

SYNTHESE DU RAPPORT ESG 2019

« NOTRE CONTRIBUTION AU DEVELOPPEMENT DURABLE DU MAROC »



BMCI
GROUPE BNP PARIBAS

La banque
d'un monde
qui change

A PROPOS DU RAPPORT

Banque citoyenne, notre responsabilité sociétale s'inscrit au cœur de notre modèle de croissance et de notre stratégie d'entreprise. Nous nous sommes engagés en faveur d'une plus grande transparence et pertinence de nos actions envers nos parties prenantes. Notre volonté est de continuer à progresser en matière de déploiement et de partage de nos pratiques en matière de RSE.



Nous avons choisi d'adopter une démarche volontaire d'alignement avec les normes GRI, référentiel de reporting le plus utilisé et le plus reconnu au monde. Dans le cadre d'une écoute attentive de nos parties prenantes, nous prenons en compte leurs attentes et souhaitons renforcer un dialogue ouvert et constructif. Aussi, dans le cadre d'une démarche proactive et volontaire, la BMCI a mené une étude de matérialité pour prioriser les enjeux RSE les plus pertinents et conforter sa feuille de route stratégique. Ces efforts, en faveur d'une communication transparente et engagée, viennent en appui des engagements en matière de développement durable pris au niveau du Groupe BNP Paribas.



Lancé en 2015, les Objectifs de Développement durable (ODD) des Nations Unies nous donnent la marche à suivre pour parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous d'ici à 2030. Ils répondent aux défis mondiaux auxquels nous sommes confrontés, notamment ceux liés à la pauvreté, aux inégalités, au climat, à la dégradation de l'environnement, à la prospérité, à la paix et à la justice. La BMCI apporte son soutien à cette initiative mondiale, en appui de la feuille de route marocaine.



Compte-tenu de nos activités bancaires, nous respectons et mettons en œuvre les principes définis par les Nations-Unies dans le cadre de l'initiative de PRI

(Principes pour l'Investissement Responsable).

Les Principes d'Investissement Responsable (PRI)

- Prendre en compte les questions ESG (environnementales, sociales et de gouvernance) dans les processus d'analyse et de décision en matière d'investissements ;
- Être un investisseur actif et prendre en compte les questions ESG dans nos politiques et pratiques d'actionnaires ;
- Demander aux entités de publier des informations appropriées sur les questions ESG ;
- Favoriser l'acceptation et l'application des principes auprès des acteurs de la gestion d'actifs ;
- Travailler avec les PRI (Principes de l'investissement responsable) pour accroître l'efficacité dans l'application des principes ;
- Rendre compte individuellement des activités et des progrès dans l'application de ces principes.



En 2019, le Groupe BNP Paribas est devenu signataire fondateur des « Principes pour la banque responsable », s'engageant à aligner son activité aux ODD et l'Accord de

Paris sur le Changement Climatique.

PERIMETRE DU REPORTING

100% du périmètre BMCI.

NOTRE PROFIL



BNCI

GROUPE BNP PARIBAS

La BNCI est une filiale du Groupe BNP Paribas. Leader européen des services bancaires et financiers, BNP Paribas étend son modèle intégré et diversifié à travers le monde, avec une présence dans 73 pays et plus de 196 000 collaborateurs. Véritable levier de performance et reflet de la solidité du Groupe, ce rayonnement international permet aussi à la Banque de se doter d'une vision globale des évolutions de la société et des attentes de ses clients (particuliers, entreprises et institutionnels) pour atteindre leurs objectifs financiers et concrétiser leurs projets.

Implantée exclusivement au Maroc, la BNCI dispose d'un réseau de 337 agences et de l'engagement de ses fonctions support. La BNCI exprime

une volonté d'innovation pour concevoir des produits répondant aux attentes spécifiques des particuliers, professionnels et entreprises. Pour y parvenir, la Banque déploie toute l'expertise de ses métiers spécialisés avec un seul objectif : la satisfaction de ses clients.

ACTIVITES ET SERVICES

La BNCI est organisée autour des pôles d'activité principaux :

1. Banque de détail
2. BNCI Leasing
3. Banque Offshore
4. BNCI Assurance
5. BNCI Asset Management
6. BNCI Finance, BNCI Bourse et Immobilière Sidi Maarouf

NOS VALEURS

La gouvernance de la BNCI est animée par une culture de responsabilité et d'intégrité, fondée sur les meilleures pratiques, associant le Conseil de Surveillance, les actionnaires, l'encadrement et l'ensemble des collaborateurs de la Banque pour promouvoir l'action à long terme de la BNCI et garantir son impact positif sur la société. La BNCI œuvre chaque jour pour contribuer à la réussite de tous ceux qui lui font confiance et aux progrès de la société.

Être une banque responsable, c'est notre projet d'entreprise.

La BNCI a explicité ses valeurs permettant aux collaborateurs de connaître et de comprendre les attentes de la banque. Leur respect est essentiel pour poursuivre la stratégie de transformation et de croissance de la BNCI, tout en préservant la confiance des partenaires économiques (clients, actionnaires, fournisseurs, ...).

Quatre forces constituent les pierres angulaires de la BNCI, elles permettent de mettre en œuvre le modèle bancaire universel intégré de la banque et de renforcer ses positions de premier plan :

1. Solidité

2. Responsabilité
3. Expertise
4. Good place to work.

Nous disposons également de quatre leviers pour réussir à surmonter les défis et construire l'avenir :

- Agilité
- Culture de conformité
- Satisfaction clients
- Ouverture.

NOTRE ADHESION A DES INITIATIVES INTERNATIONALES MAJEURES

La démarche RSE du Groupe BNP Paribas est encadrée par des prises de position publiques universelles, thématiques et sectorielles applicables à la BMCI :

- Pacte Mondial des Nations Unies
- Organisation Internationale du Travail (OIT)
- Women's Empowerment Principles des Nations Unies
- United Nations Environment Programme Finance Initiative

- Carbon Disclosure Project
- Roundtable on Sustainable Palm Oil
- Entreprises pour les Droits de l'Homme
- Entreprises pour l'Environnement
- Banking Environment Initiative
- Entreprises et santé

Le Groupe BNP Paribas participe activement à l'élaboration de solutions et à la mise en œuvre de pratiques durables spécifiques à l'industrie bancaire dans le cadre de son engagement à respecter les cadres en la matière :

- Principes de l'équateur
- Principes pour l'Impact Positif de l'UNEP-FI
- Principes pour l'Investissement Responsable
- Institutional Investors Group on Climate Change
- Soft Commodities Compact de la BEI

NOTRE RECONNAISSANCE

La reconnaissance des actions de la BMCI confirme l'engagement au plus haut niveau de l'entreprise en faveur de la responsabilité sociétale

VIGEO EIRIS TOP PERFORMERS 2019 : performances avancées sur 11 des 21 critères établis	Listé dans l'Indice ESG10 à la bourse de Casablanca qui rassemble les 10 sociétés cotées les plus performantes en terme de critères extra- financiers	BEST EMERGING MARKET PERFORMER 2019 : 2ème banque des pays émergents / 100 entreprises cotées	LABEL RSE CGEM : Renouvellement du label RSE en mars 2018	Award "Meilleur Partenaire Financier Socialement Responsable" par Groupe AVRIL	CUBE 2020: promotion de l'efficacité énergétique dans les bâtiments
--	---	---	--	---	--

GOUVERNANCE

Notre engagement

Animée par une culture de responsabilité et d'intégrité, la gouvernance de la BMCI est fondée sur les meilleures pratiques de gouvernance.

LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

Composition

Conformément aux dispositions réglementaires, notamment la Directive 1/W/2014 de Bank Al Maghrib sur la gouvernance au sein des Etablissements de Crédit et la circulaire 4/W/2014 de Bank Al Maghrib relative au contrôle interne au sein des Etablissements de Crédit, le Conseil de Surveillance de la Banque compte 13 membres dont trois membres indépendants et 3 femmes.

Fonctionnement

La durée du mandat est de 3 ans.

Au cours de l'exercice 2019, le Conseil de Surveillance de la banque s'est réuni 4 fois. Le taux de présence des membres aux dites réunions avoisine les 85%.

Lors de ces réunions, le Conseil de Surveillance a examiné l'ensemble des sujets stratégiques de la banque et procédé à l'étude trimestrielle des comptes avant leur publication.

Les comités du conseil de surveillance

Les comités spécialisés du Conseil de Surveillance se sont réunis aux fréquences prévues et aux dates préalablement arrêtées. Les comités se tiennent au moins cinq jours avant la réunion d'un Conseil de Surveillance. Leurs réunions font toutes l'objet d'un procès-verbal et d'un relevé de décisions et recommandations. Un rapport de synthèse de chaque comité est présenté et commenté à chaque réunion du Conseil.

3 comités :

1. Le Comité d'audit,
2. le Comité des risques

3. Le Comité des nominations, rémunérations et gouvernement d'entreprise.

Le comité d'audit et le comité des risques se sont réunis à 4 reprises et le comité des nominations, rémunérations et gouvernement d'entreprise s'est tenu 2 fois. Le conseil a relevé, à travers les procès-verbaux des réunions de ses comités, que leur fonctionnement a enregistré de substantielles améliorations répondant aux recommandations du régulateur et aux meilleures pratiques du Groupe BNP Paribas.

Membre du Conseil de Surveillance * indépendant	Comité de nomination, rémunération et gouvernement d'entreprise	Comité d'audit	Comité de risques
Mr. Jaouad Hamri* (Président)	MEMBRE		
Mr. Michel Pebereau			
Mr. Mohamed Hassan Bensalah		MEMBRE	
Mr. Alain Fonteneau		PRESIDENT	
Mme. Janie Letrot Hadj Hamou*		MEMBRE	
Mr. Yves Martrenchar	MEMBRE		
Mme. Sofia Merlo			
Mme. Dounia Taarji*			PRESIDENT
AXA ASSURANCE MAROC représentée par Mr. Philippe Rocard		MEMBRE	
BNP PARIBAS IRB Participations représentée par Mr. Didier Mahout			MEMBRE
SANAD représentée par Mr. Mustapha Bakkoury			
Mr. Christian De Chaisemartin			MEMBRE
Mr. Jean-Paul Sabet	PRESIDENT		

Valeurs éthiques et code de conduite

Dans le cadre des règles de bonne gouvernance, les membres indépendants du conseil ont suivi un processus de formation au sein de la banque à travers des réunions avec les membres du directoire, les directeurs des organismes centraux et avec les commissaires aux comptes de la banque. Ils ont en outre, suivi une formation interne au sein de la maison mère.

Evaluation

Enfin, le conseil a procédé à son auto-évaluation sous la supervision du secrétaire du conseil de surveillance et s'est assuré notamment que l'ensemble de ses membres ne fait état d'un quelconque conflit d'intérêts susceptible de porter atteinte à l'exercice de leur mandat de membre du conseil ou de leur mission au sein des comités spécialisés. Chaque membre du conseil a signé en son nom une déclaration d'absence de conflit d'intérêts à cet effet.

LE DIRECTOIRE

Il comprend 4 membres : Laurent DUPUCH - Rachid MARRAKCHI - Didier DUFOUR - Idriss BENSMAIL.

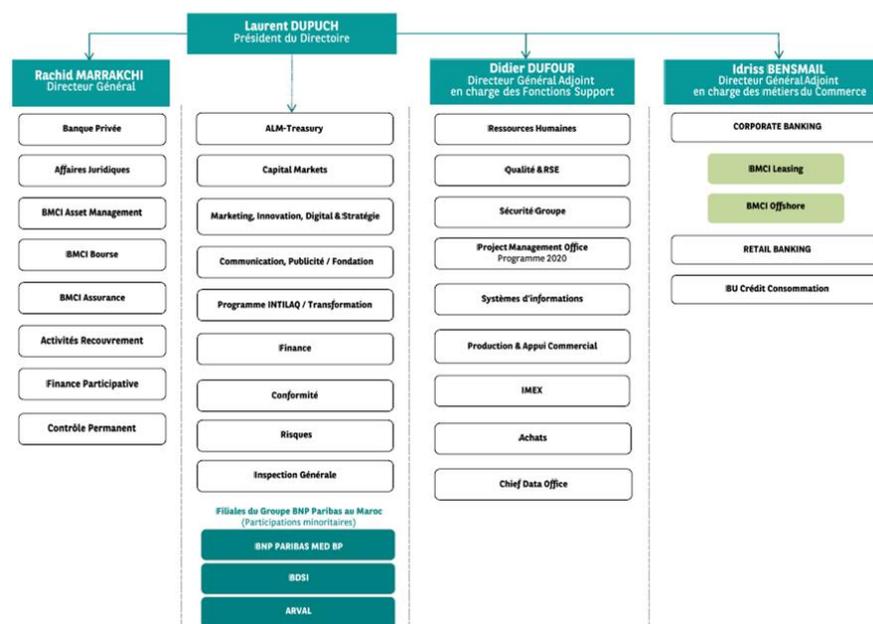
Au cours de l'exercice 2019, le Directoire s'est réuni régulièrement conformément aux dispositions légales et statutaires en vue de statuer et d'arrêter les comptes mensuels sociaux et consolidés de la banque. Par ailleurs, les comités qui lui sont rattachés se sont tenus selon la périodicité propre à chaque comité. Le Directoire est représenté, entre autres, au sein du comité d'Entreprise et du comité Sécurité et Hygiène par le Directeur Général adjoint.

