

BMCE BANK 

RAPPORT DEVELOPPEMENT
DURABLE ET RSE

2014



BMCE BANK



L'année 2014 marque, une fois encore, le *leadership* du Groupe BMCE Bank of Africa dans le domaine de la Responsabilité Sociétale et Environnementale.

En témoignent le renouvellement de la certification environnementale ISO 14 001, le couronnement pour la deuxième année consécutive de notre établissement, en tant que « *Top Performer RSE* » Maroc par l'agence de notation extra-financière européenne VIGEO ou encore, la récompense décernée cette année par « *The Arabia CSR Awards* ».

Ces reconnaissances valorisent la démarche de notre Groupe vis-à-vis de ses Ressources Humaines, laquelle favorise l'excellence, l'innovation et l'engagement, ainsi que celle vis-à-vis de ses clients, aux besoins desquels il répond dans un esprit d'éthique et de responsabilité.

Dans le domaine environnemental, l'action de BMCE Bank, pionnière au Maroc et dans la Région, s'est renforcée grâce au partenariat scellé avec quatre bailleurs de fonds internationaux - la BERD, l'AFD, la BEI et KfW -, soutenus par l'Union Européenne, visant la promotion de solutions de financement de l'énergie durable et ce, dans le cadre du programme « *Morocco Sustainable Energy Financing Facility* » MorSEFF.

D'autres actions majeures furent entreprises en 2014 pour souligner cette dimension socialement responsable de BMCE Bank of

Africa, notamment la révision du dispositif de gouvernance afin de le hisser aux meilleurs standards, ainsi que le lancement du premier Fonds Commun de Placement ISR, une première dans la région Maghreb et MENA.

L'action en faveur de l'éducation dans le monde rural, à travers le programme Medersat.com, mené par la Fondation BMCE Bank et sa Présidente, Docteur Leila Meziane Benjelloun, continuera également de mobiliser nos efforts, en quête, que nous sommes, de promouvoir la qualité de l'enseignement et le rayonnement à l'international de ces initiatives.

Enfin, avec le lancement en 2014, de l'*African Entrepreneurship Award*, notre volonté est clairement affichée de soutenir un entrepreneuriat africain jeune, novateur et audacieux.

L'ensemble de ces actions conforte notre conviction que l'exercice d'une finance responsable offre davantage d'opportunités de création de richesse et d'emplois à travers le Continent Africain, et plus particulièrement, en faveur de sa jeunesse.

Othman Benjelloun
Président Directeur Général





FONDATION BMCE BANK

Mobilisation
au service
des orientations
stratégiques

LA FONDATION BMCE BANK Encouragement de l'excellence

La Fondation BMCE Bank pour l'éducation et l'environnement a placé l'année 2014 sous le signe de l'amélioration des services éducatifs, assurant plus d'efficacité et d'efficacité dans la gestion de ses interventions.

Comme à l'accoutumée, pour opérer des changements pertinents et utiles en matière de rénovation et d'innovation éducatives, Mme la Présidente, Dr. Leïla Mezian Benjelloun, a veillé à un suivi des actions éducatives et environnementales et à leur application qui sont structurées en trois axes majeurs :

- (1) l'extension du Réseau Medersat.com ;
- (2) la modernisation du processus de suivi de la scolarité et des performances pédagogiques et managériales des ressources humaines ;
- (3) la promotion de l'environnement matériel et la valorisation de l'environnement immatériel.

Extension du Réseau Megersat.com

A l'échelle nationale, à l'occasion de la rentrée scolaire de septembre 2014, la nouvelle école de Béni Chicker à Nador a ouvert ses portes, venant ainsi étoffer le réseau Medersat.com qui compte désormais une soixantaine d'écoles sur le territoire national.

Cet établissement est le fruit d'un partenariat exemplaire qui lie la Fondation BMCE Bank et l'Agence de l'Oriental.

Au Mali, l'école Medersat.com de Bamako, ayant fait l'objet d'un partenariat avec la Fondation pour l'Enfance du Mali, est d'ores et déjà prête à accueillir des élèves. Cette école consolide le réseau Medersat.com à l'échelle internationale et constitue la troisième école dans les pays africains-amis.

L'année 2014 a été marquée également par la signature de l'accord de partenariat entre la Fondation BMCE Bank, représentée par le Dr Leïla Mezian Benjelloun, et l'Association « Servir le Sénégal » représentée par la Première Dame du Sénégal, SE Madame Marème Faye Sall. Cet accord consiste en le financement, par la Fondation BMCE Bank, de l'aménagement et l'équipement d'un centre éducatif au Sénégal.

Innovation et performance pédagogique de Megersat.com

Avec l'impulsion de la Présidente de la Fondation BMCE Bank, et grâce à l'appui de l'Institut Confucius, l'enseignement du Mandarin, langue chinoise la plus utilisée dans le monde, s'est concrétisé au sein des écoles du réseau Medersat.com. L'apprentissage des bases de cette langue a été entamé au cours du deuxième semestre de l'année scolaire 2014-2015 à l'école Medersat.com Bouskoura. Ainsi, et à cette occasion, une cérémonie a été organisée en présence de la Présidente de la Fondation BMCE Bank, le Président Directeur Général de BMCE Bank ainsi que leurs invités, dont Son Excellence l'Ambassadeur de la République de Chine à Rabat, le Président de l'Université Hassan II de Casablanca et le Directeur de l'Institut Confucius.

