à travers l'introduction du français dès l'école maternelle, l'utilisation des technologies éducatives et la création d'un réseau de l'école;

● La participation des enseignants au développement de la communauté locale et le micro-financement pour les familles des étudiants.



Impact Social Mesurable

- près de **15 000** étudiants, dont environ 5000 poursuivent actuellement leurs études secondaires ;
- **10 000** enfants de maternelle des écoles environnantes ;
- **500** nouveaux élèves inscrits au secondaire ont bénéficié de vélos et fournitures scolaires ;
- **300** familles vivant à proximité des écoles Medersat.com ont bénéficié de micro-financement pour leurs projets de développement socio-économique ;
- taux global de réussite de 98,33% en juin 2013, comparé à 98,29% en juin 2012 (taux de réussite national de 83,98% des écoles publiques).

Outre les dimensions scolaires et socio-éducatives, le programme Medersat.com prend également en considération l'adaptation de l'architecture des écoles à celle de leur environnement.

Cela inclut le recours à des matériaux et des ressources locaux, ainsi que le respect de l'architecture traditionnelle locale et le patrimoine culturel de chaque région du Royaume.

LABORATOIRE D'INNOVATION

Un Exemple Unique d'un Partenariat Public-Privé

Le Programme Medersat.com de la Fondation BMCE Bank pour l'Éducation et l'Environnement est considéré comme un laboratoire pour le Ministère de l'Éducation Nationale du Maroc, de par sa vision de l'éducation en amont comme une force de changement et progrès, ciblant les parties les plus défavorisées du pays.

Le Ministère s'est donc inspiré du succès des pratiques du programme pour les appliquer au niveau pédagogique, de la gestion scolaire (directeurs fournissant des services d'enseignement complets), et des systèmes d'information (suivi en temps réel de l'assiduité des élèves et enseignants, et suivi de l'évolution des indicateurs de réussite scolaire).

En 2000, le programme de la Fondation a été reconnu par le PNUD comme un exemple unique d'un partenariat public-privé.

INCLUSION & IDENTITE

En vue de l'intégration socio-économique des femmes rurales, la Fondation BMCE Bank a participé au développement de nombreux projets communautaires de financement d'activités génératrices de revenus dans plusieurs régions telles Marrakech Tensift El Haouz, Meknès Tafilalet et Rabat Salé Zemmour Zaer. La Fondation a ainsi noué des partenariats en faveur d'initiatives de micro-finance pour les résidents des villages.

- près de 2.000 bénéficiaires dont plus de 40% femmes
- 4 antennes de l'Association Tawada (667 bénéficiaires dans plusieurs domaines, dont 63% Elevage, 31% Commerce, 4% Artisanat et 2% Agriculture) ;



● Medersat.com Lablilate (80 femmes sur l'élevage) et Medersat.com Aït Iktel et Lhaj Tahar (140 bénéficiaires dont la majorité des femmes ont investi dans des projets d'artisanat, tapisserie et élevage).

La Fondation a également été la première à introduire la langue amazighe dans le système éducatif marocain ; les écoles Merdesat.com contribuent ainsi au développement de l'identité marocaine, sociale et culturelle des élèves. En reconnaissance de son approche en matière de politique d'innovation avec le Ministère de l'Éducation, la Fondation a reçu le Prix WISE 2013 (Sommet Mondial de l'Innovation pour l'Éducation).

Depuis février 2014, un processus de création de musées et de monographies d'écoles a été initié pour encourager les élèves et les enseignant(e)s à approfondir leurs connaissances de l'environnement local de leur école et à mettre en valeur son patrimoine historique et culturel.

Valorisation du Patrimoine-Culturel

A l'instar des années précédentes, la Fondation BMCE Bank a contri-

bué au sponsoring de plusieurs événements culturels et éducatifs, dont :

- Millénaire de Granada en Espagne (fondée en 1013 par la Dynastie Amazighe Ziride) en novembre 2013, en collaboration avec la Fondation Euro – Arabe et l'Alliance Française de Granada ;
- La 9^{ème} édition du Festival de la Culture amazighe organisé à Fès en juillet 2013 par la Fondation Esprit de Fès et l'Université Sidi Mohammed Ben Abdallah ;
- Le Festival de commémoration de la seconde année de la constitutionnalisation de la langue amazighe organisé à Tiznit le 15 juin 2013 par l'Association Tayri N'Wakal ;
- La 19^{ème} édition du Salon International du Livre sous l'égide du Ministère de la Culture en février 2013 ;
- Les activités de l'Association Tofola Chaâbia en matière de promotion du théâtre;
- Les activités de l'Association Idrissia de promotion de la musique andalouse.

Aujourd'hui, la Fondation a pour objectif de construire 5 nouvelles

écoles Medersat.com au Maroc chaque année (35-40 formations d'enseignants) et une école Medersat.com dans un nouveau pays africain, représentant 25 écoles au cours des cinq prochaines années. Ces écoles s'assureront que les enfants de maternelle et du primaire ont une éducation basée sur des valeurs, le développement de compétences et les choix éducatifs qui les concernent, en apportant un développement humain durable à leurs familles grâce à l'alphabétisation fonctionnelle, la formation pour les activités génératrices de revenus et le financement de microcrédits.



Profil du Groupe BMCE Bank



Implantation dans **30 Pays**
Plus de **1100 Agences**
Plus de **4 000 000 Clients**
Plus de **12 000 Collaborateurs**



- 1^{ÈRE} BANQUE À L'INTERNATIONAL EN OUVRANT UNE SUCCURSALE À PARIS EN 1972
- 1^{ÈRE} BANQUE À ÊTRE PRÉSENTE EN AFRIQUE SUBSAHARIENNE SUITE AU REDRESSEMENT DE LA BANQUE DE DÉVELOPPEMENT DU MALI EN 1989
- 1^{ER} EMETTEUR CORPORATE AU MAROC D'UN EMPRUNT EN DEVISE (EUROBOND) EN 2013
- 1^{ÈRE} BANQUE MAROCAINE À EMETTRE DES TITRES GDR EN 1996
- 1^{ÈRE} BANQUE PRÉSENTE SUR 3 PLACES FINANCIERES : CASABLANCA, LONDRES, LUXEMBOURG
- SEULE BANQUE MAROCAINE PRÉSENTE EN AFRIQUE DE L'EST & AFRIQUE AUSTRALE
- 1^{ÈRE} BANQUE À OUVRIR UN BUREAU DE REPRÉSENTATION À PÉKIN, EN CHINE DEPUIS 2000.



A ce jour, un total de 287 produits et services, répartis entre les marchés comme suit :

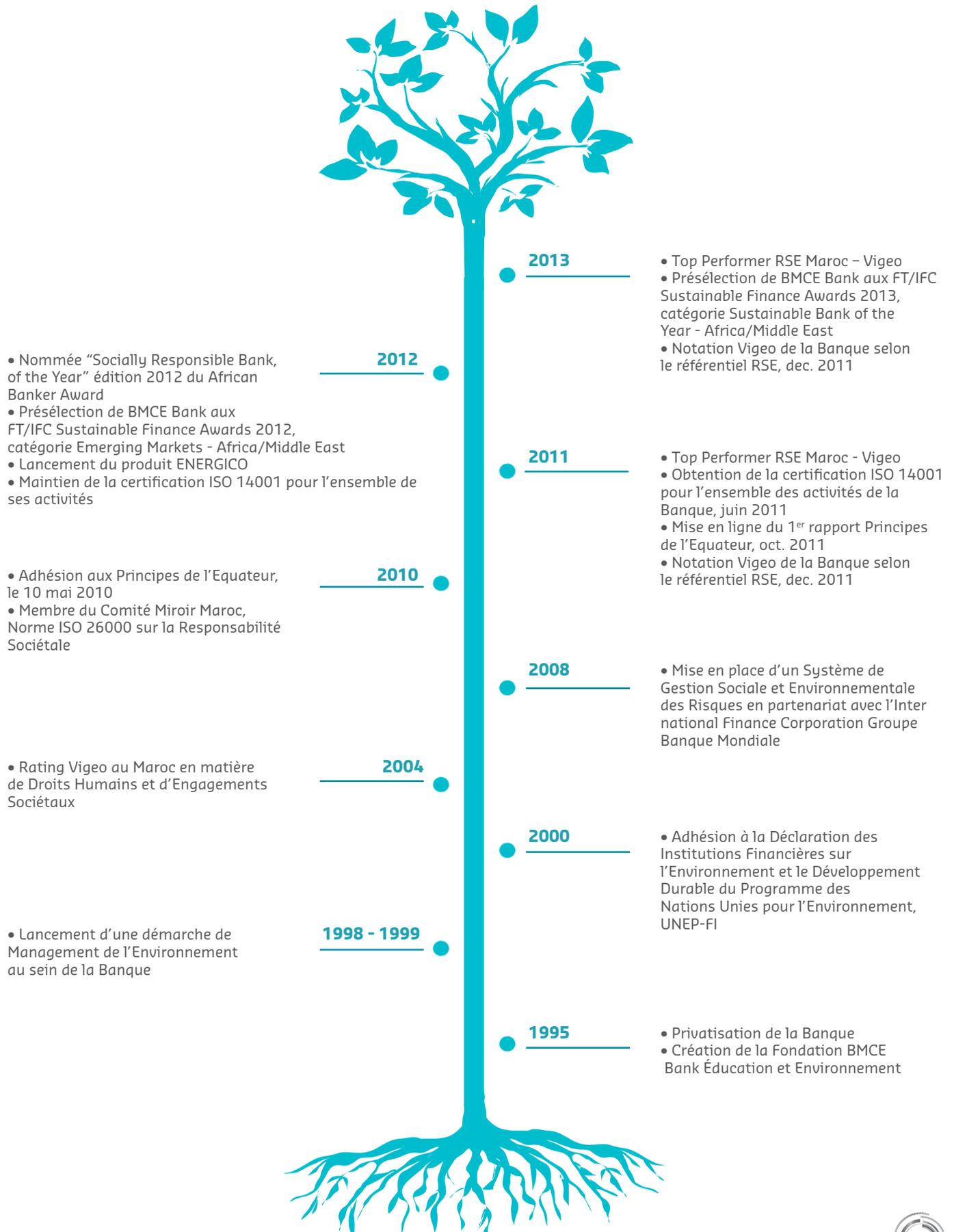
- **26%** pour le marché des Particuliers
- **20%** couvrent le marché des Professionnels
- **17%** représentent l'offre des MRE
- **37%** sont alloués au marché des PME & Corporate