GOUVERNANCE RSE

Le pilotage des engagements RSE de la Banque est assuré par la Direction Qualité et RSE, rattachée à la Direction Générale. Un plan d'action RSE a été mis en place depuis 2012, avec pour priorité de sensibiliser et d'impliquer les collaborateurs afin qu'ils puissent être acteurs à part entière de cette démarche.

À la BMCI, la RSE est une démarche structurée, qui implique l'ensemble des entités de la banque et qui anime et guide nos décisions au quotidien à tous les niveaux. Les managers sont sensibilisés et impliqués à travers des séances de formation, et des « relais RSE » ont été désignés au sein des différentes entités. C'est un engagement fort de la part de notre banque, qui a pour volonté de faire évoluer en continu notre démarche RSE en interne et en externe. Le Comité Exécutif de la BMCI statue régulièrement sur des thématiques RSE et une présentation de la stratégie et des actions menées est faite au minimum une fois par an au Conseil de surveillance.

ORGANIGRAMME DE LA BMCI



CONTEXTE DES ENJEUX MAROCAINS

Face aux différents risques auxquels elle est exposée et aux opportunités que son métier de banque et son territoire lui présentent, la BMCI veille à l'identification et la compréhension des enjeux majeurs de son écosystème et des impacts de ses activités

ENJEUX DU MAROC

La croissance économique, l'inclusion des personnes vulnérables et la préservation des ressources sont parmi les Objectifs de Développement Durable (ODD) prioritaires au Maroc. Cela correspond à l'ambition de BNP Paribas de soutenir le processus mondial de construction d'un futur durable. (Source : feuille de route nationale des ODD pour le Maroc)

Les enjeux de Développement durable du Maroc

GOVERNANCE

- Gouvernance nationale des ODD
- Coordination des politiques publiques
- Indicateurs de suivi
- Financement du développement

ECONOMIQUE

- Durabilité de la croissance économique
- Croissance du secteur privé et des marchés financiers
- Création d'emplois décents pour les jeunes et les femmes
- Coopération Nord-Sud et Sud-Sud

SOCIAL

- Cohésion sociale
- Lutte contre la pauvreté
- Autonomisation de la femme
- Sécurité alimentaire

ENVIRONNEMENT

- Protection de l'environnement
- Urbanisation
- Réchauffement climatique
- Energies renouvelables

ETRE UNE BANQUE RESPONSABLE

La responsabilité de la BMCI est au service de la performance économique : stimuler le développement, favoriser les investissements et accompagner la croissance. Ces missions sont ancrées dans le quotidien de la Banque, elles doivent également prendre en considération l'impact de ses décisions, au-delà de sa responsabilité financière. La BMCI déploie la politique de responsabilité sociétale du Groupe BNP Paribas de manière proactive et constructive, tout en l'adaptant au contexte de ses activités au Maroc.

La BMCI mène une politique à la hauteur de ses ambitions : être une banque responsable, au service de la réussite de tous ceux qui lui accordent leur confiance.

Le Groupe BNP Paribas a mis en place dès 2001 une démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale, qui a été renforcée par la suite, en 2010. Forte de l'expérience et du soutien du Groupe BNP Paribas, la BMCI a mis en place sa propre politique RSE en août 2012 et formalisé une CHARTE RSE.

Cette démarche se structure autour de 4 grands piliers : responsabilité économique, sociale, civique et environnementale.



La BMCI œuvre chaque jour pour contribuer à la réussite de tous ceux qui lui font confiance et aux progrès de la société.

La BMCI a pour mission première de répondre aux besoins de ses clients, notamment en finançant de manière éthique les projets des particuliers et des entreprises, moteurs du développement économique et de la création d'emplois.

La politique RSE vient renforcer la politique active de banque citoyenne menée par la BMCI depuis la fin des années 90, fondée sur une volonté réelle de contribuer au développement social et culturel du Maroc. Cette responsabilité civique est portée par la Fondation BMCI depuis 2008, qui œuvre chaque année afin d'accompagner la société civile dans un Maroc qui change.

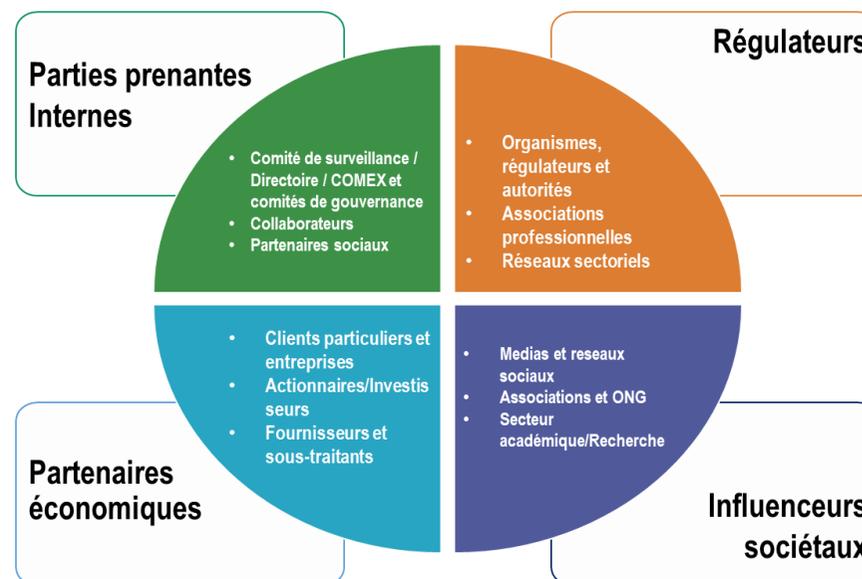
Sur le plan de la responsabilité environnementale, la BMCI a également été précurseur au Maroc en termes de suivi de ses indicateurs - notamment en termes de consommation d'énergie et de papier - avec la mise en place dès 2011 d'un reporting annuel permettant de définir des plans d'action pour diminuer notre empreinte environnementale.

LES ATTENTES DE NOS PARTIES PRENANTES

Notre engagement envers les parties prenantes

Acteur responsable et respectueux de son environnement, la BMCI intègre dans ses décisions et comportements une écoute des attentes de ses parties prenantes.

Au cœur de la démarche RSE de la BMCI, le dialogue avec les parties prenantes (clients, collaborateurs, fournisseurs, sous-traitants, actionnaires, organismes de régulation, société civile) se veut proactif et constructif. Tous les métiers et fonctions de la banque sont impliqués pour garantir l'impact positif de ce dialogue, qui permet d'identifier les axes d'amélioration pour les produits, services et la gestion des risques. La BMCI a identifié les groupes de parties prenantes clés avec lesquels sont mis en place des canaux d'écoute de leurs attentes.



PARTIES PRENANTES	ATTENTES DES PARTIES PRENANTES	MODE DE COMMUNICATION
Actionnaires et investisseurs	Rentabilité de long terme	<ul style="list-style-type: none"> Les actionnaires peuvent participer aux grandes décisions de la Banque lors de l'Assemblée Générale, qui se réunit au moins une fois par an
Clients	Qualité de service Offre innovante Protection de leurs intérêts	<ul style="list-style-type: none"> Les clients ont accès à un processus de traitement des réclamations, et ont la possibilité de recourir à une médiation (CMMB) La mesure de la satisfaction client, notamment à travers le Net Promoter Score (NPS)
Collaborateurs	Employabilité Engagement	<ul style="list-style-type: none"> La mesure du taux d'engagement via le Global People Survey (GPS) annuel Le droit d'alerte éthique confidentiel Des réunions régulières avec les représentants du personnel Des conseillers RH pour la gestion de carrière
Organismes de régulation	Ethique et conformité	<ul style="list-style-type: none"> Le Code de Conduite de la BMCI encadre les relations des collaborateurs avec les autorités de régulation compétentes
Partenaires (fournisseurs et sous-traitants)	Développement économique et cohésion sociale	<ul style="list-style-type: none"> Une charte du bon payeur a été adoptée et les équipes Achat sont sensibilisées sur les délais de paiement

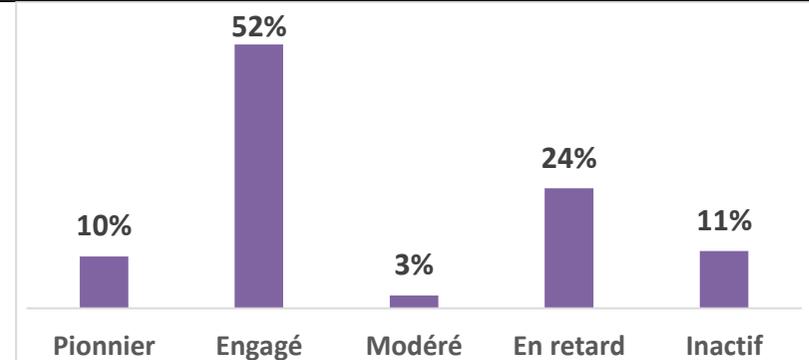
ENJEUX PERTINENTS DE LA BMCI

IDENTIFICATION ET PRIORISATION DES ENJEUX

Notre vision à long terme nous encourage à être proactifs et à rester vigilants quant aux enjeux environnementaux et sociétaux. En 2019, la BMCI a réalisé une analyse de matérialité avec l'aide de MATERIALITY-Reporting, cabinet expert en RSE et spécialisé en reporting extra-financier. Pour établir la cartographie des enjeux RSE, le Groupe a suivi les lignes directrices du Global Reporting Initiative (GRI) et des référentiels en la matière. Un groupe de travail piloté par le Directeur de la Qualité et RSE a été mobilisé pour participer à la sélection des thèmes significatifs et à l'identification des parties prenantes les plus critiques. La Direction Générale lors d'une réunion s'est exprimée sur les enjeux essentiels pour le développement du Groupe.

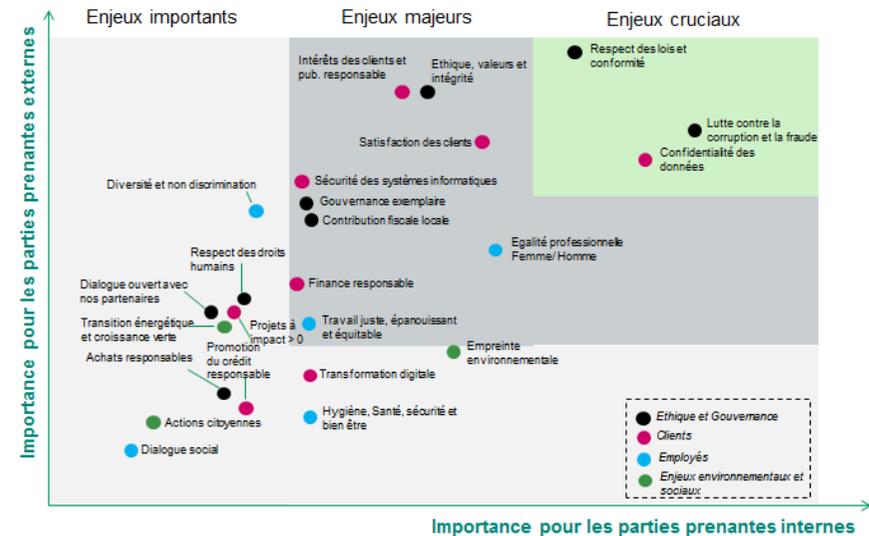
CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES

La BMCI a invité 11 315 parties prenantes clés, partenaires internes et externes à répondre à une consultation en ligne. Nous avons enregistré 635 réponses et cette enquête a apporté un éclairage sur les orientations sociétales stratégiques. Les parties-prenantes se sont exprimées sur les 24 enjeux les plus pertinents. Une enquête réalisée auprès des parties prenantes a permis de mettre en exergue que 62 % des répondants jugent le niveau de responsabilité sociétale de la BMCI de « pionnier ou engagé ».



62% des répondants jugent le niveau de responsabilité sociétale de la BMCI de « Pionnier à Engagé ».

MATRICE DE MATERIALITE DE LA BMCI



La matrice de matérialité permet de comprendre les attentes clés des parties prenantes et les enjeux sur lesquels la stratégie doit s'appuyer.

L'analyse des retours de nos parties prenantes permet de comprendre qu'il existe 7 priorités absolues pour lesquelles il convient de poursuivre et intensifier nos actions en matière de responsabilité.

Respect des lois et conformité
Lutte contre la corruption et la fraude
Confidentialité des données
Protection des intérêts des clients et publicité responsable

Éthique, valeurs et intégrité
Satisfaction des clients
Egalité professionnelle homme/femme

Par ailleurs, les parties prenantes externes nous alertent sur 4 sujets jugés prioritaires pour elles et sur lesquels nous devons être très vigilants.

Sécurité des systèmes informatiques
Gouvernance exemplaire
Diversité et non-discrimination
Contribution fiscale locale

FEUILLE DE ROUTE STRATEGIQUE

Notre feuille de route RSE intègre les attentes principales de nos parties prenantes qui ont été priorisées lors de notre étude de matérialité.