Aussi, pour la gestion du Programme dans sa globalité, l'évaluation cette année a-t-elle concerné les apprentissages en langues amazighe, arabe et française, ainsi que les mathématiques, conformément aux normes reconnues à l'échelle internationale.

Encouragement de l'excellence dans le Réseau Medersat.com

Faisant suite à la réception donnée par la Fondation au siège du Groupe BMCE Bank en l'honneur des meilleurs bacheliers de la session de juin 2014, et dans le cadre de l'encouragement de l'excellence, certaines écoles du réseau Medersat.com ont organisé des cérémonies à l'échelle locale pour primer à leur tour leurs anciens élèves ayant obtenu avec excellence leurs diplômes de Baccalauréat. L'objectif est d'encourager la scolarisation des filles et sensibiliser les élèves et les parents sur le fléau de la déperdition scolaire au-delà des études primaires.



Vie scolaire et activités culturelles et environnementales au sein de Medersat.com

A travers des cérémonies, pièces de théâtres et ateliers de peintures, les écoles du réseau Medersat.com ont célébré plusieurs journées thématiques telles que la Journée de la Femme, le 8 mars, la Journée Mondiale de l'Environnement le 5 Juin, mais également la semaine de la finance pour les enfants. Cette semaine a été caractérisée, en plus des activités pédagogiques et ludiques dans les écoles, par des visites guidées au sein des agences de BMCE Bank au profit des élèves des Medersat.com.

De même, ces élèves ont honorablement représenté la Fondation dans les Olympiades de Tifinaghe.

Ils se sont distingués dans l'ensemble des compétitions régionales. Ainsi, le réseau Medersat.com compte désormais trois écoles ayant obtenu le label « Pavillon vert » dont l'école Laazib à Settat et l'école Begdour à Tanger.

Cette prestigieuse distinction récompense les établissements ayant adhéré aux meilleures pratiques respectant l'environnement en matière de jardinage éducatif, d'économie d'eau, d'électricité et de recyclage des matières usées. D'autres écoles ont entamé le processus d'adhésion au programme Eco- Ecoles parrainé par la Fondation Mohammed VI pour l'environnement, sous la Présidence de SAR la Princesse Lalla Asma.

Fidèle à ses principes d'appui aux manifestations, environnementales et artistiques, la Fondation BMCE Bank a apporté son soutien financier aux partenaires suivants :

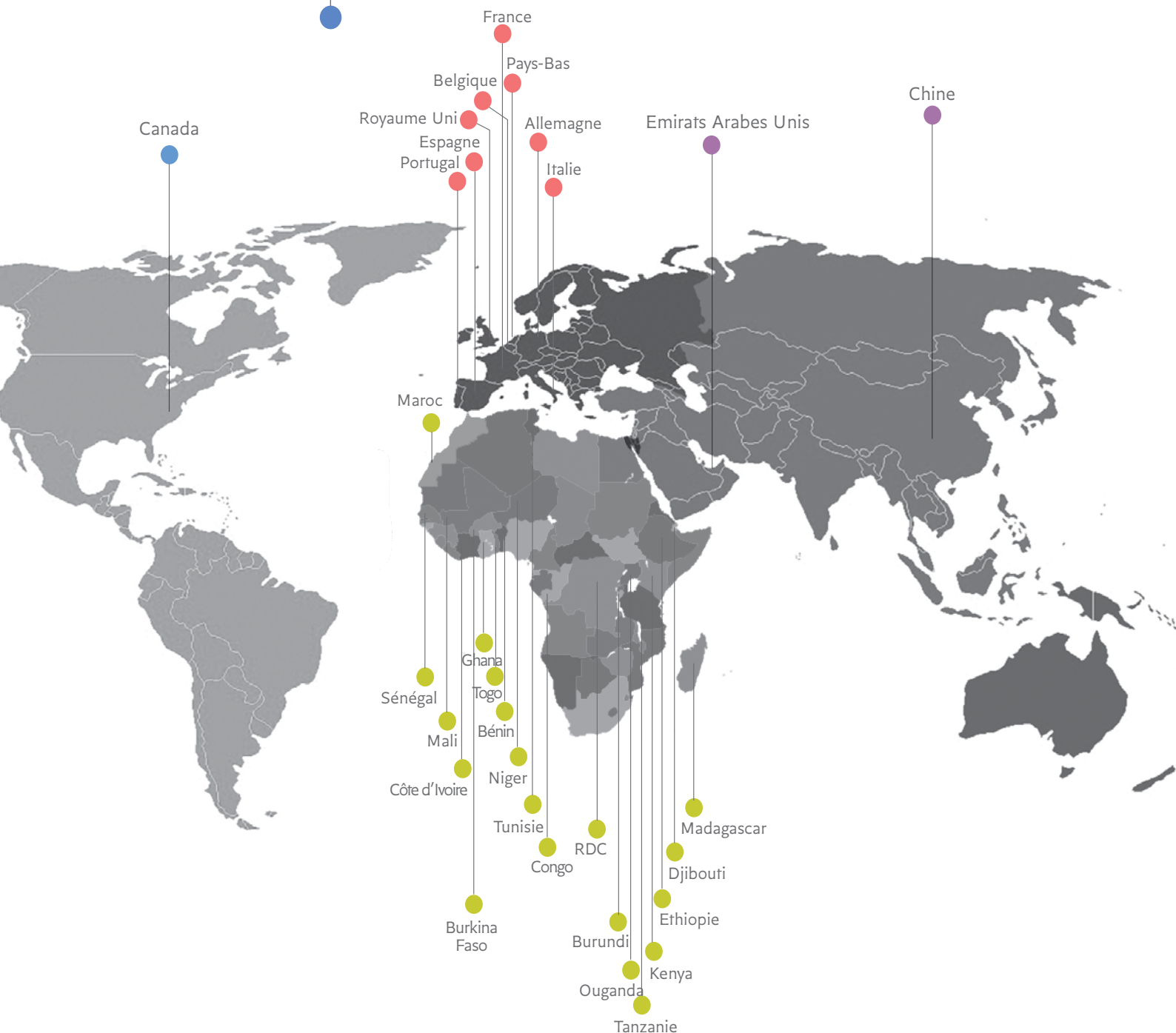
- l'Association Tofola Chaâbia en matière de promotion du théâtre ;
- l'Association Idrissia de promotion de la musique andalouse ;
- le Festival de commémoration de la langue amazighe organisé par l'Association Tayri N'Wakal ;
- le Festival des arts et culture Amazigh ;
- le Jardin Zoologique National de Rabat pour la prise en charge des « Lions de l'Atlas ».