	PART	PRO	MRE	PME & CORPORATE	TOTAL
Comptes Bancaires	4	5	4	3	16
Epargnes Bancaires	6	6	7	0	19
Moyens de Paiements	16	21	16	10	63
Bancassurance	17	4	7	3	31
Crédits	16	11	5	67	99
Packs & Services	12	4	6	14	36
Placements & Services					
Financiers	4	6	4	9	23
Total	75	57	49	106	287

Faits Marquants 2013-2014

- **Emission réussie du 1^{er} Eurobond marocain Corporate**, souscrit par une soixantaine d'investisseurs étrangers au montant de 300 millions de dollars en novembre 2013
- **Emission d'une dette subordonnée** de 1 milliard de dirhams sur le marché local en janvier 2013
- **Renforcement de la participation de BMCE Bank dans le capital du Groupe panafricain Bank of Africa** de 65% à 72,6% en 2013
- **Poursuite du développement du Groupe en Afrique Subsaharienne** avec la création de la 16^{ème} banque du réseau Bank of Africa au Togo et l'ouverture d'un bureau de représentation en Ethiopie à travers BOA Mer Rouge (Djibouti) en février 2014
- **Restructuration de BMCE International Holding** regroupant désormais les deux filiales européennes BBI Londres et BBI Madrid
- **Création de BMCE EuroServices** filiale qui propose aux MRE une gamme de solutions de transfert vers le Maroc
- **Ouverture en cours d'un bureau de représentation à Montréal** au Canada, en partenariat avec le mouvement Des Jardins, 1^{er} groupe financier coopératif au Canada et 5^{ème} à Montréal
- **Ouverture en cours d'une succursale à Shanghai**, 2^{ème} bureau de représentation en Chine

Dates Clés du Développement Durable





Démarche RSE

Evolution & Transformation



Une Démarche RSE Intégrée En Évolution

Sous l'impulsion de son Président volontariste et désireux d'appliquer des valeurs universelles fortes à la gestion de la Banque et de son Groupe, BMCE Bank a adopté une position stratégique en matière de développement durable, sous forme d'engagements fermes basés sur des valeurs et convictions, reflétées au sein de ce rapport.

La RSE est ainsi un levier de performance pour la banque, permettant d'associer logique économique, responsabilité sociale et éco-responsabilité.

IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES

Ecoute & Dialogue

BMCE Bank s'est engagée à prendre en compte les droits, les intérêts et les attentes de ses parties prenantes et à en rendre compte dans le cadre de sa démarche.

La banque entreprend une démarche d'écoute de ses parties prenantes, tant internes qu'externes. Cela conforte la stratégie RSE de la banque qui veille à inscrire ses relations dans une dimension pérenne et durable par la compréhension des enjeux de ses interlocuteurs et la réflexion commune à des solutions répondant à leurs attentes.

En effet, c'est en comprenant les enjeux de ses interlocuteurs et en les intégrant que la banque pourra contribuer à assurer le succès et la pérennité de ses activités.

Dans ce contexte, l'écoute et le dialogue constituent un élément clé, un outil essentiel de la démarche sociétale de BMCE Bank.



ECOUTE DES PARTIES PRENANTES

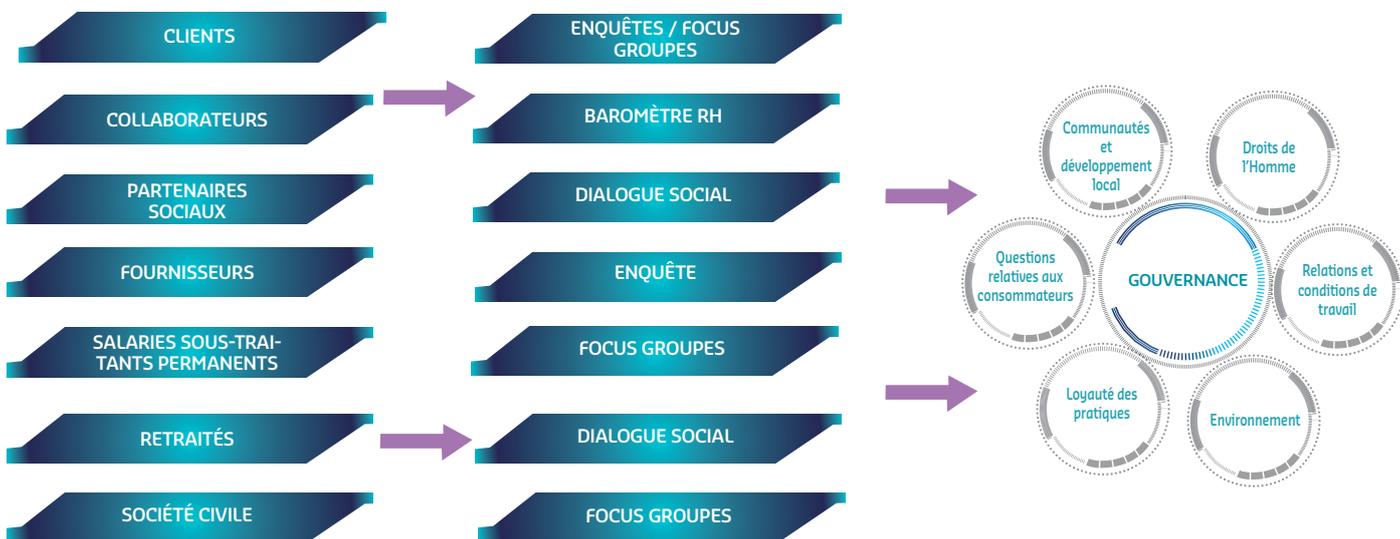
Dans un premier temps, ce processus d'écoute passe par l'identification des différents acteurs impactés par les activités de la banque afin de comprendre leurs attentes, à y répondre en adoptant la bonne communication et position à leur égard, contribuant ainsi à assurer la qualité et pérennité de ses relations avec ses parties prenantes.

Les Parties prenantes approchées :

- Collaborateurs
- Instances de Représentation du Personnel
- Clients
- Fournisseurs
- Associations
- Salariés des prestataires permanents

CARTOGRAPHIE DES PARTIES PRENANTES BMCE BANK





BMCE a ainsi noué un dialogue avec ses parties prenantes opérant dans les différentes sphères d'influence de la banque à travers une étude qualitative basée sur des interviews approfondis et des réunions en groupe. L'étude est en cours, et ses résultats seront divulgués courant 2014.

Des séances de travail dédiées à l'approche RSE ont permis à l'entité DD&RSE et les autres entités d'échanger sur les moyens de progresser ensemble sur la structuration de la démarche RSE globale de manière transverse et inclusive à tous les process de la banque. A ce stade, le focus est sur BMCE Bank, mais la vision est bien d'étendre la démarche aux filiales du Groupe BMCE.

Un dialogue permanent construit en partenariat avec les instances de représentation du personnel

« La banque a entrepris en mai 2012 la création d'une structure 'Partenariat Social', rattachée à l'Administrateur Directeur Général Exécutif qui traduit l'engagement du management de la banque à veiller au respect de

cette liberté d'association et de liberté syndicale.

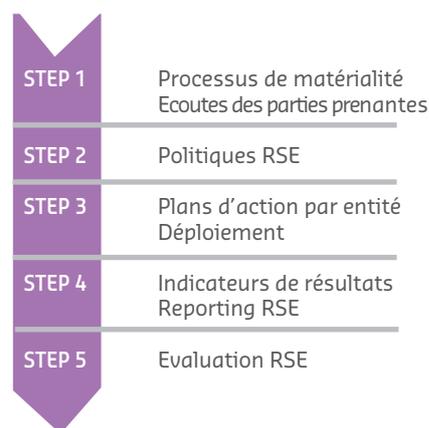
Cette nouvelle structure contribue au développement des relations collectives du travail et en faisant associer les représentants syndicaux, dans le cadre d'une démarche participative, pour améliorer l'ensemble des prestations et process RH et confirme la volonté de la banque à promouvoir la liberté syndicale.

Cette nouvelle stratégie en matière de liberté syndicale s'est déclinée également par la création de Commissions Mixtes Paritaires, œuvrant à développer tous les process et prestations RH à savoir : la formation, l'évaluation et la rémunération, la gestion des crédits au personnel, santé au travail, œuvres sociales,...).

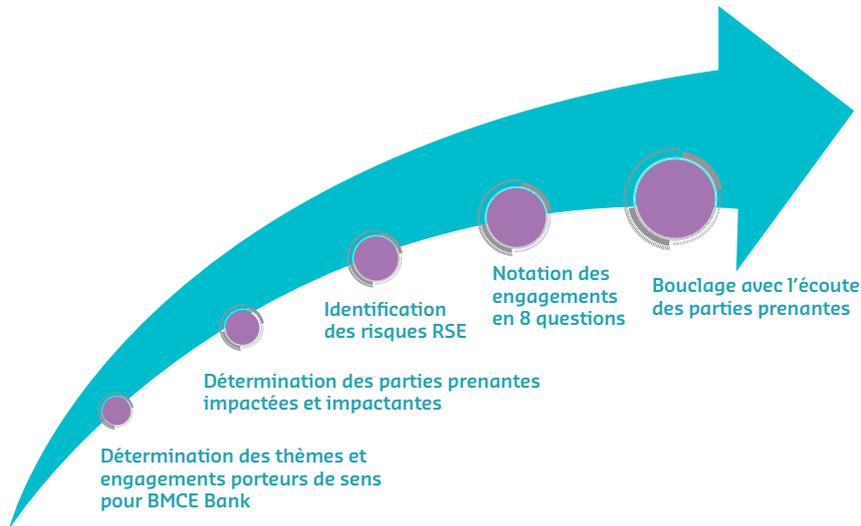
Les réunions de ces commissions ont donné lieu à des PV consignants les actions convenues. »

PROCESSUS DE MATÉRIALITÉ

Le processus de matérialité est la première étape d'une démarche de crédibilité des engagements RSE de BMCE Bank.