ECONOMIQUE	SOCIAL	CIVIQUE	ENVIRONNEMENT
<ul style="list-style-type: none"> Ethique, valeurs et intégrité Lutte contre la corruption et la fraude Satisfaction des clients Gouvernance exemplaire Respect des lois et conformité Protection des intérêts des clients et publicité responsable Sécurité des systèmes informatiques Investissements & financements responsables Transformation digitale Achats responsables Contribution fiscale locale Projets à impact positif pour la société 	<p>EMPLOI</p> <ul style="list-style-type: none"> Travail juste, épanouissant et équitable Egalité professionnelle homme/femme Diversité et non-discrimination Hygiène, santé, sécurité et bien-être Dialogue social <p>CLIENTS/PRODUITS</p> <ul style="list-style-type: none"> Confidentialité des données Promotion du crédit responsable <p>SOCIETE</p> <ul style="list-style-type: none"> Dialogue ouvert avec nos partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> Respect des droits humains Actions citoyennes pour la société civile 	<ul style="list-style-type: none"> Empreinte environnementale Transition énergétique et croissante verte Investissements & financements responsables Projets à impact positif pour la société

Charte RSE de la BMCI

RESPONSABILITE ECONOMIQUE	RESPONSABILITE SOCIALE	RESPONSABILITE CIVIQUE	RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE
<ul style="list-style-type: none">•Des financements et investissements à impact positif•Les meilleurs standards d'éthique•Une offre et une gestion responsable de nos relations clients	<ul style="list-style-type: none">•Promotion de la diversité et de l'inclusion•« Good place to work » et gestion responsable de l'emploi•Une entreprise apprenante offrant une gestion dynamique des carrières	<ul style="list-style-type: none">•Des produits et services accessibles au plus grand nombre•La lutte contre l'exclusion sociale et la promotion du respect des droits de l'Homme•Une politique de mécénat en faveur de la culture, de la solidarité et de l'environnement	<ul style="list-style-type: none">•L'accompagnement de nos clients dans la transition vers une économie bas carbone•La diminution de l'empreinte environnementale liée à notre fonctionnement propre•Le développement de la connaissance et le partage des meilleures pratiques environnementales

[En savoir plus sur notre CHARTE RSE](#)

RESPONSABILITE ECONOMIQUE

73% des employés expriment une opinion positive au sujet de l'éthique de la BMCI

91% des achats auprès de fournisseurs locaux

70% des réclamations de clients ont reçu une réponse dans les 10 jours

ENGAGEMENT 1 : DES FINANCEMENTS ET INVESTISSEMENTS A IMPACT POSITIF

Notre engagement

La BMCI finance et accompagne des entreprises et des projets ayant un impact positif sur la société et l'environnement.

Selon l'approche de la BMCI, les opérations à fort impact positif répondent à l'un des deux critères suivants :

- elles soutiennent activement le développement économique dans des secteurs clés (énergies renouvelables, digital, ...)
- elles présentent des impacts fortement positifs sur les populations et l'environnement (jeunes, femmes, personnes défavorisées, ...)

AIDE AUX ENTREPRENEURS DU MAROC

La BMCI a pour mission de participer au développement des entreprises et notamment des PME, en leur apportant des ressources financières et des conseils stratégiques, notamment à travers son partenariat avec l'ANPME (Agence Nationale pour la Promotion de la Petite et Moyenne Entreprise). Par ailleurs, BMCI a signé en Juin 2019, une convention avec Réseau Entreprendre Maroc. La BMCI a ainsi dédié un prêt de 1 Million de dirhams pour contribuer au fonds de prêt d'honneur de l'Association Réseau Entreprendre Maroc, exclusivement dédié à l'entrepreneuriat

féminin et/ou à impact positif sur la société ou l'environnement. La BMCI a également prévu une subvention sur 3 ans d'un montant total de 300 000 dirhams, qui permettra de contribuer au financement du plan de développement de l'association. Sur le plan de l'accompagnement, la BMCI fera profiter les jeunes porteurs de projets, d'un programme de suivi et de mise en relation avec ses managers et ses experts au sein de la Banque.

SOUTIEN A L'ENTREPRENEURIAT FEMININ

Signé en Septembre 2018, la BMCI a lancé officiellement le programme Women In Business en Décembre 2019. Cette ligne de financement d'EUR 15 millions pour améliorer l'accès au financement et au savoir-faire pour les femmes entrepreneurs. Le programme s'adresse aux PME dirigées par des femmes et combine financement et accompagnement sous forme de conseil, formation, coaching et networking.

PROGRAMME DE CROISSANCE VERTE

En février 2019, la BMCI a signé un partenariat avec la BERD pour le Programme "GEFF Morocco " (Green Economy Financing Facility) ou MorGEFF. Ce dernier est un programme de la BERD dédié à l'efficacité énergétique, aux énergies renouvelables et à la gestion des ressources (eau, déchets...). Dans le cadre de ce programme, la banque bénéficie d'un financement de 20 millions d'euros de la BERD pour soutenir les

investissements privés portés par les entreprises ayant un impact positif sur l'environnement. Le programme s'adresse aux entreprises privées engagées et combine financement par prêt ou leasing, accompagné d'une subvention de 10%. Les entreprises bénéficiaires de ce programme pourront profiter d'un financement, d'une subvention et d'une expertise technique pour assurer la viabilité de leurs projets.

STIMULATION DE L'INTRAPRENEURIAT SOCIAL

Un programme d'Intrapreneuriat Social est en cours au niveau du Groupe BNP Paribas : le "**PEOPLE'S LAB 4 Good**". Ce projet vise à développer des projets 100% à impact positif à tous les niveaux d'engagement de la BMCI: économique, civique, social, environnemental. Ce projet permet d'agir

ENGAGEMENT 2 : ETHIQUE, CONFORMITE ET PRATIQUES LOYALES DE MARCHÉ

Notre engagement

La BMCI s'engage à agir en tant que banque responsable de manière équitable, honnête et transparente, dans toutes ses relations d'affaires.

CODE DE CONDUITE DU GROUPE BNP PARIBAS

Le Code de Conduite du Groupe BNP Paribas, actualisé en 2018, donne aux employés un cadre pour prendre des décisions et des mesures fondées sur une expertise professionnelle, l'intégrité et une responsabilité éthique profonde. Le code de conduite est remis à chaque collaborateur qui intègre la BMCI.

Le code de conduite du groupe BNP Paribas définit :

- Notre mission et nos valeurs : ce que nous représentons et les facteurs clés qui inspirent nos actions et nos décisions
- Règles de conduite : des règles concrètes partagées et mises en œuvre par tous les employés, en accord avec nos valeurs et nos normes éthiques

pour la société, en répondant à un ou plusieurs Objectifs de Développement Durable des Nations Unies : le climat, l'inclusion, notre contribution locale, les jeunes & l'entrepreneuriat. Il réunit des intrapreneurs qui pitchent sur leur projet et à l'appui d'un business model & d'une maquette (ou synthèse) le présentant à un jury d'investisseurs internes

INCLUSION FINANCIERE

La BMCI contribue à l'inclusion financière et à promouvoir l'accès aux services et produits financiers au plus grand nombre, grâce à ces partenariats avec les instituts de microfinance, notamment AL AMANA et AL BARAKA avec une enveloppe totale de MAD 250 millions.

- Code de Conduite dans la Pratique : des directives claires et des attentes pour les employés sur la façon d'appliquer le Code.

UNE POLITIQUE STRICTE EN MATIERE D'ETHIQUE ET DE CONFORMITE

Le respect des lois en vigueur et des réglementations juridiques ou de marché est un préalable non négociable à la BMCI. Animée par une forte tradition de services aux particuliers et aux entreprises, et attentive au monde qui l'entoure, la BMCI place l'éthique au cœur de son métier. Engagée à être une entreprise exemplaire dans le domaine de l'éthique et de la conformité, la BMCI a mis en place une politique stricte de lutte contre la corruption qui fait partie intégrante de son dispositif de contrôle interne. Cet engagement est à l'image de celui du Groupe BNP Paribas qui soutient les actions de lutte contre la corruption, initiées par des organisations internationales comme l'OCDE. Signataire du Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2003, le Groupe BNP Paribas publie chaque année une Communication sur le Progrès (COP) portant également sur ses actes en faveur de l'éthique.

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET LA FRAUDE

La corruption est un enjeu majeur, nuisant au bon fonctionnement des institutions et constitue une entrave aux règles du marché. La prévention et la lutte contre la corruption s'inscrivent dans le cadre d'une surveillance des opérations traitées par la BMCI, visant à prévenir le risque de blanchiment et de financement du terrorisme et à surveiller les opérations touchant des pays sensibles, sous sanctions financières ou les paradis fiscaux. La BMCI a une tolérance zéro à l'égard de la corruption. Aussi, la BMCI combat activement toute forme de corruption à laquelle participerait un collaborateur mais aussi celle qui interviendrait chez ses clients ou partenaires et dont la banque pourrait avoir connaissance à l'occasion d'une opération bancaire ou financière. Par conséquent, il est proscrit de solliciter ou d'offrir une commission illicite, directement ou indirectement ; et de promettre, d'offrir ou d'accepter un quelconque avantage pouvant influencer sur le comportement du bénéficiaire. Il en va de la responsabilité de chaque collaborateur de soutenir le Groupe dans son combat contre la criminalité économique, notamment contre la fraude, le blanchiment d'argent, la corruption et le financement du terrorisme. Aucun cas de corruption n'a été enregistré en 2019.

UN DISPOSITIF DE PREVENTION ET DE DETECTION

Afin de prévenir et de détecter la corruption interne, la BMCI s'appuie sur son dispositif de prévention et de détection de la fraude interne, ainsi que sur d'autres dispositions spécifiques, telles que la politique « Cadeaux » qui encadre strictement les conditions dans lesquelles les collaborateurs du Groupe peuvent recevoir et offrir des cadeaux. Par ailleurs, la politique « Achats » du Groupe, ses procédures relatives aux intermédiaires, aux distributeurs et aux sous-traitants tiennent compte du risque de corruption.

La lutte contre la corruption externe s'insère quant à elle dans le dispositif réglementaire de lutte contre le blanchiment des capitaux, qui s'appuie sur de nombreuses politiques et procédures qui prennent en compte les risques de corruption, en particulier d'agents publics ou de personnes

politiquement exposées, par des intermédiaires ou dans des pays sensibles.

Le droit d'alerte éthique

La BMCI dispose d'un dispositif interne d'alerte éthique (whistleblowing), qui repose sur des canaux de communication dédiés, portés à la connaissance des collaborateurs sur l'intranet. Transmettre une alerte éthique se fait de manière confidentielle et est un droit pour chaque collaborateur, qui ne saurait être sanctionné, licencié ou faire l'objet de mesures discriminatoires pour le seul fait d'avoir transmis une alerte de bonne foi. La procédure sur le dispositif d'alerte éthique a été révisée (protection des lanceurs d'alerte et dispositions de lutte contre la corruption). En 2018, le canal de Droit d'Alertes sur les opérations concernant les sanctions financières et embargos a été déployé à la BMCI. Le Groupe a mis en place un nouveau système d'alerte professionnelle pour les sanctions financières et embargos. Ce Droit sert à signaler toute révélation ayant trait à une violation avérée ou suspectée d'un embargo financier.

Relations publiques

La BMCI exerce toutes activités de relations publiques, si nécessaire pour faire progresser le débat sur les questions de société, dans le respect des réglementations nationales, en toute transparence, sans chercher à obtenir ou octroyer une contrepartie ou un quelconque avantage indu, sans générer un conflit d'intérêt, dans un cadre strictement professionnel et non pour un quelconque motif personnel. Aucune allégation ou plainte de parties prenantes n'existe à ce jour.

GARANTIR DES REGLES LIBRES ET LOYALES

La BMCI s'est engagée à promouvoir une concurrence libre et loyale, ce qui implique le devoir de ne jamais chercher à obtenir un avantage

concurrentiel par l'intermédiaire de pratiques illégales ou déloyales. La BMCI veille à éviter les affirmations publicitaires mensongères ainsi que les omissions, pratiques trompeuses, fallacieuses ou déloyales.

ETHIQUE COMMERCIALE

Appliquer des valeurs éthiques solides et sans compromis est sans doute l'enjeu matériel le plus important car il a une incidence sur la fiabilité de la Banque ainsi que sur sa rentabilité et sa création de valeur à long terme.

La lutte contre l'évasion fiscale

Le Groupe publie chaque année un reporting détaillé avec toutes les données pertinentes : produit net bancaire, résultat, impôt payé...

NOS CLIENTS

SATISFACTION DE NOS CLIENTS

La relation de confiance que le Groupe a su construire au fil du temps avec ses clients constitue aujourd'hui son premier capital. Engagée dans une démarche d'amélioration continue, la BMCI s'appuie sur une approche orientée client pour évaluer de façon objective et régulière leur niveau de satisfaction sur le service, les produits et les tarifs.