Parmi cela, le réseau Medersat.com compte d'autres partenariats tels que l'Opération nationale de distribution d'un Million de cartables, *Women's tribune*, le Ministère de la culture pour le salon du livre, la Fondation Esprit de Fès, l'Association Tifawin pour les Olympiades de Tifinaghe, l'Union marocaine des arts et le Centre Anais.



PROFIL DU GROUPE BMCE BANK

IMPLANTATION DANS 30 Pays
PLUS DE 1200 AGENCES
PLUS DE 4 500 000 CLIENTS
PLUS DE 12 500 COLLABORATEURS



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

PRODUITS ET SERVICES

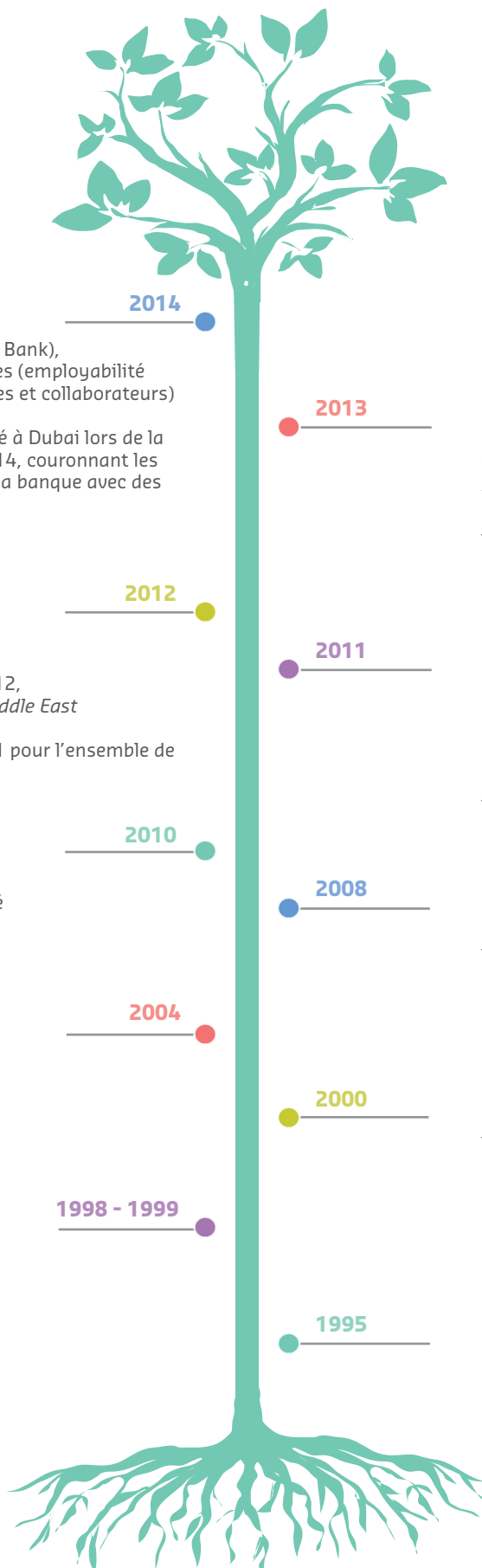
BMCE Bank commercialise 336 produits et services, répartis entre les différents marchés :

- **26%** le marché des Particuliers
- **20%** le marché des Professionnels
- **17%** le segment des MRE
- **37%** le marché des PME & Corporate

	PART	PRO	MRE	PME & CORPORATE	TOTAL
Comptes Bancaires	5	6	5	7	23
Epargnes Bancaires	7	6	6	0	19
Moyens de Paiements	16	15	22	15	68
Bancassurance	19	10	3	3	35
Crédits	20	14	4	65	103
Packs & Services	12	11	5	5	33
Placements & Services Financiers	5	5	2	24	36
Total	85	69	49	133	336



DATES CLÉS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE



- Désignée *Top Performer RSE* Maroc par Vigeo au titre de son engagement sociétal (actions de la Fondation BMCE Bank), de sa stratégie de Ressources Humaines (employabilité et gestion de carrière des collaboratrices et collaborateurs) et de sa stratégie environnementale.
- Prix RSE "*Arabia CSR Awards*" décerné à Dubai lors de la 7^{ème} édition des *CSR Arabia Awards 2014*, couronnant les engagements stratégiques scellés par la banque avec des organismes multilatéraux.