LE PROCESSUS DE MATÉRIALITÉ PAR ÉTAPE EST PARTICIPATIF ET ÉVOLUTIF



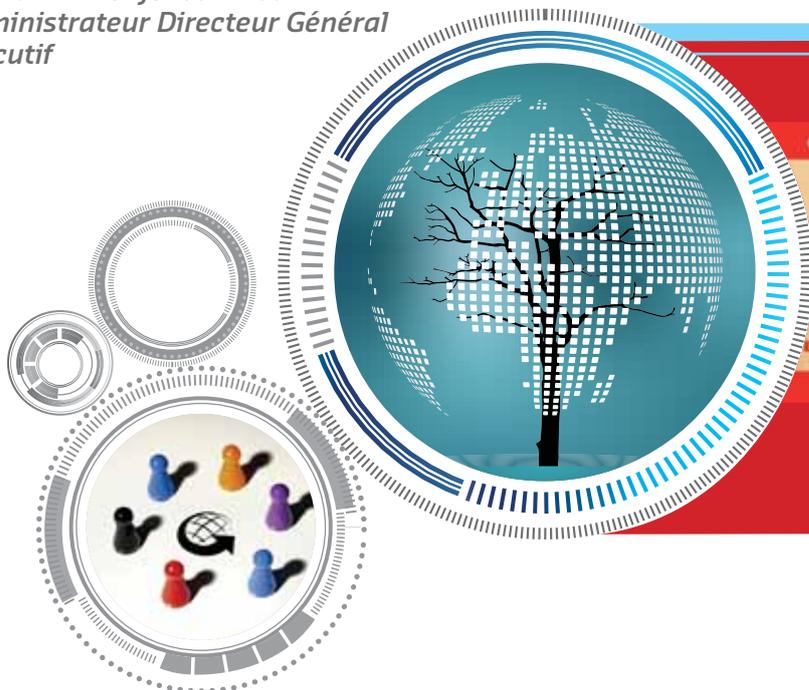
LES THÈMES RSE PORTEURS D'ENJEUX POUR BMCE BANK ONT ÉTÉ IDENTIFIÉS

QUESTIONS CENTRALES	THEMES
Gouvernance de l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> Identifier sa responsabilité sociétale Identifier les parties prenantes et dialoguer avec elles Sensibiliser et développer les compétences en matière de responsabilité sociétale Devoir de vigilance 7 Principes
Communautés et développement local	<ul style="list-style-type: none"> Éducation et culture Développement des technologies et accès à la technologie Création de richesses et de revenus La santé
Droits de l'Homme	<ul style="list-style-type: none"> Investissement dans la société Situations présentant un risque pour les droits de l'Homme Remédier aux atteintes aux droits de l'Homme Discrimination et groupes vulnérables Prévention de la complicité Droits économiques, sociaux et culturels
L'environnement	<ul style="list-style-type: none"> Prévention de la pollution Atténuation des changements climatiques et adaptation Protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels
Loyauté des pratiques	<ul style="list-style-type: none"> Respect des droits de propriété Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur Concurrence loyale Lutte contre la corruption Engagement politique responsable
Questions relatives aux consommateurs	<ul style="list-style-type: none"> Services après vente, assistance et résolution des réclamations Éducation et sensibilisation Pratiques loyales en matière de commercialisation d'informations et de contrats Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs Consommation durable Protection des données et de la vie privée des consommateurs Accès aux services essentiels
Relations et conditions de travail	<ul style="list-style-type: none"> Egalité des chances et lutte contre la discrimination Egalité Homme / Femme Emploi et relations employeur/employé Conditions de travail et protection sociale Dialogue social Santé et sécurité au travail Développement du capital humain

Chaque thème est décliné en Engagements RSE. Ce premier exercice de matérialité a permis d'identifier 80 engagements.

« BMCE Bank c'est, la Banque qui Maintient et Conforte ses Engagements. »

M. Brahim Benjelloun-Touimi
Administrateur Directeur Général
Exécutif



ENGAGEMENTS EXTERNES DE BMCE BANK

BMCE BANK est membre de divers initiatives et groupes de travail, dont :

- United Nations Environmental Programme Finance Initiative (UNEP FI)
- UNEP Finance Initiative Banking Commission (UNEP FI BC)
- UNEP Finance Initiative African Task Force (UNEP FI ATF)
- The Equator Principles Association (EPA)

Reporting Extra-Financier Global Reporting Initiative

En fin d'année 2013, une évolution s'est concrétisée vers la structuration du reporting de la performance extra-financière de la banque, à travers la mise en place du référentiel Global Reporting Initiative.

Pour cette première année, l'option « in accordance » a été sélectionnée, servant dans un premier temps de référence et guide vers le développement d'indicateurs de performance en interne (voir tableau de correspondance page 35 & 36).

Renforcement de l'Equipe dédiée à la Durabilité au sein de la Banque

L'équipe Développement Durable & RSE s'est renforcée davantage courant l'année 2013, constituée de sept membres responsables d'un ou plusieurs chantiers clé de la stratégie de durabilité de la banque.

Ensemble, en parfaite synergie avec les autres entités de la banque, nous construisons une Finance Durable, dans le cadre de ce projet d'entreprise ambitieux.

Principe de Précaution

Le Principe 15 de la « Déclaration de Rio sur l'Environnement et le Développement » a mis en avant le principe de précaution. BMCE Bank met en exergue une approche de précaution en matière de gestion des risques dans sa planification opérationnelle, ainsi que dans l'élaboration et l'introduction de nouveaux produits

INSTANCES ET ORGANES DE GOUVERNANCE

BMCE Bank s'est dotée d'un dispositif de bonne gouvernance solide, qui repose sur des instances de gouvernance et de dirigeance efficaces, une forte culture de contrôle interne, un système robuste de gestion des risques, et un processus de transparence basé sur une information précise et fiable.

Le Conseil d'Administration

BMCE Bank est administrée par un Conseil d'Administration composé de onze Administrateurs et présidé par Monsieur Othman BENJELLOUN, Président Directeur Général.

Le Conseil d'Administration s'appuie sur des administrateurs à profil de compétences et d'expériences varié permettant d'appréhender de manière efficace les problématiques liées aux activités du Groupe BMCE Bank. C'est ainsi la complémentarité de leurs expériences et leur diversité favorisent la collégialité dans le processus de prise de décision et ce, pour l'intérêt des actionnaires, des Clients et des parties prenantes.

Comités Issus du Conseil d'Administration

Conformément aux meilleures pratiques internationales, le Conseil a institué en son sein un certain nombre de Comités spécialisés chargés d'analyser en profondeur certaines problématiques spécifiques et de lui formuler des recommandations lui permettant ainsi de s'acquitter au mieux de ses responsabilités et prérogatives.

Il s'agit du Comité d'Audit et de Contrôle Interne Groupe, du Comité d'Audit et de Contrôle Interne Banque et du Comité de Gouvernance.

LES INSTANCES DE DIRIGEANCE

Le Comité Exécutif Groupe

Le Comité Exécutif Groupe a pour mission, sous l'autorité du Président, d'assurer le pilotage stratégique du Groupe. Il constitue le relais opérationnel du Conseil d'Administration dans l'élaboration de proposition d'axes de développement, la mise en œuvre de la stratégie telle qu'il l'a validée et le suivi rapproché de la gestion des risques Groupe. Il pilote les activités du Groupe et arbitre toute question opérationnelle et fonctionnelle relevant de la compétence des entités du Groupe et des comités internes.

Le Comité de Direction Générale Groupe

Le Comité de Direction Générale Groupe est en charge de la déclinaison en actions et mesures opérationnelles des orientations stratégiques du Groupe et de leur suivi. Il pilote les activités et arbitre toute question opérationnelle et fonctionnelle relevant de la compétence des directions et des comités internes.

Le Comité de Fonctionnement

Le Comité de Fonctionnement est l'instance de remontée, de partage de l'information et d'arbitrage de toute problématique liée au fonctionnement des activités de la Banque. Il apporte ainsi une expertise métier et technique et émet des recommandations au Comité de Direction Générale Groupe afin d'éclairer ses décisions sur ces aspects.

ETHIQUE & INTÉGRITÉ

Code de Déontologie

BMCE Bank dispose d'un Code de déontologie applicable à l'ensemble

des collaborateurs. Ce dernier fixe les valeurs et les règles fondamentales devant encadrer le comportement des collaborateurs à savoir :

- Loyauté et intégrité
- Secret professionnel
- Devoir de bonne gestion
- Non utilisation d'une information privilégiée et Intégrité du marché
- Conflit d'intérêts et primauté de l'intérêt du client

Ce code instaure un système de contrôle permanent en vue d'assurer le respect desdites règles et prévoit des sanctions en cas de tout manquement professionnel constaté dans ce cadre.

Manuel de Déontologie

Le code a été renforcé et complété par un manuel de déontologie qui institue les modalités d'applications des règles déontologiques contenues dans le code, et détaille les obligations de l'ensemble du personnel et plus particulièrement le personnel initié.

Gestion des Conflits d'Intérêts

Afin de prévenir le risque lié aux situations de conflits d'intérêts et de renforcer la confiance de ses clients et de ses actionnaires, BMCE Bank a mis en place une politique de gestion des conflits d'intérêts permettant :

- De prévenir la survenance de conflits d'intérêts qui pourraient avoir une conséquence sur une activité, une opération ou un mandat de gestion.

À ses différentes activités de s'exercer de manière permanente et indépendante dans le respect de la primauté des intérêts du client, de ses actionnaires et de la confidentialité de l'information.



Lutte contre la Corruption

En tant qu'acteur majeur du paysage public marocain, le Groupe BMCE Bank s'est engagé dans la lutte contre la corruption, une pratique préjudiciable aussi bien à la réalisation des missions de la Banque et de sa réputation, qu'au développement économique durable et au progrès social du pays. Au-delà de la politique volontariste du Groupe dans ce domaine, cette lutte s'inscrit dans le cadre du respect des textes légaux et instances nationales adressant la corruption.

La lutte contre la corruption s'opère à deux niveaux : d'une part, à travers l'adoption de codes d'éthique et de déontologie et de règlements internes qui annoncent les principes devant encadrer le comportement des collaborateurs et qui interdisent formellement toute forme de corruption ; d'autre part, via la déclaration de soupçon instantanée à la cellule de renseignement financier de toute opération soupçonnée d'être liée à la corruption, cette dernière étant un délit sous jacent au blanchiment.