Plusieurs enquêtes sont ainsi menées chaque année auprès des particuliers, professionnels et entreprises, permettant également d'identifier les raisons d'insatisfaction, les attentes en termes de prestations et de qualité de service, mais aussi de mesurer le degré de fidélité de la clientèle ou encore le niveau d'attractivité des banques concurrentes au regard des clients de la Banque. Ces différentes enquêtes ont mis en évidence les axes d'amélioration qui ont donné lieu à des plans d'action régulièrement suivis et mis à jour. Il est impératif de garantir un traitement équitable des réclamations clients, en toute transparence et en temps utile.

La BMCI vise l'excellence opérationnelle et veille, en permanence, à ancrer auprès de ses collaborateurs une culture orientée accroissement de la satisfaction client tout en respectant les exigences légales et réglementaires ainsi que les valeurs partagées du Groupe BNP Paribas. C'est ainsi que la démarche qualité s'inscrit dans une dynamique d'amélioration en continue pour placer la Satisfaction Client au centre de la stratégie de la Banque et de ses priorités tout en s'appuyant sur de multiples dispositifs d'écoute clients et sur l'engagement et l'implication des différents acteurs dans la recherche de l'efficacité et l'excellence opérationnelles.

Une amélioration constante de la qualité

Le système de management de la qualité repose sur les convictions partagées du Groupe qui sont composées de sa Vision, de sa Mission et de ses Valeurs. Ce système est certifié ISO 9001 pour les activités de Commerce International et de la Monétique.

L'année 2019 a été marquée par :

- Le renouvellement de la certification ISO 9001 version 2015 couvrant l'ensemble des processus de l'activité Commerce International à savoir : les opérations documentaires, virements internationaux, garanties internationales reçues, domiciliation des titres d'importations, financements en devise s'y apportant.
- Le maintien de la certification ISO 9001 version 2015 pour l'activité Monétique suite à l'audit de suivi N°1.

Les auditeurs de Bureau Veritas ont souligné plusieurs points forts du dispositif mis en place au sein de la banque pour les deux activités, dont :

- L'engagement du management dans la mise en œuvre, le suivi, et l'amélioration du système de management de la qualité.
- L'implication du personnel audité dans la surveillance, le monitoring, la revue et l'amélioration continue avec une

appropriation du pilotage des processus du Système de Management de la Qualité.

- L'orientation client et promotion de la culture client avec un suivi commercial pertinent.

Préparer les agences de demain

Dans le cadre du Projet INTILAQ, deux ateliers Design Thinking organisés en janvier et février 2019 ont réuni 34 collaborateurs de différents métiers afin d'imaginer ensemble les nouveaux formats d'agences de demain. La méthode de travail consiste à combiner intelligence collective et activités ludiques pour solutionner une problématique de manière créative.

Traitement des réclamations

Le traitement des réclamations de toutes les entités de la Banque est aujourd'hui centralisé au niveau du Service Traitement des Réclamations (STR) au niveau de la Direction de Qualité et RSE. Une campagne de communication a été menée par la Banque pour en informer ses clients. Le délai moyen de traitement des réclamations a considérablement évolué passant de 14 jours en 2015 à 9 jours en 2019. Le service de traitement des réclamations souhaite instaurer un management participatif circulaire intégré ne se limitant pas aux actions curatives et correctives «Analyse des réclamations, Identification des dysfonctionnements récurrents et actions d'améliorations continues» mais qui intègre des actions curatives anticipatives moyennant un plan de Risk management connexe et compatible aux processus de gestion et pilotage.

RESPECTER L'INTERET DES CLIENTS

Comprendre les besoins des clients est une obligation qui implique la responsabilité de toujours chercher à comprendre les besoins, les attentes et les intérêts des clients afin de leur fournir les produits et services adaptés.

Le traitement équitable des clients doit être garanti et on attend de la BMCI d'agir avec équité, honnêteté et transparence pour mériter la confiance des clients, ne pas accorder de traitement préférentiel injustifié à un client, et accompagner les clients en difficulté financière pour trouver une solution à leur situation qui convienne à toutes les parties.

Protéger les intérêts des clients est un engagement fort, et cela implique de connaître et respecter toutes les règles protégeant les droits des consommateurs en vigueur sur les marchés dans lesquels la BMCI exerce ses activités ; de concevoir des produits servant les intérêts des clients, et d'appliquer des tarifs justes et transparents conformément aux lois et réglementations en vigueur.

En 2018, le Groupe BNP Paribas a publié sa Charte des Relations Commerciales Responsables précisant son ambition de travailler avec des entreprises partageant les mêmes standards environnementaux et sociaux que le Groupe.

La politique de protection des intérêts des clients (PIC)

Elle rassemble en un seul texte la politique globale de protection des intérêts des clients. Elle définit les règles de conduite et d'organisation applicables au sein du Groupe en matière de protection des intérêts des clients :

- Règles de conduite : La politique PIC réaffirme les standards minimum attendus au sein du Groupe en matière de comportements vis-à-vis des clients.
- Règles d'organisation : La politique PIC définit l'organisation permettant de prévenir les risques et anticiper les évolutions de nos activités, en précisant notamment les rôles respectifs des Métiers et de la Conformité. Les quatre règles de conduite PIC qui doivent être appliquées tout au long de la relation avec un client sont les suivantes :
- les produits et services proposés au client répondent à ses besoins et à sa situation ;
- une information claire, exacte et non trompeuse est fournie au client ;
- la tarification des produits et services est transparente et raisonnable ;

- les éventuels conflits d'intérêts sont identifiés et sont traités de telle sorte qu'ils ne soient pas susceptibles de porter préjudice au client.

Ces règles doivent être observées à tous les stades de la vie des produits et services, et leur prise en compte doit être validée lors des comités de validation (TAC, NAC, PAC, PAON...).

Les dispositions relatives aux règles de conduite PIC ne sont pas spécifiques à des activités ou à des réglementations particulières. Elles sont le socle des bonnes pratiques qui s'appliquent à tous les Métiers, Territoires et Entités, quelles que soient leurs catégories de clients. Elles sont complétées par eux en fonction des normes applicables à leurs activités.

Une attention particulière est également portée aux réclamations, qui doivent être identifiées, analysées et comprises, afin de déterminer les mesures correctives à mettre en œuvre.

Le crédit responsable

Dans son offre de produits et services, la BMCI prend en compte l'intérêt de ses clients et veille à ce qu'ils conservent une situation financière saine et viable. Ce principe s'applique en particulier pour les dossiers de crédit, pour lesquels la BMCI n'autorise pas ses clients à s'endetter au-delà de 45% de leur revenu. Pour anticiper des périodes de fortes dépenses pour les emprunteurs ou les éventuels coups durs, la BMCI prévoit dans ses produits de crédit immobilier la possibilité de reporter des échéances, permettant ainsi à ses clients de disposer d'un délai pour assainir leur situation financière et maintenir leur bien-être. Pour s'adapter à l'évolution de la situation de ses emprunteurs, la BMCI leur offre une grande flexibilité quant à la gestion de leur crédit : la possibilité de modifier le montant de l'échéance ou la durée du crédit, de changer le type de taux pour bénéficier de conditions plus avantageuses, la possibilité de rembourser leur crédit par anticipation de manière totale ou partielle. Dans un souci de protection du consommateur, la BMCI s'interdit de promouvoir des produits en tirant avantage des périodes réputées être difficiles pour les catégories les moins favorisées de la société, malgré des pratiques courantes de surenchère médiatique du

secteur (crédit à la consommation au cours du mois de Ramadan pour financer des besoins alimentaires, crédit à l'occasion de Aid El Kebir, etc.).

UNE COMMUNICATION RESPONSABLE

La BMCI veille à adopter une communication responsable envers ses clients, et à leur fournir une information claire, transparente et accessible. La BMCI est ainsi la première banque au Maroc à mettre en ligne des simulateurs de crédit permettant au client de consulter en toute transparence l'ensemble des éléments de coût de son futur emprunt, y compris le taux effectif global (TEG). Afin de s'assurer que la communication respecte les règles de conformité de la banque, les services juridiques et de conformité sont mobilisés pour valider les supports de communication sur des sujets tels que le crédit ou les opérations de tirage au sort. Afin de protéger les intérêts du consommateur, des règles et normes très strictes sont appliquées en matière de communication et de termes utilisés pour ne pas induire la cible en erreur ou inciter à la sur consommation. La BMCI attache une attention particulière à inclure dans tous ses supports commerciaux et de communication les mentions légales qui précisent les conditions de commercialisation de ses produits et services. En 2019, la BMCI a publié une Charte de Communication Responsable.

En savoir plus sur la Charte de Communication Responsable :

https://www.bmci.ma/wp-content/blogs.dir/sites/2/2019/09/Charte-communication-responsable_signée.pdf

VIE PRIVEE ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Il est indispensable de préserver la confidentialité des clients, ce qui suppose de traiter toute relation client comme strictement confidentielle. La BMCI respecte strictement les directives de la loi 09-08 en matière de collecte de base de données, qu'elle réalise dans le respect des données à caractère personnel. Chaque opération de collecte de base de données est systématiquement soumise à la validation des services de conformité de la banque. La BMCI a également cessé d'utiliser toutes les bases de

données collectées avant le 15 novembre 2012, date imposée par ladite loi, et qui ne respectent pas cette directive.

La BMCI s'impose le principe de sécurité et de confidentialité de traitement des données de ses clients, notamment l'obligation de ne pas communiquer ces données à des tiers non autorisés.

Dans toutes les communications directes adressées à ses clients (mailings, e-mailings, SMS), elle donne à ses destinataires le droit d'accès, de rectification ou de radiation des informations nominatives les concernant. Les clients ne souhaitant plus recevoir d'e-mailings ou de SMS de la part de la BMCI peuvent facilement demander leur désinscription via un lien dédié inclus sur les e-mailings et un numéro STOP SMS précisé à la fin de chaque message envoyé.

Face à l'essor d'une cybercriminalité de plus en plus menaçante et organisée, la transformation digitale des produits et services bancaires et une pression de plus en plus forte des clients et des régulateurs, BNP Paribas a lancé le programme Cybersécurité. Le programme, tenu d'être déployé dans toutes les filiales et entités du Groupe, s'étale sur 3 années jusqu'à 2020 et regroupe un total de 30 chantiers couvrant, de façon transverse, tous les aspects de la sécurité informatique. Tous les collaborateurs de la banque sont embarqués dans ce programme grâce, notamment, au chantier cyberculture qui vise à imprégner tout le monde de la culture cyber-informatique.

NOS FOURNISSEURS

Nos activités dépendent d'une chaîne d'approvisionnement qui reflète nos valeurs. Nous avons identifié plus de 700 fournisseurs en 2018. En moyenne nos délais de paiement sont de 40 jours.

RESPECTER L'INTERET DES FOURNISSEURS

Le montant des achats de la BMCI représente environ 704 millions de MAD de dépenses au Maroc. La BMCI développe des relations équilibrées avec ses fournisseurs, en cohérence avec ses engagements.

La Charte RSE des fournisseurs regroupe les engagements entrepris par la BMCI vis-à-vis de ses fournisseurs, notamment le respect des règles éthiques, des conditions de travail et de sécurité, de l'âge minimum légal et de la lutte contre le travail des enfants, contre le travail forcé, la non-discrimination et le respect de l'environnement et la lutte contre la pollution.

Un questionnaire RSE est adressé aux fournisseurs et sert de processus de sélection. Les fournisseurs retenus signent une lettre d'engagement RSE adossée au contrat.

- La BMCI souhaite promouvoir les fournisseurs qui l'accompagnent dans sa politique RSE, en adoptant une attitude proactive soucieuse de l'environnement, en particulier ceux qui proposent des solutions contribuant à réduire leur impact environnemental (consommation d'eau, d'énergie, de matières premières) ou à améliorer leur impact social (les conditions de travail des collaborateurs, la diversité au sein de leur entreprise, les conséquences de leur activité sur la société en général).
- Afin de réduire le risque de dépendance économique, la BMCI ne souhaite pas avoir un poids trop élevé dans les carnets de commandes de ses fournisseurs et réciproquement. La BMCI souhaite éviter les monopoles techniques et mettra tout en œuvre pour diversifier ses sources d'approvisionnement auprès d'autres fournisseurs.

La BMCI s'engage vis-à-vis de ses fournisseurs

La responsabilité économique de la BMCI s'applique également vis-à-vis de ses fournisseurs, auprès desquels elle prend des engagements forts, à l'instar de la politique d'achats responsables du Groupe BNP Paribas. Ainsi, la BMCI s'engage à :

- respecter un processus de sélection équitable, en instaurant les conditions d'une concurrence loyale et en assurant un traitement équitable de ses fournisseurs dans le cadre de ses appels d'offres.

- tout mettre en œuvre pour régler ses fournisseurs dans les délais contractuels et légaux, dans la mesure où la prestation ou le bien livré sont conformes au contrat.

Achats responsables : un engagement réciproque

La Direction des Achats participe au reporting environnemental annuel du Groupe, en collectant divers indicateurs auprès des prestataires afin de suivre les émissions des gaz à effet de serre. En parallèle, la fonction Achats déploie des politiques Achats respectueuses de l'environnement, notamment pour le papier (choix d'un fournisseur possédant le label FSC) ou l'impression (tarification au forfait pour limiter le nombre d'impressions).