2014

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

2012

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

2010

- 1^{er} *Rating Vigeo* au Maroc en matière de *Droits Humains* et d'*Engagements Sociétaux*

2004

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

1998 - 1999

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

2013

- *Top Performer RSE* Maroc - Vigeo
- Obtention de la certification *ISO 14001* pour l'ensemble des activités de la Banque, juin 2011
- Mise en ligne du 1^{er} rapport *Principes de l'Equateur*, oct. 2011
- Notation Vigeo de la Banque selon le référentiel RSE, déc. 2011

2011

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

2008

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

2000

- *Privatisation* de la Banque
- *Création* de la *Fondation BMCE Bank Éducation et Environnement*

1995



WINNER
PARTNERSHIP PROJECT
BMCE Bank
Arabia CSR Awards
7th Cycle
2014

DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE

IMPLICATION ET ÉCOUTE DES PARTIES PRENANTES Un dialogue continu et construit avec les parties prenantes

“Partie prenante” s’entend de toute communauté d’intérêts, interne ou externe à l’Entreprise, concernée directement par les actions de la Banque et présentant des logiques d’action et d’influence relativement homogènes, avec laquelle se développent des relations d’écoute et de dialogue.

La prise en compte des parties prenantes de la Banque, notamment des clients, collaborateurs, actionnaires, investisseurs, ONG, régulateurs et fournisseurs, est au cœur de sa démarche responsable.

La Banque joue un rôle actif à court et à long terme dans le soutien de l’économie et reste à l’écoute des parties prenantes qui influencent le secteur bancaire.

Dans un contexte où le monde est en constante évolution, où de nouveaux risques apparaissent, les attentes des parties prenantes changent et leur niveau d’exigence augmente.

BMCE Bank doit s’adapter en permanence dans une démarche de progrès. L’objectif du Groupe est de structurer et d’améliorer le dialogue avec les parties prenantes.

Dans un souci de transparence, le tableau ci-dessous dresse la liste des acteurs prépondérants et nos “modes de relation”. Les “modes de relation” qualifient les actions menées par le Groupe afin de répondre aux attentes de ses partenaires.

En effet, c’est en comprenant les enjeux de nos interlocuteurs et en y faisant face que nous pourrons contribuer à assurer le succès et la pérennité de nos activités.

CARTOGRAPHIE DES PARTIES PRENANTES BMCE BANK

SPHÈRE D’INFLUENCE	PARTIE PRENANTE
Sphère Commerciale	Clients
	Prestataires permanents opérant sur sites en continu
	Fournisseurs
Sphère Sociale	Collaborateurs
	Partenaires sociaux
	Futurs collaborateurs
	Personnel en contrat d’intérim
	Personnel des sous-traitants (gardiennage, sécurité, nettoyage, maintenance)
Sphère Financière	Actionnaires
	Organismes de régulation (BAM, CDVM)
	Investisseurs
	Bailleurs de fonds internationaux
	Institutions financières
Sphère Publique et Sociétale	Administrations de tutelle (Ministères)
	Société civile
	Monde académique
	Associations
	Médias
	Organisations professionnelles
	Communautés locales

MODES D'INFORMATION ET DE DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

PRINCIPALES PARTIES PRENANTES	MODES D'INFORMATION ET DE DIALOGUE	PRINCIPALES ATTENTES DE LA PARTIE PRENANTE	ACTIONS ENGAGÉES POUR Y RÉPONDRE	FRÉQUENCE
Toutes parties prenantes confondues	<ul style="list-style-type: none"> • Site internet de BMCE Bank • Rapport RSE • Rapport annuel 	<ul style="list-style-type: none"> • Transparence dans la communication extra-financière • Respect des lois et réglementations • Comportement éthique et responsable 	<ul style="list-style-type: none"> • Démarche RSE de BMCE Bank : Politique RSE de BMCE Bank • Mise en place d'indicateurs de suivi de progrès • Amélioration continue de la communication de BMCE Bank sur sa démarche RSE 	Réf. au détail par partie prenante
Collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Site intranet de BMCE Bank • Actions de communication interne • Entretiens individuels • Dialogue via les partenaires sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Equité et compétitivité de la rémunération • Opportunité de développement (carrière, formation) • Valeurs et culture de l'organisation • Ethique • Santé et sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> • Politique sociale • Code Ethique et de Conformité (valeurs d'intégrité) • Politique de gestion de carrière • Démarche de cartographie des risques psychosociaux et accompagnement par la médecine du travail 	En continu
Clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions d'affaires clientèle • Enquêtes de satisfaction • CRC • Site internet • Réseaux sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction du taux d'intérêt • Accueil et qualité de service • Rapidité de traitement des réclamations • Délai d'octroi de crédits 	<ul style="list-style-type: none"> • Charte Qualité • Politique « Engagements qualité du CRC » 	En continu (CRC, réunions d'affaires), périodique (enquêtes de satisfaction)
Actionnaires	<ul style="list-style-type: none"> • Assemblée Générale des actionnaires • Conseils d'Administration • Communiqués et lettres aux actionnaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Croissance, rentabilité et pérennité de la banque • Information sur la gouvernance et la gestion des risques financiers et extra-financiers • Information sur les résultats et objectifs de la banque et sur les moyens mis en œuvre pour les atteindre 	<ul style="list-style-type: none"> • Publications financières • Publication du rapport annuel et du rapport RSE • Présentation de la démarche RSE 	Périodique (CA, AGE, AGO)