Lutte Contre le Blanchiment de Capitaux

L'ensemble des entités du Groupe BMCE sont implémentées dans des pays ayant adopté des législations relatives à la lutte contre le Blanchiment de Capitaux et le Financement du Terrorisme (LAB/FT).

Engagé à faire en sorte que la conduite de l'ensemble de ses activités s'exerce dans le respect des standards internationaux en matière de LAB/FT, le Groupe BMCE

Bank a déployé des dispositifs de vigilance s'inspirant fortement des recommandations du Groupe d'Actions Financières (GAFI), ainsi que des normes du Comité de Bâle en matière de diligence Know Your Customer (KYC). Ces dispositifs intègrent plusieurs composantes notamment les procédures, le système d'information, une organisation interne prévoyant les différents niveaux de contrôle et des cycles de formation-sensibilisation.

Transparence et Divulgarion d'informations

Le dispositif de bonne gouvernance au sein de BMCE Bank repose également sur la transparence vis-à-vis des parties prenantes. À ce titre, BMCE Bank a œuvré à l'amélioration de sa politique de communication veillant à répondre spécifiquement aux besoins de parties prenantes que représentent notamment les organes de la presse spécialisée, les analystes financiers, les agences de rating et les investisseurs, et ainsi maintenir une relation de confiance avec ces derniers.

En vue de communiquer de manière efficiente avec les parties prenantes, plusieurs outils et supports sont utilisés, notamment, Internet, les réunions One on One et Conference Calls, outre la diffusion du Rapport Abrégé et du Rapport Annuel, des Rapports RSE, le Guide de l'Actionnaire, les communiqués financiers et les communiqués de presse, les présentations institutionnelles et les présentations des résultats du Groupe, les notes d'information, et la plaquette des états financiers consolidés publiés

aux normes IFRS des (International Financial Reporting Standards) (IFRS).

A l'instar des exercices précédents, l'efficacité du fonctionnement des Conseils d'Administration, des Assemblées Générales, des autres Comités, et de leur processus de décisions a été soutenue par la mise à disposition d'une documentation riche et détaillée portant sur les performances financières et activités commerciales de banque et du Groupe, l'état d'avancement de mise en œuvre du Plan Stratégique de Développement 2012-2015, tel que validé par le Conseil d'Administration, les projets phares menés et toute autre information permettant de clarifier la prise de décisions des Instances.



BMCE BANK



Relation Client Responsable



Au Service de Nos Clients

BMCE Bank conduit régulièrement des études de satisfaction pour évaluer la qualité des services et prestations qu'elle fournit à sa clientèle et leur capacité à répondre aux besoins de ses clients.



POLITIQUE QUALITE BMCE BANK

La politique Qualité est articulée autour de cinq thèmes majeurs :

● **Professionnalisme** : fondement de notre succès

Construire l'avenir en créant de l'écoute et de la confiance avec les Femmes et les Hommes, sans qui aucun défi ne peut être relevé.

● **Amélioration continue** : notre challenge

Créer sans cesse de la valeur en élevant notre institution au rang d'acteurs économiques incontournables dans le développement de notre pays.

● **Client au centre de notre préoccupation**

Innovet et Fidéliser dans l'approche Client - Produit - Marché grâce à une organisation centrée client.

● **Transparence, notre éthique**

Informet régulièrement sur notre activité, sur nos performances, sur

la qualité de nos engagements à nos clients nos actionnaires et notre personnel dans la transparence totale

● **Environnement** : notre engagement

Respecter notre environnement tel est notre engagement parce que notre monde est capital.

A l'écoute du marché et de ses clients, BMCE BANK adapte régulièrement son offre de produits et services ainsi que ses ressources pour anticiper les besoins d'évolution.

Parmi les moyens de mesure de la satisfaction client, nous citons les éléments suivants : le suivi des réclamations clients, les remontées des Front Offices, les compliments ou autres données transmises par le client sur la qualité de la prestation fournie, l'exploitation des résultats des enquêtes de satisfaction et des enquêtes Client Mystère... Ces dispositions définies permettent de suivre régulièrement l'adéquation de notre niveau de prestations aux attentes des clients et aux besoins d'innovations.

Une attention particulière est portée au traitement des réclamations clients. Ainsi, toute protestation, opposition ou revendication de la part d'une relation de la banque est systématiquement prise en charge, qu'elle soit exprimée par écrit, ou de façon verbale et ce, quelque soit le canal (téléphone, fax, courrier, e-mail, site web, médiation Bancaire, Centre Relation Clients, réseaux sociaux, visite physique, ...). Par ailleurs, en cas d'insatisfaction par rapports aux réponses apportées par la banque, le client peut avoir recours à la Médiation Bancaire (Processus mis en place par Bank Al Maghrib entre les clients et les banques pour régler à l'amiable les litiges relatifs à leurs relations d'affaires).



« Le CRC complète le dispositif de proximité virtuelle de BMCE Bank »»

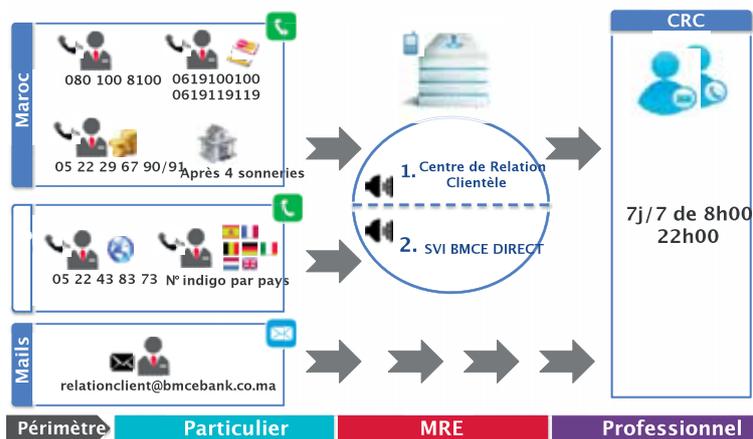
CENTRE DE RELATION CLIENTELE

Dans le cadre de sa stratégie de proximité envers sa clientèle, BMCE Bank a mis en place, depuis janvier 2013, un Centre de Relation Clientèle (CRC). Cette initiative vient renforcer l'efficacité commerciale du réseau et offre aux clients des services d'informations, de réclamations et d'exécution d'opérations courantes 7 jours sur 7 de 8h à 22h.

Il s'agit d'une offre de services combinant Serveur Vocal Interactif (SVI) avec accès à des télé-conseillers multi-langues et hautement qualifiés.

Par ailleurs, le CRC vient en soutien commercial du Réseau, notamment à travers l'émission d'appels sortants vers des clients ou des prospects préalablement ciblés et ce, dans le cadre de campagnes commerciales permanentes ou ponctuelles visant notamment à la promotion de produits bancaires adaptés au besoin du Client.

ACCÈS AUX SERVICES CRC





INCLUSION FINANCIERE & LOW INCOME BANKING

Valorisation du Patrimoine Culturel

Pour répondre aux besoins d'accessibilité des populations défavorisées, BMCE Bank a mis en place les actions suivantes :

Le Marché des Low Income est estimé à 240 000 tiers. Il s'agit des populations non salariées enregistrant des flux créditeurs < à 2500 dhs.

BMCE Bank met à la disposition du marché des Low Income des produits adaptés à leur besoin et leur revenu:

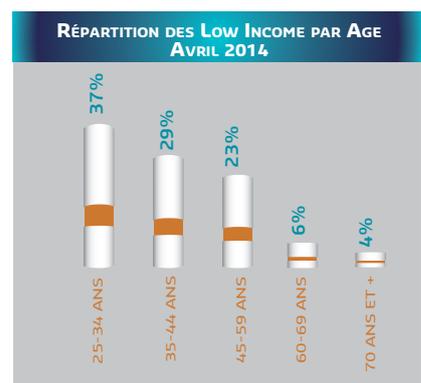
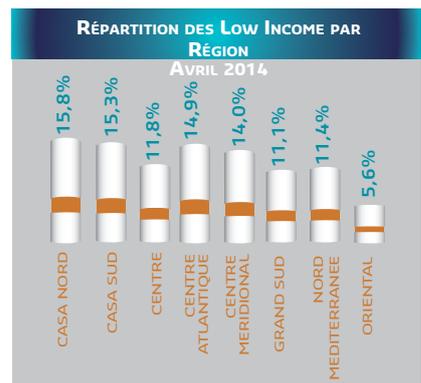
- **Crédit Fogarim** : cette offre est enrichie par la mise en place de conventions avec les promoteurs immobiliers en faveur des populations à revenus modestes et / ou irréguliers. Le stock de crédit Fogarim distribué au 30/04/2014 et de 13 376 dossiers.

- **Carte Prépayée**: lancée en 2007 a également constitué un produit destiné aux populations Low Income, s'agissant d'un compte sur carte sans frais de tenue de compte, que le client alimente à sa guise à

hauteur d'un plafond de 20 000 DH. Le stock de carte prépayée distribué au 30/04/2014 et de 13 535.

- **Compte Sur Carnet**: compte à vue rémunéré, sans obligation de durée, permettant la constitution d'une épargne combinant rémunération et liquidité. 50.18% des low income détiennent des CSC contre 49.79% détenteurs de CCH. Le stock de CSC distribué au 30/04/2014 et de 743 698 dont 25 607 nouvelles entrées en relations.

- **Carte Privative (Carte Tafwir)**: lancée en Février 2014 en remplacement de la carte Accès dans le cadre d'une action promotionnelle dédiée au low income mettant la carte à 25 dhs par an sur 4 ans pour toute souscription allant du 3 Février au 31 Mars 2014. Le stock de carte privative distribué au 30/04/2014 et de 181 669.