La prise en compte de facteurs sociaux et environnementaux s'étend également aux fournisseurs. En effet, les prestataires de gardiennage, de

nettoyage et d'intérim sont audités sur le respect des droits sociaux et la bonne gestion de leur impact sur l'environnement. Les collaborateurs ont bénéficié en 2019 d'une formation en e-learning sur les droits de l'Homme. Aussi, dans le cadre des appels d'offres lancés par la BMCI, la réalisation d'enquêtes, de manière régulière, permet de s'assurer de l'adhésion des fournisseurs et de leurs sous-traitants aux principes de la charte RSE. Les prestataires retenus signent ensuite une lettre d'engagement RSE, pleinement intégrée au contrat. Enfin, les collaborateurs sont sensibilisés au risque de dépendance économique des fournisseurs, et la Direction a adopté une charte de bon payeur afin de sensibiliser l'ensemble des acteurs du processus Achat aux délais de paiement, tout en généralisant les outils informatiques permettant d'optimiser les délais de règlement des factures fournisseurs.

ENGAGEMENT 3 : UNE GESTION RIGOUREUSE DES RISQUES ESG

Notre engagement

La BMCI s'engage à financer ses clients dans le cadre de principes de finance responsable, dans une approche maîtrisée des risques ESG.

INTEGRER DES CRITERES RSE DANS NOS ACTIVITES DE FINANCEMENT

En tant qu'établissement bancaire finançant des industries présentant de multiples enjeux Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (« ESG »), la BMCI est confrontée à des enjeux éthiques très variés, qui requièrent une vigilance accrue dans les décisions de financement et d'investissement. Une gestion appropriée des risques ESG est primordiale pour la BMCI car elle contribue à la maîtrise du risque financier que représentent les financements et investissements de la Banque. Le dispositif de gestion des risques ESG s'inscrit dans la démarche globale de gestion des risques, autour de l'élaboration de politiques de financement et d'investissement encadrant les activités de la BMCI dans les secteurs

présentant de forts enjeux ESG ; ainsi que la mise en place d'un dispositif spécifique d'évaluation des risques ESG de ses produits et services.

POLITIQUES SECTORIELLES ET EXCLUSIONS

La responsabilité économique de la BMCI implique d'intégrer des critères responsables dans l'ensemble de ses activités. Ce principe a tout naturellement été adopté en priorité pour les activités de financement et d'investissement, à travers la mise en place de politiques sectorielles qui fixent des règles d'intervention dans certains secteurs sensibles. Ces politiques intègrent des critères environnementaux et sociaux pour les décisions de financement et d'investissement dans des secteurs présentant de forts enjeux : déforestation, gestion de l'eau, émission de CO2, gestion des déchets... Ces critères permettent de mieux appréhender l'ensemble des risques liés à certaines transactions pour ne sélectionner que les projets les plus responsables. La BMCI s'engage à accompagner les secteurs d'activité concernés (agriculture, huile de palme, pâte à papier, centrales à charbon, extraction minière, hydrocarbures non-conventionnels, défense et nucléaire) vers l'adoption des meilleures

pratiques. Les risques sociaux sont également pris en compte afin de lutter contre le travail des enfants et le non-respect des droits de l'homme. Depuis 2018, de nouveaux engagements ont été pris par le Groupe BNP Paribas dans les secteurs suivants :

- Hydrocarbures non conventionnels : arrêt de financement de projets dédiés au gaz et pétrole de schiste
- Tabac: arrêt de toute activité de financement et d'investissement des entreprises du tabac (Le Groupe BNP Paribas est un des membres fondateurs du Tobacco-Free

Finance Pledge, lancé en septembre 2018. Cette initiative regroupe les institutions financières ayant adopté des politiques visant à ne plus financer ni assurer le secteur du tabac).

- Charbon : arrêt de financement de tout nouveau projet de centrale électrique à base de charbon qui ne répond pas à certains critères, et toute nouvelle mine de charbon.

CONTROLE INTERNE ET GESTION DES RISQUES

La BMCI considère la maîtrise des risques auxquels elle est exposée comme un corollaire indispensable afin d'assurer la pérennité de ses activités et le développement continu de sa rentabilité. La BMCI est confronté à une multitude de risques induits par la diversité de ses activités aussi bien au niveau de la banque qu'au niveau de l'ensemble des filiales. Ainsi, conformément à la réglementation de Bank Al-Maghrib et en s'inspirant des meilleures pratiques internationales (notamment celles de l'actionnaire de référence BNP Paribas), le dispositif de contrôle interne mis en place par la BMCI répond à la réglementation en vigueur, mais permet aussi de se doter d'un dispositif adéquat en termes de suivi et de maîtrise des risques.

Ce dispositif a plus généralement pour objectif la maîtrise optimale des risques auxquels est exposé la BMCI. Il doit ainsi être compris comme un outil majeur de pilotage pour l'ensemble des acteurs et un instrument indispensable pour assurer la pérennité du Groupe. Chaque évolution concernant le dispositif de contrôle interne est validée par le Directoire et par le Conseil de Surveillance.

Dans le cadre de ce dispositif, la Banque est organisée en unités responsables de leur système de contrôle interne. Les responsables définissent, en coordination avec les autres entités de la BMCI, leur dispositif de contrôle interne et veillent à son fonctionnement. Ils ont,

chacun à son niveau, le devoir d'un contrôle complet et efficace des activités qui sont placées sous leur responsabilité. La pratique de délégation est l'un des principes sur lesquels repose le système de contrôle interne. Elle constitue le système de fonctionnement et de décision fondamental de la Banque, en instituant des relais chargés de mettre en œuvre la politique de la Direction Générale. Ces relais doivent s'assurer de l'application stricte de leurs décisions, en contrôlant leurs délégations.

Le dispositif de contrôle interne de la BMCI couvre les familles de risques suivantes :

- le risque de crédit et de contrepartie
- les risques de marché
- le risque de taux et de liquidité
- les risques opérationnels.
- les risques ESG

CONFORMITE

Par ailleurs, une fonction «Conformité » a été mise en œuvre dans le cadre du pilier 2 de la réglementation Bâle II. Il s'agit d'une structure indépendante directement rattachée au Directoire, chargée du suivi du risque de non-conformité, lequel est défini comme étant le risque d'exposition à un risque de réputation, de perte financière ou de sanction

en raison de l'inobservation des dispositions légales et réglementaires ou des normes et pratiques en vigueur.

Application de la réglementation BÂLE II

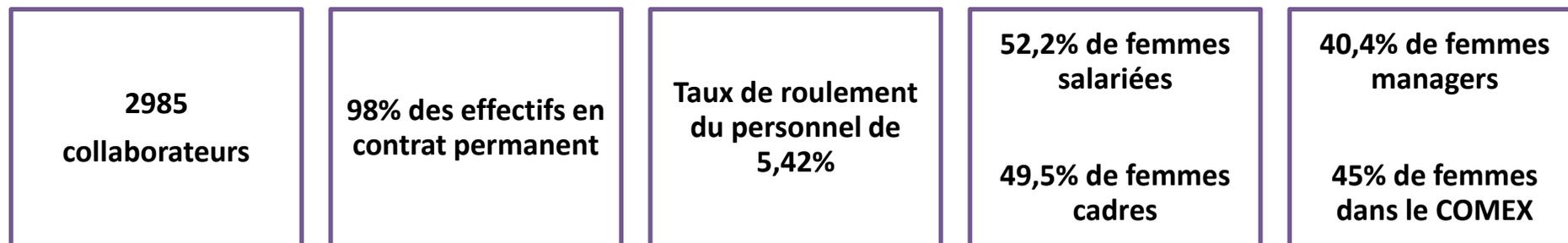
Le nouveau dispositif Bâle II est entré en vigueur au Maroc en janvier 2007 pour les approches standards de calcul des exigences en fonds propres au titre des risques de crédit, de marché et opérationnels.

Dès la publication de ces textes par le régulateur, la banque a engagé un large chantier induisant la mobilisation significative des équipes et ce afin d'être conforme à la réglementation Bâle II sur les méthodes standards.

En savoir plus sur la gestion des risques de la BMCI :

<https://www.bmci.ma/wp-content/blogs.dir/sites/2/2019/03/COM-FI-GLOBALE-BMCI-DEC-2018-VF.pdf>

RESPONSABILITE SOCIALE



La BMCI est engagée en faveur d'une gestion transparente et responsable des ressources humaines. Pour cela, elle apporte une attention particulière aux fondamentaux du développement du capital humain ainsi qu'à la promotion de la diversité.

La Direction des Ressources Humaines accompagne la transformation de la Banque et a modulé sa stratégie 2020 RESSOURCES HUMAINES autour de 5 axes principaux, intégrant les orientations du Groupe BNP PARIBAS en matière de gestion et développement du Capital Humain :

1. Les fondamentaux de la RSE et du développement social,
2. Le renforcement de la culture managériale,
3. L'expérience collaborateur en améliorant la connaissance, les parcours collaborateurs et l'offre RH,
4. Les nouveaux fonctionnements (déploiement de nouveaux outils digitaux et de nouveaux modes de travail),
5. Le data management.

L'offre sociale a été diversifiée, accompagnée d'actions confirmant l'engagement durable de la Banque sur les sujets de santé et de bien-être

au travail. La transformation digitale RH se poursuit, soutenue par une nouvelle génération d'outils en cours de déploiement afin d'évoluer vers des modes de fonctionnement améliorant l'expérience du collaborateur et privilégiant une offre RH personnalisée. Enfin, la Formation a accompagné les métiers dans leurs besoins en termes de gestion des risques et de conformité, intégrant dans son plan annuel la formation à la finance participative en préparation du lancement de BMCI Najmah.

Depuis novembre 2018, dans le cadre du programme BMCI 2020, la DRH a déployé les nouveaux processus Mobilité et Recrutement. La « Simplification des processus RH » ainsi que le « Focus Collaborateur » ont été définis comme chantiers prioritaires du volet « Expérience Collaborateur » défini comme l'ensemble des interactions entre le collaborateur et la banque tout au long de sa carrière.

En 2018, le Groupe BNP Paribas a signé un accord mondial sur les droits fondamentaux des salariés instaurant un socle social commun dans 72 pays.

La BMCI consolide ses trois engagements ambitieux et volontaristes que sont :

- Engagement 4 : promotion de la diversité et de l'inclusion
- Engagement 5 : « good place to work » et gestion responsable de l'emploi
- Engagement 6 : une entreprise apprenante offrant une gestion dynamique des carrières.

L'ancienneté moyenne des collaborateurs est près de 10 ans, dont 9,6 ans pour les femmes et 10,8 ans pour les hommes.

En 2019, il y a eu 131 recrutements contre 256 départs.

ENGAGEMENT 4 : PROMOTION DE LA DIVERSITE ET DE L'INCLUSION

Notre engagement

La BMCI a pour ambition d'intégrer la diversité dans toutes les réalités des Ressources Humaines au quotidien et met une priorité sur l'avancement professionnel des femmes et l'intégration de personnes en situation de handicap.

En 2014, la BMCI a adopté la politique Diversité du Groupe BNP Paribas, qui repose sur la lutte contre les discriminations dans le respect des lois et des cultures de chaque pays, ainsi que la valorisation de toutes les différences avec des actions de promotion de la diversité.

Les collaborateurs BMCI ne doivent faire preuve d'aucune discrimination vis-à-vis de quiconque au sein de la banque. Les collaborateurs doivent rejeter toute forme de discrimination, d'intimidation ou de harcèlement à l'égard d'autres collaborateurs, de clients ou de toute personne entretenant une relation avec la BMCI, qui serait fondé(e) sur des critères d'appartenance raciale, de couleur de peau, de convictions, de religion, de nationalité, d'origine ethnique, d'âge, de sexe, d'état civil, de handicap ou d'opinion politique. Cette interdiction s'applique à toutes les étapes de la vie professionnelle de nos collaborateurs : embauche, évolution salariale ou de carrière.

Signe fort de cet engagement, la BMCI a été l'une des 12 entreprises fondatrices, filiales des groupes du CAC40 ou grandes structures marocaines, ayant signé la **Charte Diversité Maroc** en 2016.

UN ENGAGEMENT POUR L'AVANCEMENT PROFESSIONNEL DES FEMMES

La diversité des genres et la promotion des femmes font partie des engagements prioritaires de la BMCI, avec quatre grands axes d'actions pour favoriser l'égalité professionnelle : la sensibilisation, le développement des compétences, le networking et le mentoring. Au sein de l'effectif de la banque, la part des femmes est en constante augmentation, et la BMCI se situe au-dessus de la moyenne parité Homme/Femme des banques de la place.

La BMCI suit une politique de parité engagée, et enregistre un taux de 52% de collaboratrices au sein de la Banque dont 40% sont en position de managers. A noter que 45% des membres du Comité Exécutif et 21% des membres du Conseil de Surveillance sont des femmes. La BMCI met également en place des initiatives afin d'accompagner les collaboratrices durant leur congé de maternité. Ainsi, les règles d'attribution du bonus ont été modifiées afin que toutes les femmes en congé de maternité soient éligibles. Des actions de sensibilisation des managers, des ateliers d'écoute des collaboratrices et des enquêtes de satisfaction sont prévues pour améliorer la gestion du congé de maternité avant, pendant et après.