Partenaires sociaux	<ul style="list-style-type: none"> • Instances de Représentation du Personnel (syndicats, Comités d'entreprise, délégués du Personnel, Comité d'Hygiène et de Sécurité) • Sessions de dialogue 	<ul style="list-style-type: none"> • Justice et équité sociale • Information sur les politiques RH et l'organisation de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> • Accords sociaux 	En continu
Fournisseurs et sous-traitants	<ul style="list-style-type: none"> • Echange avec les acheteurs • Etude de satisfaction / expression des attentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Juste rétribution • Respect des délais de paiement • Pérennité de la relation commerciale 	<ul style="list-style-type: none"> • Charte RSE Achats responsables • Nouveau Code d'Ethique et de Conformité 	En continu et ponctuelle (étude de satisfaction)
Associations	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontres • Réponses aux sollicitations 	<ul style="list-style-type: none"> • Actions de soutien institutionnel • Apport d'expertise (mentoring, apport en compétences) 		Ponctuelle
Personnel en contrat d'intérim	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions • Site intranet • Contrat / Clauses 	<ul style="list-style-type: none"> • Transformation des contrats d'intérim en contrat CDD 	<ul style="list-style-type: none"> • Processus définissant les critères d'éligibilité pour la transformation des contrats d'intérim en CDI 	En continu & Ponctuelle
Monde académique	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontres • Participation à des forums 	<ul style="list-style-type: none"> • Partage et mise à disposition des expertises de la banque • Support financier pour les travaux de recherche • Débouchés professionnels d'étudiants 	<ul style="list-style-type: none"> • Partenariats avec les acteurs du monde académique (Universités, écoles, etc.) • Accueil des stagiaires • Programme de mentoring • Soutien financier des associations d'étudiants 	En continu

Futurs collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Participation à des forums • Plaquette RH • Espace « carrières » du site internet de la banque 	<ul style="list-style-type: none"> • Opportunités de carrières • Conditions de travail • Rémunération 	<ul style="list-style-type: none"> • Politique de Recrutement 	En continu (site internet) et périodique (forums)
Médias	<ul style="list-style-type: none"> • Conférences de presse • Communiqués de presse • Réponses aux sollicitations (interviews, demande d'information) • Divers supports de communication 	<ul style="list-style-type: none"> • Informations claires et pertinentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie de communication ciblée <ul style="list-style-type: none"> • Pilotage de la communication par les entités concernées sous la supervision de la Direction Générale 	En continu
Bailleurs de fonds	<ul style="list-style-type: none"> • Présentations institutionnelles de la banque • Site web • Rencontres 	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise des risques extra-financiers • Amélioration continue de la façon dont l'entreprise adresse l'ensemble de ses enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux • Communication transparente • Engagement en faveur d'une finance durable • Engagement en faveur de financement de projets d'Efficacité Énergétique et d'Énergies Renouvelables 	<ul style="list-style-type: none"> • Politique RSE • Politique environnementale et système de management environnemental certifié ISO 14 001 • Engagements Principes de l'Équateur • Mis en place d'un SEMS • Reporting RSE • Reporting SEMS • Reporting EP • Reporting SME • Signature de la ligne MorSEFF- <i>Sustainable Energy Financing Facility</i> 	Périodique (annuelle et semestrielle) & ponctuelle

DES ENGAGEMENTS INTERNATIONAUX PORTANT LA STRATÉGIE DÉVELOPPEMENT DURABLE & RESPONSABILITÉ SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE

BMCE Bank est membre de diverses initiatives et groupes de travail, dont :

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

Principe de précaution

Pour une meilleure prise en compte des Principes de l'Équateur, les exigences de la troisième version des Principes de l'Équateur ont été intégrées aux procédures des financements de projets.

Ainsi, après réception de l'étude d'Impact sur l'environnement, un diagnostic

environnemental est réalisé, permettant d'identifier les principaux enjeux, mettant en exergue les points forts et les points faibles dans la gestion écologique et sociale. Cette démarche méthodologique permet d'établir un plan d'actions à mettre en place selon une démarche de développement durable basée sur les normes de Performance de l'IFC et les 10 Principes de l'Équateur. Une fois le plan d'actions réalisé, il est communiqué au client pour parvenir à une meilleure performance environnementale et sociale.





ACTIVITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Un nouveau dispositif de Gouvernance Groupe conforme aux standards internationaux

En sa qualité d'Institution financière d'envergure multinationale, présente en Afrique, en Europe, en Amérique du Nord et en Asie, BMCE Bank, à travers son Conseil d'Administration, a impulsé une nouvelle dynamique dans le dispositif de Gouvernance Groupe. Ainsi, des *best practices* de gouvernance ont été introduites visant, notamment, à renforcer le rôle du Conseil d'Administration, en termes de supervision des activités de la Banque, de gestion et surveillance des risques et ce, conformément aux nouvelles dispositions réglementaires de *Bank Al Maghrib*.

Dans le cadre de cette démarche d'amélioration continue du dispositif de Gouvernance Groupe, un *Corpus* normatif du dispositif de Gouvernance a été établi et validé par le Conseil d'Administration du 20 mars 2015.

Ainsi, une charte de gouvernance est élaborée, précisant les objectifs de ladite Charte, décrivant les composantes et l'organisation du Groupe BMCE Bank, la structure de la Gouvernance de la Banque à travers ses instances supérieures et celles issues du Conseil d'Administration, du Comité Exécutif Groupe et du Comité de Direction Générale Groupe. Cette charte porte également sur le dispositif de maîtrise des risques et de contrôle interne à travers les fonctions régaliennes de gestion des risques et de contrôle interne, comprenant le contrôle périodique, le contrôle permanent et la conformité.