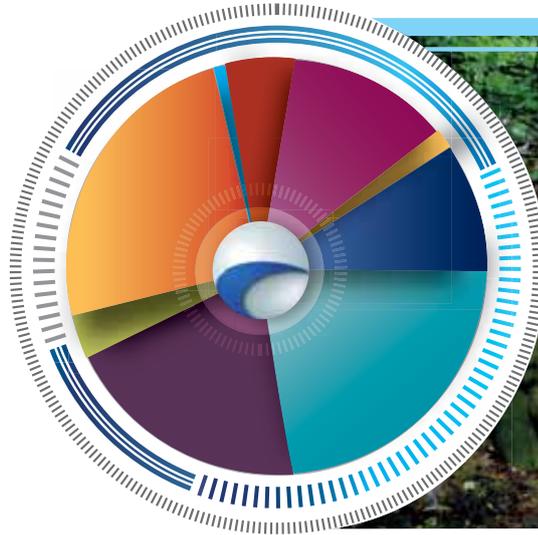




Investissements Durables

Le portefeuille BMCE Bank pour l'année 2013

- Agriculture et pêche
- Hotellerie et restaurartion
- Energie
- Industrie
- Promotion immobilière
- Santé
- Services
- Textile
- Autres



LES PILIERS DU SEMS BMCE BANK

GESTION DES RISQUES & SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

Le Système de Gestion des risques Sociaux et Environnementaux (SEMS)

La mise en place du SEMS à BMCE Bank, formalisée en 2008, permet à la banque de mieux évaluer, appréhender et surveiller les risques sociaux et environnementaux dans les opérations de financement, tout en assurant auprès de sa clientèle la promotion d'investissements durables. Il s'agit d'un système interne de la Banque, intégré et adapté aux procédures et aux besoins de chaque entité.

Le SEMS repose sur deux piliers qui sous-tendent la méthodologie d'analyse des risques environnementaux et sociaux d'un de ses partenaires stratégiques, International Finance Corporation, Groupe Banque Mondiale: la prise en compte de la liste d'exclusion et la catégorisation de risques par degré de risque.

LISTE D'EXCLUSION	DEUX PILIERS	CATÉGORISATION DES RISQUES
<p>Screening et vérification des transactions des secteurs en rapport avec la liste d'exclusion de l'IFC sur la base de leurs impacts sociaux et environnementaux, à titre d'exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Production ou commerce de tout produit ou activité jugée illégale en vertu des lois ● Production ou commerce des fibres d'amiante. ● Pêche au filet dans le milieu marin en utilisant des filets de plus de 2,5 km de longueur. ● Production ou commerce de bois ou d'autres produits forestiers autres que ceux provenant de forêts gérées durablement. 		<p>Les projets sont classés : Catégorie A, B, C ou FI, selon le type, l'emplacement, la sensibilité l'échelle, la nature et la magnitude des impacts :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Catégorie A: Projets industriels à risques très forts (projets infrastructures, industrie lourde à très grande échelle etc...) ● Catégorie B: Projets industriels dont les impacts environnementaux sont maitrisables (industries, agriculture, bâtiments, etc...). ● Catégorie C: Projets à risque potentiel faible (sociétés de services, restaurants, call centers, etc...) ● Catégorie FI: Financement d'Intermédiaire financier (assurances, fonds d'investissements, etc...).

Le déploiement du SEMS au sein des processus internes de la banque a été renforcé durant l'année 2013 à travers :

- L'accompagnement et l'assistance technique du réseau pour le renseignement des fiches SEMS d'analyse des risques sociaux et environnementaux (S&E) des nouveaux crédits 2013 ;
- Le suivi particulier des projets financés de Catégorie A et B+

(risque S&E élevé) à travers la préparation de Social & Environmental Due Diligence (SEDD)

- L'analyse et le commentaire des engagements sociaux et environnementaux de nouveaux partenaires à l'occasion de l'octroi de nouvelles lignes de financement (BERD, JBIC,...) ;



Les secteurs les plus dominants sont ceux des services, de l'industrie, de la promotion immobilière, de l'agriculture et la pêche, et de l'hôtellerie et restauration avec respectivement 24, 23, 16, 12 et 10 dossiers, soit des parts respectives dans le portefeuille total de 26%, 24%, 17%, 13% et 11%.

Par rapport aux données de l'année précédente, le secteur de la promotion immobilière a cédé sa première place aux secteurs des services et de l'industrie, ce qui démontre un regain de dynamisme sur le marché des financements lié à l'amélioration de la situation économique d'une manière générale.

Boîte à outils SEMS développée en interne :

- Questionnaires sectoriels BMCE: développés pour l'analyse des risques sociaux et environnementaux, les secteurs sélectionnés représentent la structure du portefeuille du Groupe BMCE.
- Plateforme informatique SEMS en ligne: pour le renseignement des questionnaires sectoriels, la consolidation des données et la préparation du reporting.

● Kit d'utilisation de l'application SEMS: disponible sur intranet, il s'agit d'un guide d'utilisation de l'application SEMS.

PRINCIPES DE L'EQUATEUR

Afin de concilier la durabilité économique, sociétale et écologique, BMCE Bank a adhéré aux Principes de l'Equateur le 10 Mai 2010. Ce référentiel reconnu mondialement fixe les normes sociales et environnementales du secteur bancaire et s'applique aux projets pour lesquels le coût total des investissements dépasse 10 millions de dollars.

BMCE Bank a été conviée le 4 Juin 2013 à Amsterdam, pour célébrer le 10ème anniversaire et le lancement de la troisième génération des EP III. Cette nouvelle version a été étendue pour inclure les prêts aux entreprises liés à un projet et les prêts-relais.

Principes de l'Equateur

Principe 1	Revue et catégorisation
Principe 2	Évaluation 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	Convenants
Principe 9	Suivi indépendant et reporting
Principe 10	Reporting et transparence

Depuis 2010, BMCE Bank maintient son positionnement en tant que 1^{ère} banque au Maroc et dans la région du Maghreb à adopter ces principes. Malgré les difficultés de mise en œuvre dans un cadre législatif et réglementaire à la traîne en matière sociale et environnementale, l'expérience de la Banque reste très positive, en termes de partage des meilleures pratiques avec les 80 autres institutions financières adhérentes de par le monde.

Courant 2013, les projets analysés conformément aux exigences des Principes de l'Equateur sont répartis comme suit.

	2012	2013
Nombre de projets examinés dans l'année	14	18
- Catégorie A: Projets présentant des impacts négatifs sociaux et/ou environnementaux potentiels significatifs, hétérogènes, irréversibles ou sans précédent	1	4
- Catégorie B: Projets présentant des impacts négatifs sociaux et/ou environnementaux limités, moins nombreux, généralement réversibles et faciles à traiter par des mesures d'atténuation	11	9
- Catégorie C: Projets présentant des impacts négatifs sociaux et/ou environnementaux minimes ou nuls	2	5



FINANCEMENT DE PROJETS VERTS

BMCE Bank est engagée à financer la production d'énergies propres, à travers le financement de projets d'énergies renouvelables et d'efficacité énergétique, particulièrement l'énergie éolienne à travers les partenariats scellés avec des Groupes marocains et internationaux. A titre d'exemple, la banque a participé en 2013 au financement du parc éolien de Tarfaya, d'une puissance de 300 MW, et a été mandatée arrangeur chef de file pour le financement du parc éolien de Taza d'une capacité de 150 MW, en partenariat avec des Groupes internationaux EDF Energies Nouvelles et Mitsui.

Par ailleurs, également dans le cadre d'un partenariat international en matière d'alimentation en eau potable, BMCE Bank a été mandatée arrangeur chef de file pour le financement du 1^{er} projet de partenariat public-privé (PPP) dans le domaine du dessalement d'eau de mer, pour la réalisation d'une unité d'une capacité journalière de 100 000 m³.

EFFICACITE ENERGETIQUE

Dans le contexte de la politique nationale de développement des énergies renouvelables (ER) et de l'efficacité énergétique (EE), BMCE Bank est aujourd'hui bien

positionnée pour renforcer sa présence sur ces marchés, au Maroc et en Afrique: énergétique, dans le contexte national de développement volontariste des énergies renouvelables.

BMCE Bank est aujourd'hui bien positionnée pour renforcer sa présence sur le marché de l'efficacité énergétique « EE » et Energies Renouvelables « ER » au Maroc et en Afrique:

- En tant que pionnier sur ce marché dans le secteur financier marocain
- Le portefeuille clients de BMCE Bank est largement composé d'entreprises susceptibles d'être intéressées par le financement EE
- La banque dispose d'un large réseau Entreprise et Part/Pro qui couvre toutes les régions du Royaume.

La banque a été approchée par quatre bailleurs de fonds internationaux BERD, KfW, AFD, et BEI, pour la mise en place d'une ligne Efficacité Énergétique/Energies renouvelables intitulée MorSEFF (Moroccan Sustainable Energy Finance Facility). Celle-ci a pour objet le financement de l'acquisition des équipements permettant une meilleure EE et production d'énergie.

Une convention Chauffe-eaux solaires

Courant 2013, BMCE Bank a signé une convention avec une société de distribution de produits et de services énergétiques offrant des conditions avantageuses aux collaborateurs du Groupe, dont une remise de 15% sur divers produits chauffe-eau solaires, un entretien annuel à prix préférentiel et une garantie de 8 ans.

Energico

Lancé en 2012, BMCE Energico est le premier crédit d'investissement vert au Maroc destiné à financer l'acquisition de matériel permettant de réduire la consommation d'énergie. Ce type de financement est à la disposition de la clientèle industrielle, des acteurs du secteur du Bâtiment et du Tourisme. La demande de prêt est assujettie à la réalisation d'un audit énergétique, subventionné à hauteur de 60% par un organisme étatique ou pris en charge par le client et intégré au niveau du programme d'investissement global.

Sensibilisation des collaborateurs à l'Efficacité Énergétique

BMCE Bank poursuit ses objectifs de formation et renforcement des capacités de son Réseau Entreprise, notamment sur les enjeux de l'efficacité énergétique et l'engagement résolu de la banque dans ce domaine que ce soit dans son propre fonctionnement au quotidien qu'à travers les projets qu'elle finance.

En 2013, 100 collaborateurs du Réseau Entreprise ont été formés sur l'Efficacité Énergétique et ENER-GICO, à travers 10 formations.