Enfin, la BMCI vise à favoriser la mixité hommes/femmes dans l'ensemble des métiers et fonctions et à combattre le stéréotype « métiers d'homme / métiers de femme ».

Depuis 2012, la BMCI a entrepris diverses actions de sensibilisation et de communication sur la diversité, avec pour mot d'ordre « la diversité, l'affaire de tous », et notamment :

- Une conférence « Identifier et neutraliser les stéréotypes »
- Un Focus Groupe « Mixité et Egalité professionnelle »
- Une formation pour les collaborateurs de la DRH « Management de la diversité des genres »
- La participation au séminaire des Nations Unies « Women's Empowerment Principles »
- Un atelier de travail et de réflexion sur le thème « Construire un réseau professionnel féminin »
- La participation à deux conférences « Women in Africa »
- Rencontre du Club Diversité en Mars 2018 dans les locaux de la BMCI, en présence de Laurent Dupuch, Président du Directoire, et en présence des DRH de 9 entreprises
- La Semaine de la Diversité en Décembre 2019

LE RECRUTEMENT DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

La BMCI prend en compte les différences dans le respect de ses valeurs humaines. Elle met en œuvre un plan d'action concret pour le recrutement, l'accueil et l'insertion de personnes aux besoins spécifiques. La BMCI renforce ses relations avec les réseaux et associations spécialisés dans le domaine du handicap (AMI, Anais...) afin de concrétiser d'autres recrutements. Afin d'assurer la bonne intégration des personnes aux besoins spécifiques au sein de l'entreprise, des actions de sensibilisation et de formation des collaborateurs ont été réalisées depuis 2016.

Plus d'une dizaine d'agences sont équipées en rampes d'accès PMR.

En novembre 2018, la BMCI a renforcé ses engagements et signé un accord d'entreprise avec les représentants du personnel. Cet accord entre en vigueur pour une durée de trois ans et porte sur la mise en œuvre d'un plan d'action concret autour des cinq axes de travail prioritaires :

- Recruter 5 personnes en situation de handicap
- Favoriser l'accueil et l'insertion des personnes à besoins spécifiques
- Organiser des actions de sensibilisation et formation des collaborateurs
- Promouvoir des actions en faveur du maintien de l'emploi
- Poursuivre les partenariats avec ANAIS ou autres organismes spécialisés.

Afin de favoriser l'intégration durable de salariés en situation de handicap, un référent handicap est nommé pour accompagner en toute confidentialité les collaborateurs et servir de relais avec les fonctions sociales de l'entreprise. La Charte Handicap, incluse dans l'accord signé, présente les dispositions opérationnelles prévues dans cet accord.

ENGAGEMENT 5: « GOOD PLACE TO WORK » ET GESTION RESPONSABLE DE L'EMPLOI

Notre engagement

Notre responsabilité sociale se traduit par notre capacité à faire bénéficier nos collaborateurs d'un environnement sécurisé et épanouissant, préservant leur santé et l'équilibre entre vie professionnelle-personnelle, dans un cadre ouvert de dialogue social.

ENVIRONNEMENT FAVORABLE AU DEVELOPPEMENT

2018 a marqué un tournant décisif dans la stratégie de responsabilité sociale du Groupe avec la signature d'un accord mondial avec UNI Global Union, Fédération syndicale internationale du secteur des services. Cet accord s'inscrit dans l'esprit du Manifeste de l'engagement 2020 du Groupe et concrétise l'adhésion de la Banque au partenariat pluripartite et international Global Deal qui vise à inciter les gouvernements, les entreprises, les syndicats et autres organisations à prendre des engagements concrets afin de favoriser une mondialisation plus équitable.

Au sein de la BMCI, l'action RH est pilotée et mesurée, outre les outils analytiques, par une écoute active de nos collaborateurs à travers le Global People Survey : le baromètre social du Groupe BNP Paribas qui mesure la perception et la satisfaction par rapport à tous les sujets RH et mesure l'engagement au sein de l'entreprise. Les résultats du GPS sont largement partagés, analysés et transformés en plan d'action spécifique piloté par la RH et les managers.

SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL

La BMCI promet la gestion responsable de l'emploi à travers son engagement de respecter strictement les obligations légales relatives à la

déclaration de tous les salariés aux organismes de sécurité et de protection sociales. La BMCI assure à tous les collaborateurs des conditions d'hygiène et de sécurité conformes à la législation et respecte strictement la législation sur les accidents du travail et les maladies professionnelles. Allant au-delà de ses obligations légales en matière de médecine du travail, la BMCI s'engage pour la préservation de la santé de ses collaborateurs, en les accompagnant en cas de maladie mais aussi à travers de nombreuses actions de prévention et de sensibilisation. Depuis ces dernières années, la BMCI a renforcé ses efforts en matière de santé et d'hygiène au travail pour améliorer la vie sociale des collaborateurs :

- Depuis 2015, création d'une cellule d'écoute et de conseil
- Aménagement d'un nouveau cabinet médical au siège de la BMCI et d'un espace médical à La Colline à Casablanca
- Acquisition d'un défibrillateur pour les cas d'urgence, avec la formation des assistantes sociales
- Mise à disposition d'un appartement en faveur des collaborateurs des régions appelés à séjourner à Casablanca pour des raisons médicales ou pour accompagner un parent ou un enfant malade
- Signature de conventions avec des médecins et des cliniques pour accompagner les collaborateurs malades
- Distribution de chaises ergonomiques et notamment pour les collaborateurs souffrant d'un mal de dos
- Réunions régulières du comité médico-social pour un meilleur suivi des maladies psychiatriques
- Campagne annuelle de vaccination contre le virus de la grippe saisonnière, de dépistage pulmonaire et de don du sang
- Campagne de dépistage et sensibilisation au diabète et à l'hypertension artérielle
- Conférence de sensibilisation pour les collaboratrices au sujet du cancer du sein.

VEILLER AU BIEN-ETRE DE NOS COLLABORATEURS

La BMCI a renforcé ses efforts en matière de bien-être au travail :

- Mise à disposition d'un restaurant d'entreprise et amélioration des services complétés par une convention avec une diététicienne nutritionniste et une hygiéniste afin de faire du restaurant d'entreprise un lieu de convivialité et de promotion du bien-être social
- Bourse d'études pour les enfants des collaborateurs, prestations du fonds d'urgence et solidarité, centres de vacances
- Offres conventionnées avec des salles de sport et centre de bien-être
- Journée d'information des futurs retraités
- Livre blanc « Qualité de Vie au Travail et Risques Psycho-Sociaux ! » dans le cadre du rôle du manager de proximité dans la démarche de prévention.
- Un jeu-concours a été organisé pour faire gagner des tickets aux collaborateurs pour le spectacle de Jamel DEBBOUZE "Maintenant ou Jamel" en janvier 2019, spectacle dont la BMCI était Sponsor.
- Pour la 4ème édition, la "We Are Tennis Cup" a été ouverte à plus de 32 pays du Groupe BNP Paribas, dont le Maroc. Le tournoi local s'est déroulé en février 2019 et 21 collaborateurs sportifs ont participé à la compétition dont 18 hommes et 3 femmes. L'équipe BMCI a remporté la compétition qui s'est jouée en Juin 2019 à Roland Garros avec les équipes finalistes des autres pays du Groupe.

DIALOGUE SOCIAL

La BMCI s'engage à respecter la liberté d'association et l'exercice du droit syndical ainsi que la promotion de la négociation collective et la

prévention des conflits du travail pour toutes les catégories de personnel. La BMCI gère l'emploi dans le respect des accords avec les partenaires sociaux et des dispositions de l'OIT (conventions 98 et 135). La BMCI encourage un dialogue social de qualité, donne la priorité au reclassement et confirme son engagement d'assurer une gestion sociale responsable.

- La BMCI dispose de 122 délégués du personnel (titulaires et suppléants)
- L'ensemble des délégués syndicaux sont représentants du personnel. Le bureau syndical est organisé au niveau central et se compose de plusieurs comités (CMIM, œuvres sociales, formation, RSE, ...)
- Les délégués syndicaux disposent d'un local aménagé, d'une salle de réunion, et de tableaux d'affichage dans chaque région. Pour la communication externe, une boîte mail est mise à disposition par la DRH.
- La BMCI n'interfère pas dans le processus de constitution du bureau syndical. Des réunions ont lieu à fréquence bimensuelle entre la DRH et les délégués syndicaux et aucune discrimination n'est exercée pour l'exercice de leur rôle.
- Aucune allégation relevant du non-respect par la BMCI de ses obligations en termes de liberté d'association et de libre exercice du droit syndical n'a été communiquée, en externe ou à l'interne.

Un code de dialogue social relatif à l'exercice de la liberté syndicale est en cours de formalisation et une formation sera assurée pour l'ensemble des représentants du personnel.

<p align="center">GPS (Global People Survey)</p>	<p align="center">Modèle triptyque "Accompagnement RH"</p>	<p align="center">Journée d'information des futurs retraités</p>	<p align="center">Fonds de solidarité pour les collaborateurs</p>	<p align="center">Bourses d'étude pour les enfants "méritants" des collaborateurs</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Une enquête d'engagement interne du Groupe BNP Paribas qui garantit la confidentialité et l'anonymat du collaborateur à 100%. 	<ul style="list-style-type: none"> • Chaque collaborateur est accompagné par un Conseiller RH désigné et reconnu. En appui de l'encadrement de son manager, le Conseiller RH conseille et partage une vision transversale de l'entreprise et des opportunités existantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cet événement annuel a pour objectif d'informer et d'accompagner les collaborateurs seniors dans la préparation de cette étape importante de leur vie, en présence de représentants de la BMCI et des organismes partenaires. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les collaborateurs qui en ont besoin bénéficient d'une aide dans le cadre du Fonds de Solidarité. 	<ul style="list-style-type: none"> • Une bourse d'étude et un diplôme sont remis chaque année aux enfants des collaborateurs ayant obtenu leur baccalauréat avec « mention très bien » et aux enfants handicapés ayant réussi leur parcours scolaire.

ENGAGEMENT 6 : UNE ENTREPRISE APPRENANTE OFFRANT UNE GESTION DYNAMIQUE DES CARRIERES

Notre engagement

Notre responsabilité sociale se traduit par notre capacité à proposer un environnement permettant aux collaborateurs de se développer et de renforcer leurs compétences et leur employabilité.

LA FORMATION, UNE RESSOURCE CLE POUR LE DEVELOPPEMENT

La BMCI porte une attention particulière à la formation et au développement des compétences de ses collaborateurs par une offre large et diversifiée. La BMCI place chaque collaborateur au cœur du dispositif de la formation, afin qu'il puisse renforcer ses compétences individuelles, améliorer son efficacité opérationnelle et développer ses connaissances pour réaliser ses missions.

- La BMCI dispose d'un Centre de Formation entièrement équipé à Casablanca et d'une équipe dédiée exclusivement à la formation des collaborateurs de la Banque, dont des formateurs Internes permanents formés et certifiés par le Groupe BNP Paribas.
- La Direction des Ressources Humaines a sélectionné des Ambassadeurs de la formation avec la Direction du Retail Banking qui sont les principaux relais dans les différentes villes et régions du Maroc. La BMCI offre également à ses collaborateurs de la formation continue tout au long de leur carrière, afin de développer l'expertise, la transversalité et la transférabilité des compétences techniques ou managériales.
- Les formations proposées sont organisées par domaine (métiers, culture managériale, compétences individuelles, technique, management et risques).

- La BMCI accompagne également les collaborateurs souhaitant valoriser leur expérience professionnelle en effectuant une formation diplômante et certifiante : brevet bancaire, ITB (Institut des Techniques Bancaires), Master...

DES OUTILS DE FORMATION INNOVANTS ET FLEXIBLES

Depuis 2015, la BMCI dispose d'une plateforme e-learning offrant un large choix de formations à distance, et accessible à tous les collaborateurs. La BMCI a conçu et lancé des modules permettant à chaque collaborateur de se former aux aspects réglementaires de la conformité et de la sécurité. Le développement des formations e-learning permet d'optimiser le temps d'apprentissage et de les déployer au plus grand nombre de collaborateurs. Des parcours de formation « mixtes » regroupant plusieurs méthodes d'apprentissage (e-learning, documentation en ligne, vidéo, formation au centre de formation, stage d'observation, mise en situation) sont en cours de déploiement. Le contenu et la pertinence des formations sont évalués à chaud par les collaborateurs.

	2017	2018	2019
Nombre de participants à la formation	18297	34538	36431
Nombre d'heures de formation	55564	73777	49640

LA GESTION DE LA PERFORMANCE ET DE L'EVOLUTION PROFESSIONNELLE

La BMCI a mis en place des procédures pour réussir la gestion de carrière et assurer aux collaborateurs une information précise sur les critères et les modalités de leur évaluation professionnelle. En 2019, 95% des collaborateurs ont effectué leur évaluation annuelle.

Les entretiens de développement sont réalisés au bout de 3 ans d'ancienneté sur un même poste. Afin de favoriser le développement de carrière des collaborateurs du Groupe, la BMCI a donné la priorité à la mobilité interne sur le recrutement externe.