Le dispositif de gouvernance de BMCE Bank s'appuie également sur le règlement intérieur du Conseil d'Administration et la charte éthique de l'Administrateur, revus en 2015 pour tenir compte des nouvelles dispositions réglementaires et des *best practices*. Le Règlement Intérieur du Conseil a ainsi été enrichi par de nouvelles mis-

sions permettant de renforcer la surveillance des risques, la maîtrise du dispositif de contrôle interne et de gouvernance. De même, des missions liées à la Responsabilité Sociétale, ont été introduites relatives notamment aux politiques des Ressources Humaines, ainsi que de développement durable et environnementale.

Il repose également sur la formalisation de la politique de nomination des Administrateurs et la mise en place de critères de sélection visant à assurer la diversité géographique, la diversité des compétences et du genre, à travers des Administrateurs issus de Groupes financiers internationaux ou d'organismes multilatéraux, ou ayant un profil et des compétences orientés vers l'Afrique.

Pareillement, ont été formalisés les principes de rémunération des Administrateurs, avec une rémunération différenciée selon qu'ils participent aux travaux des comités spécialisés.

De même, la politique relative aux conflits d'intérêts des Administrateurs a été formalisée, accompagnée d'une déclaration des conflits d'intérêts potentiels par les Administrateurs, destinée à être mise à jour annuellement et chaque fois que nécessaire.

Par ailleurs, en termes de renforcement du fonctionnement du Conseil d'Administration, l'évaluation des travaux du Conseil d'Administration et des Comités spécialisés a été mise en place à travers un questionnaire d'auto-évaluation soumis à chaque Administrateur. L'analyse des réponses donnera lieu à un plan d'amélioration des séances du Conseil.

Dans le sillage du renforcement du rôle du Conseil d'Administration dans la gestion et surveillance des risques, le Conseil a institué en son sein le Comité des Risques Groupe chargé de l'assister en matière de stratégie et de gestion des risques, notamment en veillant à ce que la stratégie globale des

risques soit adaptée au profil de risque de la Banque et du Groupe, au degré d'aversion aux risques, à son importance systémique, à sa taille et à son assise financière.

Ses missions et prérogatives ont été jusqu'en 2015 exercées au sein du Comité d'Audit et de Contrôle Interne -CACI- Banque et du CACI Groupe lesquels, d'ailleurs, aux termes des amendements du dispositif de Gouvernance, ont été fusionnés.

De même a été institué le Comité Exécutif Groupe qui se prononce sur les questions relevant du périmètre du Groupe. Présidé par M. Othman BENJELLOUN, le Comité Exécutif Groupe assure le pilotage stratégique du Groupe. Il constitue le relais opérationnel du Conseil d'Administration dans l'élaboration de proposition d'axes de développement, la mise en œuvre de la stratégie telle qu'il l'a validée et le suivi rapproché de la gestion des risques Groupe.

La Banque dispose aujourd'hui d'un dispositif de gouvernance intégré articulé autour d'un fonctionnement efficient des instances de gouvernance et de dirigeance, d'une culture de contrôle interne et un système de gestion des risques renforcés davantage par le Programme Convergence, et d'un processus de transparence basé sur une information fiable, précise et sincère.

ETHIQUE ET INTEGRITE : DES PRINCIPES QUI NOUS FÉDÈRENT

INTÉGRATION DE LA DIMENSION GROUPE

Dans le Code de déontologie

Afin de renforcer l'intégrité de ses pratiques et partager celles-ci avec ses filiales, BMCE Bank a procédé en 2014 à une révision de son Code de déontologie.

Celui-ci intègre désormais la dimension groupe et énonce les principes et lignes directrices applicables à l'ensemble des entités du Groupe BMCE Bank en matière d'obligations applicables aux entités du Groupe ainsi que du Groupe envers son personnel en matière de déontologie et d'éthique professionnelle. Ces principes sont :

- Loyauté
- Intégrité
- Professionnalisme
- Confidentialité
- Conformité à la réglementation.

Le Code de déontologie définit les règles de bonne conduite et de saine gouvernance des activités et métiers devant être observées dans les différentes entités du Groupe BMCE Bank, mais a également comme objectif de préserver la bonne réputation du Groupe et de veiller à l'application des meilleures règles d'éthique et de professionnalisme par l'ensemble de son personnel.

« Le suivi du respect des principes qui y figurent incombe en premier lieu aux entités opérationnelles, dans le cadre du contrôle de premier niveau, puis aux entités dédiées au contrôle, sous la surveillance générale du Contrôle Général Groupe. »

POLITIQUE GÉNÉRALE DE PRÉVENTION

Détection et gestion des conflits d'intérêts

La politique générale de prévention, détection et gestion des conflits d'intérêts de BMCE Bank a également été actuali-

sée, afin d'intégrer la composante Groupe.

Elle spécifie les exigences du Groupe pour la mise en œuvre des mesures et procédures destinées à prévenir, détecter et gérer les conflits d'intérêts ayant pour conséquence un risque important de dommages pouvant porter atteinte aux intérêts du client ou du Groupe.