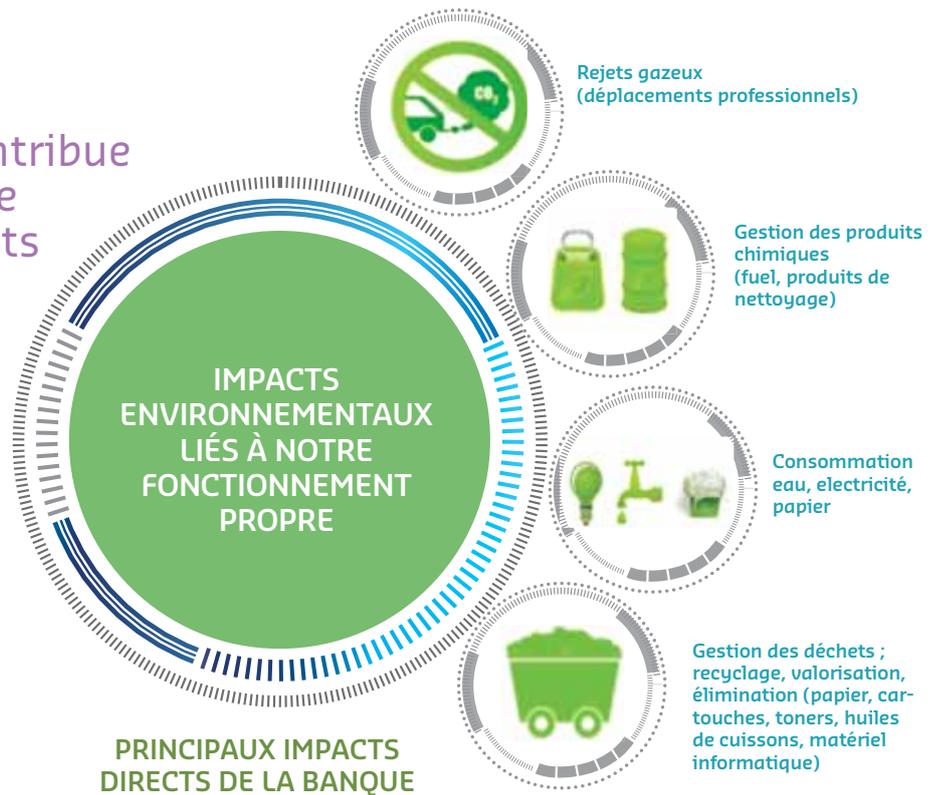
Réduction de l'Empreinte Environnementale

SME



BMCE Bank contribue à la lutte contre les changements climatiques

BMCE Bank s'est dotée d'un Système de Management Environnemental – SME – pour assurer la maîtrise des impacts significatifs de la Banque sur son environnement.



Le Système de Management Environnemental couvre les domaines d'application suivants :

- Consommations : eau, électricité et papier
- Rejets : déchets, gazeux (transport), bruit (chantiers et installations techniques), odeurs (locaux techniques et chantiers)
- Situations accidentelles : déversement de produits chimiques, incendie

Le Périmètre du SME englobe :

- Le Siège social de la Banque, intégrant locaux, installations techniques, restaurant et garages
- Le Réseau BMCE d'Agences et de Centres d'Affaires
- Le Club BMCE

En fonction des différents domaines impactant l'environnement, la banque s'est dotée d'une politique environnementale en 2011. Les 8 engagements fermes, pertinents, et mesurables de la politique environnementale du Groupe BMCE se répartissent selon les axes et objectifs suivants :

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 »

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

Processus d'évaluation objectif, basé 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). Chaque impact identifié est évalué en fonction de son occurrence, de sa gravité et de la sensibilité du milieu.



BMCE BANK S'ENGAGE
À PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT



Les émissions CO2 sur les déplacements professionnels

Les émissions de Co2 relatives aux déplacements professionnels en 2013 sont de 276 581 814 grammes pour 2 487 320 km. Grâce à l'installation des centres de formation régionaux et au recours la visioconférence, la banque a pu économiser 1 400 000 Kg éq de CO2 entre 2011 et 2013.

Un processus de veille et de conformité à la réglementation marocaine pour la maîtrise de nos impacts directs sur l'environnement

LES DOMAINES DES TEXTES RÉGLEMENTAIRES APPLICABLES SUR LES ACTIVITÉS INTERNES BMCE BANK

- Energies
- Environnement
- Rejets atmosphériques
- Hydrocarbure
- Eaux usées
- Déchets
- Normes obligatoires
- Installation classées
- Puits
- Incendie

Un projet global pour l'efficacité énergétique pour la réduction de la consommation énergétique (eau & électricité)

La réduction des consommations énergétiques suite au déploiement du projet efficacité énergétique sur le réseau des agences BMCE Bank (résultats de calcul à fin juin 2013 par rapport à la même période de l'année précédente 2012.

Promotion de la construction durable

- Un programme de certification HQE «Haute Qualité environnementale» lancé pour les bâtiments du nouveau complexe de formation à Bouskoura
- Equipements durables sur tous les bâtiments BMCE Bank: robinets électriques, LED, façades vitrées avec film athermique, horloge avec réglage pour les enseignes et climatiseurs, gaz écologique de climatisation (...)

		Cumul fin 2012	Cumul fin20 13	Progression 2013/2012	Ecart
Electricité (KWH)	Agences abonnées Lydec	4 026 374,00	3 803 918,00	-222 456,00	-5,30%
	Sièges	6 630 146	6 399 181	-230 965	-2,95%
		Cumul fin 2012	Cumul fin20 13	Progression 2013/2012	Ecart
Eau (m3)	Agences abonnées Lydec	18 967,00	18 183,00	-784,00	-1,87%
	Sièges	3649	4065	-1263	-3%

Evolution électricité sièges A, B, C, E et F	-3%
Evolution Eau des sièges A, B et C, E et F	-3%
Evolution Eau + Electricité de la Région Centre Atlantique	-17%
Evolution Eau + Electricité de la Région Centre	-15%
Evolution Eau + Electricité de la Région Nord Méditerranée	-14%
Evolution Eau + Electricité de la Région Centre Méridionale	-9%
Evolution Eau + Electricité de la Région Casa Nord	-6%
Evolution Eau + Electricité de la Région de l'Oriental	-6%
Evolution Eau + Electricité de la Région Casa Sud	-6%
Evolution Eau + Electricité de la Région Grand Sud	-5%



Communication et développement de la culture environnementale de nos collaborateurs

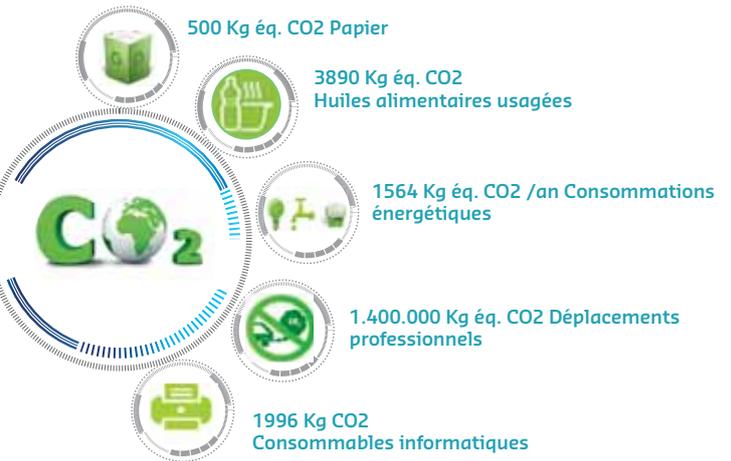
Dans le cadre du renforcement de la pratique des éco-gestes par le personnel et du développement de la communication interne dans le domaine de l'environnement, plusieurs canaux de communication ont été utilisés pour améliorer la communication autour du système de management environnemental et des Eco-gestes :

- L'affichage au niveau des étages, des agences et centres d'affaires ;
- Les écrans de veille et fonds d'écrans
- Les télévisions d'affichage dans le restaurant du siège
- Les communiqués internes
- Les revues de communication internes (Internews & Intereso)
- L'outil Pixis de gestion électronique des documents et des procédures internes de la banque

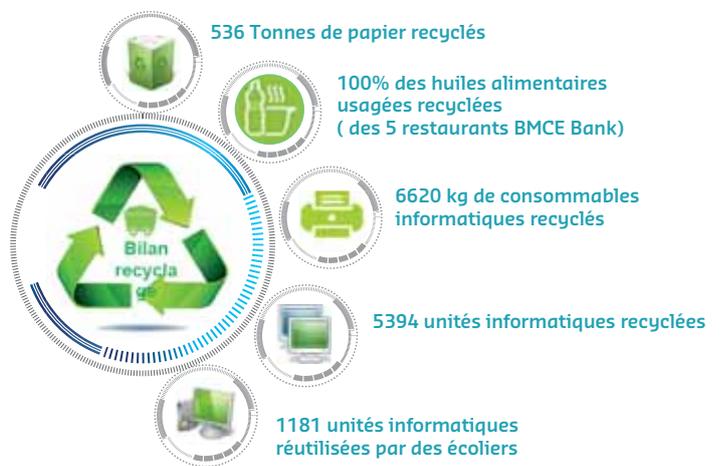
ISO 14001

Grace aux compétences de ses auditeurs internes SME, BMCE Bank a passé l'audit de certification ISO 14001 du SME avec succès en mai 2014, avec un score de zéro non-conformité (pour la deuxième fois).

BMCE Bank continue ainsi d'être la 1ère Banque au Maroc et dans la région Moyen-Orient Afrique du Nord à se voir attribuer une telle distinction décernée par le Bureau .Veritas Certification



LES ÉCONOMIES EN ÉMISSION DE GAZ À EFFET DE SERRE



BILAN DE RECYCLAGE 3 ANS

CULTURE ENVIRONNEMENTALE



Capital Humain

Diversité & Inclusion



UNE RECONNAISSANCE CONFIRMÉE DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS RH

BMCE Bank a obtenu, en juin 2013, le renouvellement de la certification ISO 9001 version 2008 délivrée par le Bureau Veritas Certification, avec un score de zéro écart, pour son activité de Gestion des Ressources Humaines.

Cette nouvelle distinction vient consacrer les efforts déployés pour la mise en place d'un système de management de la qualité qui met en exergue l'efficacité, la normalisation des processus, la maîtrise technique et opérationnelle de l'activité RH, ainsi que le professionnalisme avéré de ses équipes.

De plus, BMCE Bank a reçu la distinction de TOP Performer RSE Maroc par l'Agence Vigéo et ce, au titre de la qualité de gestion des Ressources Humaines, la valorisation du Capital humain, des actions en faveur de la formation, du déroulement des carrières et de la promotion de l'employabilité des collaborateurs.