LES PRINCIPES DE MOBILITE du Groupe BNP Paribas

1. La mobilité est encouragée et facilitée afin de répondre aux besoins du Groupe et aux attentes des collaborateurs en ce qui concerne leur carrière.
2. Les responsables RH et les managers encouragent la mobilité transversale / horizontale qui permet de répondre aux besoins du Groupe en matière de ressources et aux besoins de développement des collaborateurs.
3. Les postes vacants sont pourvus en priorité grâce à la mobilité interne, avant de faire appel à tout recrutement externe.
4. Les postes disponibles doivent être publiés de manière ouverte et transparente.
5. Les responsables RH et les managers accompagnent les collaborateurs en leur donnant des informations et des conseils précis sur la manière d'évoluer vers de nouveaux postes et de futures opportunités de carrière.
6. Chaque collaborateur est acteur(actrice) de sa carrière.
7. Chaque collaborateur est libre de présenter sa candidature pour un poste vacant dès lors qu'il(elle) respecte les conditions nécessaires d'ancienneté dans son poste actuel et qu'il(elle) en a informé de manière transparente son(sa) manager.
8. Dans le processus de sélection, les responsables RH et les managers s'assurent que la shortlist de candidats retenus est suffisamment diversifiée et inclut au moins une femme ou un homme.
9. La sélection des collaborateurs est basée sur les compétences et elle s'effectue en totale conformité avec toutes les réglementations et principes relatifs à l'égalité des chances.

10. Si besoin, des formations appropriées et des programmes de

développement sont prévus pour accompagner la mobilité.

« About Me »

Depuis mai 2018, ouverture d'un portail Groupe RH, conçu pour faciliter le parcours de développement et l'évolution professionnelle : auto-déclarer ses compétences, construire son plan de développement avec son manager et recevoir des suggestions personnalisées d'offres d'emploi.

E-jobs

Pour favoriser la mobilité interne, cette plateforme en ligne permet aux collaborateurs de consulter les offres de postes et de déposer leur candidature.

Mobility Days

Lors de ce rendez-vous annuel du Groupe BNP Paribas, la BMCI organise des ateliers autour de la mobilité réunissant les managers et les collaborateurs et des rencontres « speed job dating ».

Les cafés RH

Organisés au Centre de Formation depuis mars 2018, ces rendez-vous sont l'occasion d'échanger avec les managers sur le thème de l'accompagnement des collaborateurs en difficulté.

La BMCI, banque citoyenne, soutient directement la société civile du Maroc et apporte une dimension humaine dans ses relations. Elle veille à respecter les droits de l'Homme dans sa chaîne de valeur et la Fondation BMCI œuvre en faveur de la solidarité et de la culture.

ENGAGEMENT 7 : DES PRODUITS ET SERVICES ACCESSIBLES AU PLUS GRAND NOMBRE

Notre engagement

Notre responsabilité civique se traduit par notre capacité à rendre les produits financiers accessibles au plus grand nombre.

L'EDUCATION ET L'INCLUSION FINANCIERE

L'inclusion financière des populations est un des axes majeurs du développement économique qui apporte un progrès aux ménages, les aide à anticiper les périodes difficiles et les encourage à entreprendre. Cette démarche s'accompagne d'un effort dans le soutien à l'éducation financière. En effet, pour utiliser les produits et services financiers de façon responsable et autonome, les consommateurs doivent être capables de les comprendre et de les comparer.

LA MICROFINANCE

Consciente de l'importance de la microfinance comme outil puissant de lutte contre la pauvreté, la BMCI a développé le financement des activités de ce secteur à travers l'accompagnement de grands acteurs. Un prêt de 150 millions de Dirhams a notamment été octroyé à El Al Amana.

BMCI NAJMAH

L'obtention de l'agrément par Bank Al-Maghrib a permis d'engager les premiers chantiers de l'activité Finance Participative sous le label BMCI Najmah. Pour respecter les directives du Conseil Supérieur des Oulémas (CSO) et de Bank Al-Maghrib qui encadre ce marché, il s'agit de prendre en considération toutes les spécificités de cette nouvelle finance, conformément à la Charia, et de marquer une nette séparation par rapport aux activités bancaires conventionnelles par

- La mise en place d'un système d'information ne prévoyant ni intérêt, ni date de valeur
- La création d'un code banque
- La séparation comptable des fonds reçus au titre de l'activité de la Banque conventionnelle et ceux reçus au titre de l'activité de la Banque participative
- La mise en place d'un dispositif de conformité aux avis du CSO
- La protection et la sauvegarde des fonds des déposants.

Dans un premier temps, BMCI Najmah mettra à la disposition de la clientèle des produits Mourabaha et Ijara (Mobilières et Immobilières), avant d'élargir progressivement son offre pour répondre aux besoins des particuliers, professionnels et entreprises à travers une gamme complète de produits et services. Les process pour le traitement des opérations participatives de banque au quotidien et les produits de financement sont également soumis au volet Conformité. Le déploiement de ce modèle assujéti à la loi bancaire 103-12 est appuyé par la formation des équipes

en charge de la finance participative et l'organisation d'une caravane

d'information du réseau et de la majorité des organismes centraux.

ENGAGEMENT 8 : LA PROMOTION DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

Notre engagement

Notre responsabilité civique se traduit par notre responsabilité à n'être en aucun cas complice, directement ou indirectement, de violation des Droits de l'Homme.

Promouvoir et respecter les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail sur les droits de l'Homme

La BMCI rejette toute forme d'esclavage et de trafic des êtres humains. Dans son Code de conduite, le Groupe BNP Paribas s'est notamment engagé à promouvoir le respect des droits de l'Homme dans sa sphère d'influence et à traiter avec dignité tous les collaborateurs

LES DROITS DE L'HOMME DANS LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

La BMCI a mis en place un engagement contractuel de respect réciproque des Droits humains avec ses fournisseurs et sous-traitants et a également conçu un programme de formation obligatoire dédié à cette thématique pour ses collaborateurs.

La Charte RSE Fournisseurs de BMCI intègre l'engagement des fournisseurs à respecter et à faire respecter les droits de l'Homme auprès de leurs sous-traitants et notamment les interdictions suivantes :

- Ne pas faire travailler des adolescents de moins de 15 ans

- Ne pas avoir recours au travail forcé ou obligatoire au sens défini par l'OIT
- Discriminer sur toute distinction fondée sur la race, la couleur, le sexe, la religion, l'opinion politique, l'ascendance nationale ou origine sociale ou toute autre distinction.
- Ne pas respecter des conditions de travail décentes et ne pas proposer une protection sociale.

Le non-respect des engagements signés dans la lettre des fournisseurs pourra entraîner la résiliation du contrat après mise en demeure dûment notifiée et restée sans effet durant plus de 30 jours.

LES DROITS DE L'HOMME DANS LA RELATION AVEC LES CLIENTS

Dans le cadre de l'ouverture d'un compte pour un nouveau client entreprise, une vérification est faite auprès de [business_humanrights.org](https://business-humanrights.org) en relation avec les droits de l'Homme (processus KYC).

ENGAGEMENT 9 : UNE POLITIQUE DE MECENAT EN FAVEUR DE LA CULTURE, DE LA SOLIDARITE ET DE L'ENVIRONNEMENT

Notre engagement

Notre responsabilité civique se traduit par notre engagement en faveur du développement socio-culturel du Maroc, où la solidarité est une valeur essentielle tout en assurant la promotion de la culture et la protection de l'environnement.

La BMCI contribue à des initiatives de portée nationale et locale dédiées à la promotion de la culture, des arts et des savoirs et coordonne sa politique de mécénat autour de deux domaines d'intervention :

1. Solidarité : lutter contre l'exclusion et les discriminations ; encourager le bénévolat des salariés ; soutenir la scolarisation, l'éducation et l'insertion professionnelle.
2. Culture : encourager l'expression artistique, préserver et valoriser le patrimoine culturel marocain

FONDATION BMCI, UN ENGAGEMENT FORT

Créée en 2008, la Fondation BMCI poursuit et développe les actions de mécénat menées depuis 1990 par la BMCI, banque citoyenne, dans les domaines de la culture et de la solidarité. Depuis sa création, la Fondation BMCI renforce et diversifie ses actions pour soutenir le développement socio-culturel du Maroc, tout en étant en phase avec la politique de mécénat de la Fondation BNP Paribas.

DEVELOPPEMENT CULTUREL DANS LES ECOLES PUBLIQUES

Depuis 2009 des bibliothèques de classe ont été mises en place à travers tout le Maroc dans le cadre du partenariat que la Fondation BMCI a formé avec les AREFS (Académies Régionales de l'Éducation et de Formation) et l'Association Al Jisr, association reconnue d'utilité publique qui contribue à la sensibilisation et à la mobilisation des entreprises privées pour leur implication dans l'éducation.

Au total, la Fondation a soutenu la réalisation des actions suivantes :

- 1150 Bibliothèques de classes
- 148 écoles publiques primaires impactées
- 120 000 élèves bénéficiaires
- 88 000 livres distribués.

INSERTION SOCIALE DES POPULATIONS DEFAVORISEES

- Depuis 2017, la Fondation BMCI apporte son soutien à l'association Sourire de Reda pour le projet de Développement d'une application mobile « Stop Silence », afin de répondre à une demande des jeunes en souffrance et créer des fonctionnalités spécifiques qui permettront d'améliorer l'efficacité du service « Chat Ecoute ». En 2018, Sourire de Reda lance la 1ère application mobile gratuite destinée aux jeunes en souffrance afin de prévenir le suicide. Un chat gratuit, anonyme et confidentiel réservé aux jeunes, accessible de toutes les régions du Maroc (www.stopsilence.org) et une équipe d'écouterants formés à l'évaluation et à la gestion du risque suicidaire chez les adolescents. Afin de s'adapter aux moyens de communication des jeunes, ce dispositif a été étoffé en 2018 grâce à l'application mobile disponible sur IOS et Android. La BMCI a offert son soutien à la journée nationale de prévention du suicide le 5 février 2019, avec une nouvelle campagne de sensibilisation lancée par l'association Sourire de Reda sous le hashtag : #ANA_M3AK. 21 écouterants ont pu bénéficier de plus de 60 heures de formation
- Depuis sa création, la Fondation BMCI apporte son soutien à l'association Anaïs (Association Nationale pour l'Avenir des Inadaptés Scolaires), reconnue d'utilité publique, notamment à travers le parrainage d'un atelier blanchisserie au sein de « l'Espace Anaïs » à Bouskoura, qui permet à 15 jeunes souffrant de handicap mental d'être formés et d'assurer la production.
- La Fondation BMCI soutient également l'AMI (Amicale Marocaine des IMOC) et son centre d'éveil psychomoteur qui accueille des enfants atteints d'Infirmité Motrice d'Origine Cérébrale et leur offre des

- services paramédicaux ainsi qu'un apprentissage pédagogique et ludique. Un don de 512 mobiliers de bureaux a été remis à l'AMI
- En 2019, ANAIS a pu participer au souk solidaire organisé à la BMCI lors de la Semaine de la Diversité qui lui a permis d'exposer et de vendre des produits issus de l'atelier Pâtisserie ainsi que des bijoux faits par les enfants de Anais.
 - La Fondation BMCI, partenaire de la Fondation Marocaine de l'Étudiant, permet à 28 jeunes méritants issus de couches sociales défavorisées d'avoir accès à l'éducation et à l'enseignement ainsi qu'une action de mentoring par lequel des cadres bénévoles de la banque parrainent des étudiants et les guident dans leur développement social et professionnel. 21 nouveaux tuteurs se sont portés volontaires en 2019. A cet effet, la Fondation BMCI a reçu le Trophée de l'Égalité des Chances le 5 décembre à l'occasion de la Journée Mondiale de l'Égalité des Chances.
 - Depuis 2010, la Fondation BMCI a choisi d'apporter son soutien à INSAF dans sa mission de réinsertion scolaire des petites filles domestiques, en accompagnant la scolarisation de 50 de ces petites dans la région de Chichaoua. INSAF (Institution Nationale de Solidarité avec les Femmes en Détresse), reconnue d'utilité publique, soutient les femmes et enfants en détresse en luttant contre l'abandon des enfants et en favorisant la réinsertion familiale et socioprofessionnelle des femmes. En 2019, Lors de la Semaine de Développement Durable à la BMCI, une tombola solidaire a été organisée en interne et les fonds récoltés ont été reversés à INSAF. Plus de 110 mobiliers de bureau ont également été remis au centre INSAF.

VALORISATION DU PATRIMOINE CULTUREL

- À travers le programme Dream Up lancé dans 26 pays dans le monde par la Fondation BNP Paribas en 2015, les Fondations BMCI et BNP Paribas soutiennent la création d'une classe de musique au sein du centre « Les Etoiles de Sidi Moumen », permettant ainsi à 132 jeunes talents de bénéficier de cours et de développer leur pratique musicale.