Ainsi chaque entité du Groupe doit s'assurer que les systèmes, contrôles et procédures au niveau local sont adaptés à la prévention, détection et à la gestion des conflits d'intérêts. La fonction Compliance au niveau de chaque entité participe au processus de détection et de gestion des conflits d'intérêts avérés et potentiels. Elle inclut une cartographie des conflits d'intérêt potentiels (inter-entités, entre clients et groupe, collaborateurs et groupe, administrateurs et groupe).

**Valeurs fondamentales/
principes directeurs des
politiques de prévention
des conflits d'intérêts et de
prévention de la fraude et de
la corruption :**

- La responsabilité individuelle
- L'indépendance
- L'exhaustivité
- La règle du mieux disant déontologique

POLITIQUE GÉNÉRALE DE PRÉVENTION

De la fraude et de la corruption

BMCE Bank s'est dotée en 2014 d'une politique générale de prévention de la fraude et de la corruption, énonçant les principes et lignes directrices applicables aux entités du Groupe BMCE Bank.

Le dispositif de prévention de la fraude et la corruption vise à assurer une meilleure maîtrise de ces risques au sein du Groupe BMCE Bank :

- dans toutes ses composantes, qu'il s'agisse de fraude externe ou de fraude interne,
- sur toutes les activités déployées au sein du Groupe (activités courantes de la banque de détail, activités de marché ou de gestion d'actifs, activités pour compte propre de la banque),
- sur toutes les techniques déployées pour mettre en œuvre les différentes activités (technologie SI, technologie des moyens de paiement, des crédits, des opérations de marché, des opérations pour compte de la Banque, ...).

Il a pour objectif la maîtrise des conséquences de la fraude et de la corruption au sens large, qu'il s'agisse des pertes financières subies, des risques réglementaires ou des risques de réputation.

DE NOUVELLES PROCÉDURES

En soutien des politiques

Afin de matérialiser les engagements issus de ces politiques, de nouvelles procédures ont été mises en place, notamment :

- Une procédure sur les cadeaux et avantages, qui a pour objet de présenter les règles applicables aux collaborateurs de BMCE Bank, en matière de cadeaux et avantages, tant reçus qu'octroyés.
- Une procédure d'identification des personnes sensibles et initiées, qui a pour objet de s'assurer de l'identification des collaborateurs initiés et sensibles et s'assurer du contrôle de leurs transactions personnelles sur les instruments financiers de la Banque.

Ces procédures permettront de clarifier les règles en vigueur auprès des collaborateurs du groupe et d'opérationnaliser ces processus.

CERTIFICATION ISO 9001 DU MANAGEMENT DE L'AUDIT INTERNE

En 2014, dans le cadre de la démarche Qualité engagée dans les différentes activités phares de la Banque, le Contrôle Général Groupe s'est vu reconduire avec succès la Certification ISO 9001 version 2008 de ses activités d'Audit Interne, avec un score de zéro écart, zéro point faible et six points forts.

Parmi les atouts forts du Groupe en matière d'audit interne, le pilotage fin de l'activité, la structure harmonisée entre les processus, la préservation de la confidentialité des données, et la traçabilité des opérations tout au long de la réalisation des missions. Cette consécration, au-delà du Label ISO 9001, confirme la position du Groupe en tant que référence sur le plan des pratiques de l'Audit Interne, à travers la maîtrise de sa méthodologie et de ses processus en adoptant les standards et normes internationales les plus reconnus en la matière et les plus exigeants de la profession.



LE CLIENT AU CŒUR DE NOTRE DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

UN GUIDE DES BONNES PRATIQUES

Pour soutenir les
pratiques responsables

Dans un contexte de forte concurrence entre les banques, la différenciation ne se fait plus sur les produits, tarifications, mais plutôt sur l'accueil, la qualité de service et de conseil. Ainsi la satisfaction et fidélisation de la clientèle, à travers l'excellence des prestations, deviennent un enjeu économique vital.

C'est pourquoi l'élaboration du « Guide des Bonnes Pratiques », à l'attention des collaborateurs du Réseau Part/Pro, constitue un des événements majeurs.

Ce guide, intitulé « Bien Faire dès la première fois. » met en avant les anomalies les plus récurrentes et leurs conséquences d'une part, ainsi que les bonnes pratiques à adopter et les bénéfices attendus d'autre part.

Son objectif fondamental est d'amener les collaborateurs du Réseau à adopter les meilleures pratiques dès l'entrée d'un Tiers et tout au long de la relation avec BMCE Bank. Les thématiques développées au niveau du guide ne sont pas exhaustives, visant toutefois à décrire le plus fidèlement possible les différentes situations rencontrées sur le terrain.

Le guide est disponible pour tous les collaborateurs sur l'intranet de la Banque. Par ailleurs, un dispositif d'accompagnement a été mis en place, incluant des actions de formation et de communication interne.

QUALIFICATION DES DONNÉES CLIENTS

Base de la connaissance
client

Afin d'améliorer la connaissance de notre clientèle, des campagnes de qualification des données tiers ont été menées en 2014, soutenues par le déploiement d'un outil de qualification auprès de l'ensemble du Réseau. L'objectif de cette démarche est de fiabiliser les données Tiers, de manière plus aisée et ciblée, dans un but de rapprochement avec nos clients.

Des démarches Qualité certifiées ISO :

Engagée dans une démarche qualité volontaire s'inscrivant dans une politique de progrès permanent, BMCE Bank a obtenu le maintien de la certification ISO 9001 pour les activités Etranger, Monétique, Titres, Crédits aux Particuliers, Project Finance et Bancassurance.