EMPLOI & RECRUTEMENT

139 recrutements ont été effectués en 2013. Pour les recrutements concernant des postes en régions,

les candidats issus du bassin d'emploi ont été privilégiés. Sur ces 139 recrutements, 67 (48%) ont été effectués en partenariat avec l'Agence Nationale de Promotion de l'Emploi et des Compétences, afin de soutenir l'effort en faveur de l'insertion des jeunes diplômés.

Par ailleurs, la part des femmes dans le recrutement pour l'exercice de l'année 2013 a été de 45,3%, confirmant la tendance amorcée en 2011 (43,7% de femmes) de féminisation de notre effectif et matérialisant ainsi les objectifs de BMCE Bank en termes de mixité et d'égalité des chances.

Un Effectif en Légère Baisse

Avec 4 834 collaborateurs à fin décembre 2013 l'effectif de BMCE Bank est en légère baisse de -1,2% par rapport à l'année 2012 et de -2,17% par rapport à 2011.

Des Collaborateurs Répartis Adéquatement

La répartition de l'effectif par affectation reste stable par rapport à 2012, avec près du tiers (74,6%) des collaborateurs affectés au Réseau de distribution et un quart (25,4%) affecté au Siège.

Un Capital Humain Jeune

● En 2013, la tranche d'âge la plus importante au sein de BMCE Bank est celle des 25 à 34 ans, qui concerne plus de la moitié de l'effectif de BMCE Bank (53%), suivie par celle des 35 à 44 ans (24%).

● 80% des collaborateurs ont moins de 45 ans, en légère baisse par rapport à fin 2012 puisque cette part s'élevait à 81,8%.

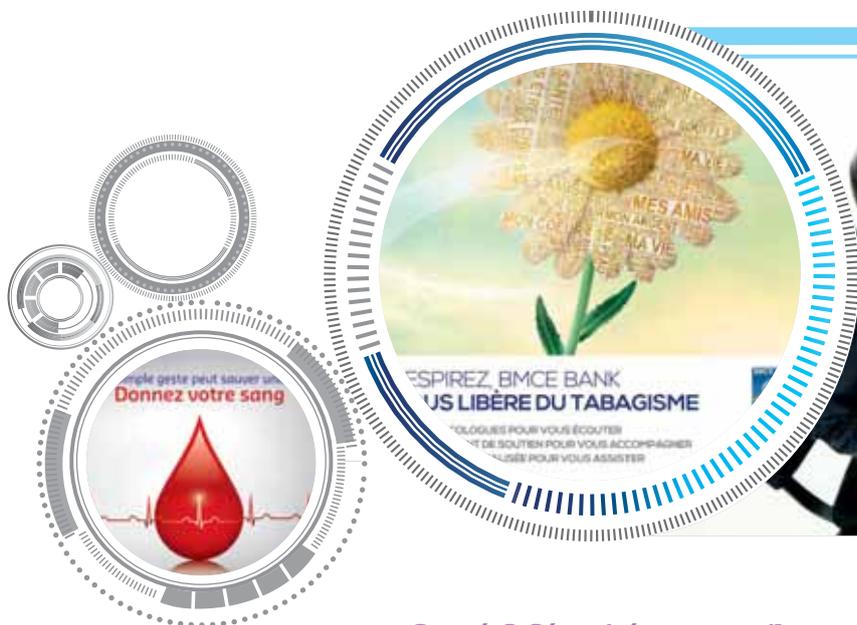
● L'âge moyen au sein de BMCE Bank est de 36 ans et 2 mois.

AVANTAGES SOCIAUX

Un Engagement Soutenu Au Profit de la Dimension Sociale

100% de nos collaborateurs couverts par une Convention Collective

A travers la consolidation du dialogue social tant avec les collaborateurs qu'avec le Partenaire social et le développement continu des œuvres sociales, BMCE Bank réaffirme sa dimension humaine œuvrant à créer un climat social propice à une croissance durable.



En termes de dialogue social, deux Comités d'Entreprise et trois Comités Sécurité et Hygiène ont été tenus, portant sur les projets structurants, les réalisations financières et commerciales, la Sécurité, la Médecine du travail et l'Hygiène. Pareillement, les Commissions Mixtes de Partenariat Social ont également été tenues abordant des thématiques divers, notamment, la CMIM, la Formation, la Rémunération, les Centres d'estivages et les Recours.

La régionalisation des œuvres sociales a été marquée par la célébration de plusieurs événements en Région, notamment la Journée de la Femme, la Journée Achoura et des journées sportives.

Le Club BMCE Bank a organisé une série d'activités culturelles et sportives, notamment au profit des enfants de collaborateurs, à l'instar des écoles sportives qui ont accueilli 249 enfants, l'école de natation, de musique ou encore la matinée dédiée aux enfants handicapés.

Santé & Sécurité au travail

- Une conférence sur la gestion du stress a été organisée au Club BMCE, animée par un médecin du travail, afin de partager avec les collaborateurs différentes méthodes pour combattre le stress au travail.

- 3 239 visites de la médecine du travail (soit 70% de l'effectif de la Banque) et 470 Bilans médicaux ont été réalisés, en complément des campagnes de sensibilisation anti-tabac, de vaccination contre la grippe (3491 vaccinations), de don de sang (121 donateurs) et de dépistage de la prostate (119 consultations).

- 43 790 dossiers de frais médicaux ont été traités, dont 4 nouveaux cas de maladie longue durée, portant leur total à 32 dossiers.

Ces visites médicales, campagnes de sensibilisation et de vaccination vont au-delà de nos obligations légales, illustrant l'importance que revêtent pour BMCE la santé, la sécurité et le bien-être au travail de ses collaborateurs.

En termes de sûreté et sécurité Réseau, les principales actions ont essentiellement porté sur la préparation des exercices d'évacuation réglementaire, la mise en sécurité

globale des entités centrales et des agences, la réalisation des Diagnostics d'Exposition aux Risques, la gestion des événements sécuritaires et de l'événementiel de BMCE Bank.

Enfin, la sécurité a également été renforcée au niveau des entités centrales à travers :

- La préparation des exercices d'évacuation réglementaires des différents sièges et de l'École des Ventes et Métiers Bancaires
- La mise en sécurité globale des entités centrales
- L'élaboration et la mise en place des procédures de gestion.

FORMATIONS, EVALUATIONS & MOBILITE

BMCE Bank a déployé des efforts tangibles en matière de Ressources Humaines. Elle a su démontrer une démarche avancée dans la promotion de l'emploi et de gestion des carrières. La grande force de ce domaine repose sur l'approche positive de BMCE Bank dans la formation et l'accompagnement des collaborateurs à travers des programmes d'accompagnement ciblés.



Développement des Compétences

Toujours soucieux de satisfaire les besoins de son Capital Humain, en 2013, 3 398 collaborateurs BMCE ont été formés soit un taux de couverture de 70% de l'effectif, illustrant ainsi l'effort consenti en termes de formation.

- 541 actions ont été réalisées au cours de l'année, totalisant 11 006 jours/homme de formation.
- 50 collaborateurs ont suivi des cursus de BBOA Academy, pour un total de 612 jours de formation réalisés.
- 70% des collaborateurs ont bénéficié d'au moins une action de formation, soit une progression de +40% par rapport à 2012. Aussi, ce sont 541 actions de formation qui ont été menées en interne (+41%) et 10 actions animées par des cabinets externes (-72%).

Cet accent mis sur l'animation des formations en interne a permis de limiter les charges de formation. L'essentiel des actions de formation, soit 80%, a porté sur l'accompagnement du déploiement des nouveaux modules du Système d'information.

La Mobilité Interne Favorisée

De nouveaux postes ont été proposés aux collaborateurs de la Banque en fonction de leurs compétences et aptitudes.

- 1 239 mouvements ont ainsi été enregistrés, en hausse de +5% par rapport à 2012, traduisant un changement de métier et /ou de poste, que ce soit dans le cadre d'une mobilité interne ou d'une évolution de carrière. Ces dernières ont concerné 178 collaborateurs dont 146 du Réseau et 32 des entités centrales.
- Sur ces 1 239 mobilités effectuées courant l'année 2013, dont 45% sont des mobilités géographiques, 34% à la fois fonctionnelles et géographiques et 21% fonctionnelles.

Diversité

Le Genre Feminin Plus Present

En 2013, la part de l'effectif féminin s'est établi à 35,2% de l'effectif global, en augmentation régulière depuis 2011 avec une part de 34,1%, soit une augmentation de 1,1 point en 2 ans, due principalement à une plus forte proportion de femmes parmi les nouvelles recrues.

La part des femmes parmi les managers est également en augmentation, passant de 25,8% en 2012 à 27,6% en 2013, soit près de 2 points supplémentaires en un an.

Support d'édition

Le Capital Humain Groupe a mis en place des guides (guide de la CMIM, le guide de la Remvar, le guide Commercial Produits et Services dédiés à la clientèle privée) afin de répondre aux attentes des collaborateurs BMCE et faciliter la compréhension et l'accès aux différents services du CHG.



Ascension du Kilimandjaro par Madame Amina TAHRI

Entrepreneuriat & Mécénat



BMCE Bank contribue à l'Economie Sociale et Solidaire

Le développement du mécénat de compétence fait de BMCE Bank partenaire de la création d'entreprise solidaire.



Courant 2013, BMCE Bank s'est positionnée au cœur des débats et discussions autour de l'Entrepreneuriat Social au Maroc, un levier important de développement à la fois économique et social de notre pays

Qu'est-ce que l'Entrepreneuriat Social ?

Un nouveau modèle d'entreprise avec une action prospective et réparatrice au sein d'une société, c'est-à-dire générer du PNB et en même temps résoudre un problème social pour créer un changement systémique.

BMCE Bank s'engage en faveur de l'entrepreneuriat des jeunes au Maroc dans le cadre de projets communautaires au niveau local et international. La Banque soutient Enactus et participe à divers événements, notamment par la mobilisation des collaborateurs pour le Jury de la compétition qui regroupe l'élite des étudiants de 60 grandes écoles et universités marocaines pour présenter leurs projets « d'entrepreneuriat socialement responsable ».

Enactus est une communauté de leaders d'étudiants, du monde académique et du monde des affaires qui s'engage à utiliser l'entrepreneuriat pour améliorer les vies et façonner un monde meilleur et durable.