- La Fondation BMCI s'engage auprès de formes artistiques par le mécénat d'entreprise, telles que le jazz et soutien l'organisation des festivals TANJAZZ depuis 2008 JAZZABLANCA depuis 2014. Plus de 70 000 festivaliers en bénéficient chaque année.
 - En Juillet 2019, la 14ème édition du festival Jazzablanca a accueilli plus de 16 festivaliers à l'hippodrome d'Anfa et près de 65000 sur la scène publique.
 - En Septembre 2019, la 20ème édition du festival Tanjazz, a accueilli plus de 5000 spectateurs sur la scène publique et 6000 festivaliers au Palais Moulay Hfid.
 - Un espace associatif a été mis en place à l'hippodrome pour mettre en avant les activités solidaires d'associations soutenues par la Fondation BMCI qui ont pu bénéficier d'un large dispositif de visibilité incluant des affiches, flyers personnalisés ainsi que des TPE mis à leur disposition pour les festivaliers désirant faire des dons.
- La Fondation BMCI a accompagné le Groupe Acrobatique de Tanger à toutes les étapes de sa success story mondiale. Au-delà du soutien à ses différents spectacles, la Fondation BMCI a été à l'initiative de l'édition en 2012 d'un livre en hommage à cette troupe d'acrobatie marocaine, devenue un véritable ambassadeur de la création artistique marocaine.

MOBILISATION DES COLLABORATEURS

- Les collaborateurs BMCI se mobilisent directement dans des projets de solidarité et la BMCI les encourage à continuer à s'investir par le programme « Help2Help » ou encore avec l'association INJAZ Al-Maghrib. Ils interviennent aussi à travers le Bénévolat de Compétences « Innovation Camp ».
- Durant la semaine du développement durable en Novembre 2019, la BMCI a fait don de vêtements et chaussures, collectés auprès des collaborateurs BMCI et remis à l'association INSAF. Par ailleurs, une quarantaine de collaborateurs ont effectué une visite au centre INSAF et y ont partagé un couscous Solidaire.

EVALUATION DE L'IMPACT DES PROJETS

Un tableau de bord suit les actions menées, rassemble les mesures quantitatives d'impact (nombre de bénéficiaires, bénévoles, moyens mobilisés, acteurs impliqués) et apprécie les mesures qualitatives de progrès conséquentes aux actions réalisées.

Un bilan est établi annuellement avec chaque partenaire (association, acteur de la société civile) pour confirmer la reconduite des projets et les axes de progrès.

En savoir plus sur les actions de la FONDATION BMCI

RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE

ENGAGEMENT 10 : L'ACCOMPAGNEMENT DE NOS CLIENTS DANS LA TRANSITION VERS UNE ECONOMIE BAS CARBONE

Notre engagement

Notre responsabilité environnementale se traduit par notre engagement à soutenir la stratégie nationale pour satisfaire une demande croissante d'électricité au moindre coût et dans le respect de l'environnement.

La BMCI considère la lutte contre le changement climatique comme une priorité et s'est engagée à contribuer au financement de la transition vers une économie bas carbone. La BMCI affiche une volonté de renforcer son engagement dans le financement de la transition énergétique, conformément à la politique du Groupe BNP Paribas et celle du Royaume du Maroc, qui souhaitent investir de manière significative dans les énergies renouvelables.

- Offre de crédit « Pack Vert » : La BMCI propose une offre bancaire aux conditions très avantageuses, dédiée au financement du matériel ou des travaux à caractère écologique (panneaux solaires, isolation thermique, irrigation, etc.).
- Certificat de dépôt climatiquement responsable : La BMCI a lancé un certificat de dépôt à taux révisable dont le rendement est associé à la performance de l'Indice Ethical Europe Climate Care. Selon l'évolution de l'indice, le rendement pourrait atteindre jusqu'à 20% sur 3 ans, avec une garantie du capital à l'échéance.

ACCOMPAGNER LA TRANSITION ENERGETIQUE VERS L'EOLIEN

Précurseur au Maroc dans le financement de l'éolien, la BMCI a participé en 2011 au financement de la société Energies Eoliennes du Maroc, filiale du groupe NAREVA (groupe SNI), leader au Maroc dans le domaine des énergies renouvelables. Le projet d'EEM est constitué de 3 parcs éoliens situés au Sud du Maroc (parcs d'Akhfennir, Foum El Oued et Haouma). En date du 21 décembre 2015, un nouvel accord a été signé entre la BMCI et EEM pour financer l'extension du parc éolien d'Akhfennir, afin de porter la capacité totale d'EEM à 300 MW.

SOLAIRE PHOTOVOLTAIQUE

La BMCI a signé une convention crédit conso en Octobre 2018 avec un spécialiste des installations solaires photovoltaïques pour le résidentiel, l'industrie et l'agriculture pour être la banque de référence des clients de cette société avec des taux bonifiés.

PROGRAMME "GEFF MOROCCO "

La BMCI a signé le 4 février 2019 un partenariat avec la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (BERD) pour le Programme "GEFF Morocco " (Green Economy Financing Facility). Ce dernier est un programme de la BERD dédié à l'efficacité énergétique, aux énergies renouvelables et à la gestion des ressources (eau, déchets...). Dans le cadre de ce programme, la banque bénéficiera d'un financement 20 millions d'euros de la BERD pour soutenir les investissements privés

portés par les entreprises ayant un impact positif sur l'environnement. Le programme GEF Morocco permettra à la BMCI d'encourager des entreprises privées des secteurs d'activité liés aux énergies renouvelables

et aux questions environnementales, à investir dans l'économie verte, ainsi que de les assister et les accompagner tout au long du processus. Cet accord permet ainsi à la banque d'être un acteur économique responsable.

ENGAGEMENT 11 : LA DIMINUTION DE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE LIEE A NOTRE FONCTIONNEMENT PROPRE

Notre engagement

Notre responsabilité environnementale se traduit par notre engagement à réduire l'empreinte environnementale liée à notre fonctionnement afin de mieux gérer les risques environnementaux et préserver les ressources naturelles dans le respect des exigences réglementaires.

La BMCI s'efforce de limiter les impacts sur l'environnement qui résultent de ses activités bancaires. Son action vient en soutien des objectifs à 2020 du Groupe BNP Paribas établi sur l'année de référence 2012.

En 2017, la BMCI a lancé la phase pilote du projet "Facility Management" dont l'objectif était d'externaliser et professionnaliser la maintenance immobilière des agences et bâtiments centraux. En 2018, cette phase pilote impacte 60% du parc immobilier et permet de tirer un bilan positif. Le démarrage de la phase 2, concerne 4 zones restantes : Casa Nord, Casa Sud, Zone Est, Zone Rabat

REDUCTION DE NOS EMISSIONS

La réduction de l'empreinte environnementale liée à notre fonctionnement propre concerne principalement les émissions de gaz à effet de serre et principalement issue de l'énergie consommée, la consommation d'eau et de papier et la gestion des déchets. La BMCI n'est

pas une source significative de pollution sonore ou de toute autre pollution spécifique, elle mène néanmoins diverses actions en faveur du bien-être dans l'immobilier de ses espaces, bureaux et agences.

REDUCTION DE LA CONSOMMATION D'ENERGIE

La BMCI a initié plusieurs chantiers pertinents pour impacter durablement sa consommation énergétique :

- Depuis 2017, mise en place de la GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur) pour digitaliser et fiabiliser son tableau de bord énergétique. Les relevés réguliers favorisent la mise en œuvre d'une démarche globale et durable, basée sur des relevés des consommations d'eau et d'électricité, mais aussi l'engagement des fournisseurs de maintenance à proposer des solutions de progrès énergétiques.
- Le pôle Immobilier d'Exploitation et Logistique du Groupe, IMEX, a lancé en 2017 la phase pilote du Facility Management (FM) pour externaliser la maintenance du Parc Immobilier auprès de deux entreprises (SPIE et Ventec), pour réduire la consommation énergétique et accroître la durée de vie des équipements. Suite à la phase pilote, le FM couvre à présent tout le parc immobilier de la BMCI.
- Généralisation de l'utilisation d'un éclairage à basse consommation au sein des bâtiments BMCI, permettant de réduire la consommation d'énergie.

- Mise en place d'un système VRV (Volume de Réfrigérant Variable) qui ajuste en continu le volume réfrigérant en fonction des besoins exacts en matière de chauffage ou de rafraîchissement zone par zone, pour un confort et une efficacité énergétique optimale.
- Installation d'un système de veille prolongée de l'ensemble des postes de travail en dehors des heures de travail.
- Systématisation de l'arrêt des équipements d'éclairage et de climatisation en dehors des horaires de travail.
- Consolidation de l'infrastructure système en une plateforme virtuelle, permettant de réduire fortement la consommation énergétique liée à l'hébergement des serveurs.
- Application de la politique verte du Groupe BNP Paribas en matière d'achats d'ordinateurs et de serveurs (équipements à basse consommation électrique).
- Installation de panneaux solaires sur le toit du bâtiment La Perna
- Installation de systèmes de visioconférences pour éviter les déplacements dans le cadre de réunions internes.
- Développement du système de formation en e-learning pour réduire les séances en présentiel.

REDUCTION DE LA CONSOMMATION DE PAPIER

La BMCI a initié plusieurs actions pour réduire la consommation du papier notamment en lien avec l'impression.

- Remplacement des imprimantes individuelles par des imprimantes multifonctions mutualisées.
- Paramétrage des imprimantes par défaut en recto/verso, 2 slides par page, ainsi qu'en noir et blanc pour favoriser les économies d'énergie et de toners.
- Numérisation de nombreux documents internes (bulletins de paie, supports de communication interne).
- Impression des relevés de compte en recto/verso.
- 100% du papier (interne et clients) est responsable depuis 2015

GESTION OPTIMISEE DES DECHETS

La BMCI a lancé plusieurs projets pour améliorer le traitement et la valorisation des déchets :

- Politique Déchets s'articulant autour de 3 axes et des actions ci-après :
 1. Tri sélectif des déchets
 2. Définition des points de collecte et de regroupement
 3. Valorisation et traçabilité
- Equipement des bâtiments centraux de poubelles de tri.
- Intervention d'organismes spécialisés pour le traitement des déchets électroniques et cartouches d'impression.
- Traçage des cartouches afin de garantir le recyclage.

Gestion du matériel informatique obsolète en collaboration avec des partenaires ayant pour mission de revaloriser le matériel informatique usagé.

LA BMCI ne fait l'objet d'aucun litige relatif à des problématiques d'ordre environnemental.

BONNES PRATIQUES

Papier FSC

La BMCI privilégie les achats de papier labellisé FSC (Forest Stewardship Council) pour leur engagement en matière de gestion responsable des forêts.

Concours Cube 2020

La BMCI a reçu le Prix d'Honneur du Cube 2020, pour ces efforts en termes d'efficacité énergétique au sein du bâtiment La Colline – Sidi Maarouf. Ce concours organisé par l'Institut Français pour la Performance Energétique des Bâtiments (IFPEB), récompense les entreprises ayant réalisé les plus fortes économies d'énergie.

ENGAGEMENT 12 : LA CONNAISSANCE ET LE PARTAGE DES MEILLEURES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES

Notre engagement

Notre responsabilité environnementale se traduit par notre engagement à diffuser de bonnes pratiques environnementales auprès du plus grand nombre.

IMPLIQUER NOS COLLABORATEURS

Chaque année, la BMCI lance une campagne « écogestes » et édite un guide détaillant les gestes que chaque collaborateur peut adopter au quotidien afin de contribuer à la démarche de l'entreprise pour réduire son impact environnemental.

Du 4 au 10 Novembre 2019 s'est tenue la 6ème édition de la Semaine du Développement Durable à la BMCI ayant pour objectif de :

- Sensibiliser les collaborateurs aux enjeux du développement durable.
- Réaliser des actions en faveur du climat, des jeunes, de l'entrepreneuriat social et des écosystèmes locaux.

A Casablanca et en régions, de nombreuses actions étaient au programme avec une forte mobilisation des collaborateurs, dont un souk solidaire, des opérations de dons (vêtements, jouets, mobiliers, ordinateurs), nettoyage de la médina et forêt de Bouskoura, réalisation d'une œuvre d'art à partir de nos déchets, un couscous et une tombola solidaires, et une exposition de tableaux réalisés par les enfants de l'AMM (Association Marocaine de Lutte contre les Myopathies). Les collaborateurs, pleinement intégrés dans cette démarche collective pour réduire l'impact environnemental, ont également participé à des quiz avec, à la clé, des prix pour les plus méritants.

BONNES PRATIQUES

Souk Solidaire	Sensibilisation au tri des déchets	Sculpture écolo	Opération Plogging Bouskoura
11 coopératives invitées à vendre leurs produits au sein des locaux de la banque et formées par nos collaborateurs sur la finance et le digital, en collaboration avec l'Association MATYN	50 élèves de l'Ecole Fatima El Fihriya et leurs parents ont été sensibilisés au tri et recyclage des déchets, en collaboration avec l'Association Socio-Culturelle Al Madina	Réalisation par l'artiste peintre Mokhtar Ghailan d'une œuvre d'art à partir des déchets plastique de la BMCI	50 collaborateurs et leurs familles ont collecté, en 1h30, 200 kg de déchets à la Forêt de Bouskoura en collaboration avec Action Casa