Entrepreneuriat – notre capacité à identifier des opportunités et notre talent à les transformer en projets créateurs de valeur

Action – notre volonté de passer à l'action, de mettre en place des projets concrets sur le terrain

Us (nous) – une communauté de professionnels et d'enseignants qui soutiennent une nouvelle génération de jeunes leaders à devenir des acteurs du changement.



BMCE Bank soutient activement EFE Maroc, ONG internationale et membre du réseau 'Education for Employment', qui a pour vocation de donner aux jeunes l'occasion de démontrer leur potentiel en leur offrant des formations directement liées aux opportunités d'emploi. La collaboration entre EFE Maroc et BMCE Bank comprend le volet partenaire

employeur, à travers le recrutement par la Banque de jeunes formés par EFE pour le réseau commercial de la banque, ainsi que bénéficiaire de l'expertise et la méthodologie de EFE en termes de formation continue dans le cadre du programme d'insertion et évolution des chargés d'appui commercial.



BMCE (Paris) porte aussi bien son appui à l'Association Maroc Entrepreneur, qui soutient les entrepreneurs MRE dans leurs projets de création d'entreprise. Cela fait 8 ans que le programme d'incubation Tremplin Maroc permet aux porteurs sélectionnés de bénéficier d'un accompagnement visant à lancer leurs projets au Maroc. A ce jour, ce sont plus de 35 projets qui ont pu bénéficier gratuitement de ce programme.



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 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.



L'année 2013 a été marquée par le renforcement des réseaux de partenaires de l'ODE. Après l'accord cadre de partenariat signé avec l'Université Hassan II de Casablanca en 2011, un nouvel accord a été conclu avec l'Université Ibn Zohr d'Agadir et le Centre des Jeunes Dirigeants (CJD).

BMCE BANK a soutenu des associations et acteurs sociaux nationaux et a répondu présent aux différents appels avec générosité, pour défendre la cause humaine et l'intérêt général, et ceci à travers les dons, les achats de tickets pour des spectacles, dîners et soirées de gala de charité, et l'achat de cartes de vœux caritatives et humanitaires.

- Association Liwaa Al Moukaouim
- Association El Adwataine de Musique
- Association Opération Smile
- Chambre Espagnole de Commerce, d'Industrie et de Navigation
- Association Marocaine de Thalassémie et Drépanocytose
- Société Française de Bienfaisance de Casablanca
- Association BAYT BAHIA
- Association Marocaine de Planification Familiale
- Association IBNY
- Association de Bienfaisance Médicale et d'Assistance Humanitaire
- 6^{ème} édition du Festival Voix de Femmes
- 3^{ème} édition de Casa Fashion Show
- Club des Investisseurs Marocains de l'Etranger
- Association Manbar al Mouak pour le Développement : Colloque sur le handicap, sous le thème «Quelle école pour un enfant handicapé ?»
- Fondation Mohammed V
- Association INSAF
- Lions Club Casablanca – Unité
- Ribat Al Fath pour le développement durable
- Chambre de Commerce Internationale – Maroc
- Centre Marocain de Conjoncture
- British Chamber Of Commerce For Morocco
- Confédération Générale des Entreprises Du Maroc –CGEM
- ENCG- El Jadida
- Lycée Lyautey : Ecole communale d'Imintlit
- Orchestre Angham Zamane
- Association Marocaine De Planification Familiale
- Institut Synergos



Les achats de tickets pour les dîners de gala et spectacles dont les bénéfices sont reversés aux associations ont concernés l'International Inner Wheel (Achat des Tickets), la Ligue Marocaine pour la Protection de l'Enfance (Achat de trois coffrets VIP et achat des cartes d'invitation), la Chambre Américaine de Commerce au Maroc (AmCham) (Réservation de deux tables pour le gala de charité).

Evènements Culturels

- 19^{ème} édition du Festival de Fès des Musiques Sacrées du Monde
- 16^{ème} édition du Festival d'Essaouira, Gnaoua et Musiques du Monde
- 12^{ème} édition du Festival de Mawazine
- 10^{ème} édition du Festival Timitar Signes et Cultures d'Agadir
- Exposition Meetings in Marrakech « The Paintings of Hassan El Glaoui & Winston Churchill »
- 4^{ème} Congrès CGLU « Sommet Mondial des dirigeants locaux et Régionaux »
- Stratégie « Relation GE/PME » - Confédération Générale des Entreprises du Maroc.

2013 a été marquée par des vernissages, expression de notre attachement à l'art, par l'Exposition

photographique par Saâd TAZI « Maroc Saharien », l'Exposition des œuvres de peinture de Monsieur Mahjoubi AHERDAN « Ighwane Essawal' -Couleurs qui parlent ».

Evènements Economiques (Salons et foires)

- 10^{ème} édition du Salon Officine Expo
- 8^{ème} édition du Salon International de l'Agriculture de Meknès
- 2^{ème} édition du Salon Halieutis
- Centenaire du Port de Casablanca
- Caravane Sakane
- Salon de l'Immobilier de la Zone Franche
- 2^{ème} édition des assises de la profession comptable au Maroc
- Ordre des Avocats Au Barreau de Casablanca ; Ordre des Avocats d'Oujda,
- Chambre de Commerce Belgo-Luxembourgeoise Au Maroc
- Syndicat des Médecins Privés de Tanger : Journée scientifique des médecins privés du Nord (Sponsor),
- L'Annuaire Marocain de la Stratégie et des Relations Internationales (AMSRI) 2013
- 4^{ème} Edition du Festival Méditerranéen

- 10^{ème} édition du Forum des métiers de la formation professionnelle (OFPPT)
- British Chamber of Commerce for Morocco
- 2^{ème} édition du Forum AIAC-Entreprises.

Evènements sportifs

- 40^{ème} édition du Trophée Hassan II de Golf
- 10^{ème} édition du Festival International de Bridges de Fès, l'Amicale Culturelle et Sportive des Aéroports (ACSA)
- Académie Mohammed VI de Football en tant que Partenaire Officiel, la 4^{ème} édition du Marrakech Grand Prix
- Fédération Royale Marocaine des Sports Equestres
- Jet Ski Club de Rabat Bouregreg
- Ascension du Kilimandjaro par Madame Amina TAHRI, Financements Structurés, BMCE Bank.

TABLEAU DE CONCORDANCE

RAPPORT RSE	PAGES	GLOBAL REPORTING INITIATIVE*	ISO 26000	PNUE**
MESSAGE DU PRESIDENT				
Message du Président	1	1	6.2	1.1
IMPACT SOCIÉTAL: FONDATION BMCE BANK				
Le Programme Medersat.com	3	EC7, EC8, SO1	6.8.4 - 6.8.5	1.3
Inclusion & Identité	4-5	4-16, EC8, SO1	6.8.6.1 - 6.8.2	1.3, 1.5
Valorisation du patrimoine culturel	5	4-16, EN13	6.8.7.1 - 6.8.2.1	1.3
PROFIL DU GROUPE BMCE				
Communication Financière		4-3, 4-4, 4-5, 4-7, 4-9, 4-13, 4-17, EC1, PR3	7.2	
Groupe BMCE Bank dans le monde	7	4-3, 4-6	7.2	
DATES CLÉS DU DEVELOPPEMENT DURABLE				
Faits marquants	9		7.2	
DÉMARCHE RSE:				
ÉVOLUTION & TRANSFORMATION				
Une démarche RSE intégrée en évolution	11	4-26, 4-27	7.2	2.1, 2.2
Implication des Parties Prenantes:				
L'écoute & le Dialogue	12	4-24, 4-25	5.3.2, 5.3.3	3.2 - 3.3
Matérialité: Un Exercice de Pertinence	13	4-18, 4-19, 4-20, 4-21, 4-23		3.1
Engagements Externes de BMCE Bank	14	4-15	6.5.2.1	2.1
Reporting Extra-Financier:				
Global Reporting Initiative	14	4-28, 4-29, 4-30, 4-32		3.1
Renforcement de l'Equipe dédiée à la Durabilité au sein de Notre Banque	14	LA1, 4-31	6.8.5.1	
Principe de Précaution	14	4-14	6.7.2.1	2.1
GOVERNANCE & COMPLIANCE				
Instances & Organes de Gouvernance	15	4-34	6.2 - 7.4.3	3.1-3.3
Ethique & Intégrité	15-17	4-56, 4-57, 4-58, SO4	5.3.3 - 6.6	3.3
RELATION CLIENT RESPONSABLE				
Politique Qualité BMCE Bank	19	PR5	6.7.1, 6.7.4	1.3, 2.7
Centre de Relation Clientèle	20	PR5	6.7.6	3.2
Inclusion Financière et Low Income Banking	21	4-8, EC8	6.6.6 - 6.3.9.2	1.3, 2.7
INVESTISSEMENTS DURABLES				
Le Système de Gestion des risques Sociaux et Environnementaux (SEMS)	23-24	4-15, EN12	6.5.2	2.3, 2.4
Principes de l'Equateur	24	4-15, EN27, SO2	6.8.7.2	1.3, 2.3
Financements de Projets Verts	25	4-15, EN27	6.6.6	2.4, 2.7
Efficacité Énergétique	25	4-15	6.5.1	2.7
RÉDUCTION DE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE: SME				
BMCE Bank contribue à la lutte contre les changements climatiques	27-29	EN3, EN6, EN13, EN15, EN19, EN30	6.5.3, 6.5.4	1.5, 2.4, 2.7, 3.1
CAPITAL HUMAIN: DIVERSITÉ & INCLUSION (RH)				
Emploi & Recrutement	31	4-10, LA1, LA2, LA3, LA12, LA16	6.4.5	
Avantages Sociaux	31-32	4-11, LA2, LA4	6.4.3	
Santé & Sécurité au travail	32	EC3, LA5, LA6, LA8	6.4.6	
Formations, Evaluations & Mobilité	32-33	LA9, LA10, LA11	6.4.3, 6.4.4, 6.4.7	
ENTREPREUNARIAT ET MECENAT				
BMCE Bank contribue à l'Economie Sociale et Solidaire	35-36	4-16	6.8.5, 6.8.7	1.3, 2.1, 2.3, 3.1
Événements Culturels, Économiques et Sportifs	36	4-16	6.8.3 - 6.8.4	1.4, 3.1

*Global Reporting Initiative

** Déclaration des Institutions Financières sur l'Environnement et le Développement Durable, texte de mai 1997

RAPPORT DEVELOPPEMENT
DURABLE ET RSE
BMCE BANK
2013