Valable pour une durée de 3 ans, le nouveau certificat délivré par Bureau Veritas Certification a été obtenu au terme d'audits menés pour contrôler la conformité du Système de Management de la Qualité par rapport à la norme ISO 9001 version 2008. Ces audits ont été réalisés au sein des entités centrales concernées par les processus certifiés et un échantillon du Réseau. Fruit des efforts consentis par l'ensemble des collaborateurs audités dont l'objectif ultime est d'assurer la continuité du Système de Management de la Qualité, le renouvellement de cette certification vient confirmer, une fois encore, la place de notre Institution en tant que précurseur dans le domaine de la Qualité.

UN CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE MULTI LANGUES

Pour davantage de proximité avec nos clients

Lancé en janvier 2013, le Centre de Relation Clientèle (CRC) a atteint en 2014 son régime de croisière. Il s'agit aujourd'hui d'une équipe de 31 téléconseillers qualifiés et multi langues qui assurent un service de 8H à 22H, 7j/7.

Fort de son expérience, le CRC est au service de l'ensemble de la clientèle de BMCE Bank (Particuliers, Professionnels et Marocains du Monde) et adresse toute la chaîne de valeurs, depuis la demande d'information jusqu'au traitement de la réclamation, ainsi que des services transactionnels à valeur ajoutée. La refonte complète du système d'information du CRC opérée fin 2014 a permis une intégration complète avec les bases de données client de la Banque et ainsi une expérience client unifiée, personnalisée et sécurisée.

Par ailleurs, le CRC accompagne l'ensemble des marchés et Réseau (Maroc et BMCE Euro Services) dans leurs missions de prospection et de développement commercial.

Dans le cadre de la synergie avec les filiales, les premières campagnes ont été menées pour le compte de RMA Watanya et Salafin, avec des résultats très satisfaisants. Enfin, avec l'obtention du certificat d'Engagements de Services, délivré par le cabinet Bureau Veritas, en Août 2014, le CRC est devenu le premier centre de contact bancaire certifié « Engagements de Services ».

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

- Expertise
- Disponibilité
- Accompagnement
- Efficacité.

EVOLUTION DU MARCHÉ LOW INCOME BANKING et Inclusion bancaire

Il s'agit de populations non-salariées enregistrant des flux créditeurs inférieurs à 2500 dh. BMCE Bank met à disposition de ces populations des produits adaptés à leurs besoins, tels que :

- Le crédit Fogarim, garanti par la Caisse Centrale de Garantie et destiné aux populations aux revenus modestes ou irréguliers, dont 17 737 dossiers ont été traités en 2014 pour un encours de 2 171 000 KDH au 31/12/2014.
- Les cartes prépayées, liées à un compte sur carte sans frais de tenue de compte et plafonné à 20 000 dh, dont 11 222 cartes ont été distribuées au 31/12/2014.
- Les comptes sur carnet, dont 64 427 ont été ouverts en 2014, pour un total de 7 745 000.
- La carte privative, lancée en février 2014 en remplacement de la carte Accès, destinée aux populations *low income* et proposée pour 25 dh/mois pendant 4 ans, dont le stock s'élevait à 192 991 cartes fin 2014.

PROMOTION DES INVESTISSEMENTS DURABLES DANS NOS ACTIVITÉS DE FINANCEMENT

GESTION DES RISQUES SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX SEMS – en conformité avec des engagements internationaux

La mise en place du Système de gestion des risques Environnementaux & Sociaux (SEMS) des financements, formalisée en 2008, permet aujourd'hui à BMCE Bank de mieux évaluer, appréhender et surveiller les risques E&S dans les opérations de financement, tout en assurant la promotion d'investissements durables auprès de sa clientèle.

Il s'agit d'un système de gestion intégré, basé sur une approche de gestion des risques/opportunités, adaptée aux procédures et aux besoins de chaque entité.

Le SEMS repose sur la prise en compte de la liste d'exclusion et la catégorisation de risques par degré de risque, les deux piliers qui sous-tendent la méthodologie d'analyse des risques environnementaux et sociaux de la majorité des bailleurs de fonds internationaux, développée par l'un de nos partenaires stratégiques, l'*International Finance Corporation*, Groupe Banque Mondiale.

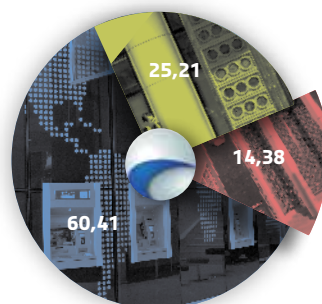
De plus, la gestion du risque E&S des financements de BMCE Bank fait l'objet d'un reporting annuel auprès de nos principaux partenaires financiers mondiaux, tels que l'IFC, la BERD, la JBIC....

En 2014, l'analyse des dossiers accordés et analysés par catégorie de risque E&S démontre la prédominance de la catégorie C (risque E&S faible) avec 28 dossiers, soit 60,41% du total des engagements de l'année 2014.

La catégorie B (risque E&S moyen) arrive en deuxième position avec respectivement 19 dossiers et 25,21% du total, suivi de la catégorie des (Intermédiaires financiers) -FI- avec 11 dossiers et 14,38% de part. La Banque, par contre, n'a enregistré aucun grand projet à impact environnemental et social très élevé, de catégorie A (risque fort) courant 2014.

Le déploiement du métier de l'analyse du risque E&S au sein des processus internes de la Banque a été renforcé durant l'année 2014 à travers :

- L'accompagnement et l'assistance technique du Réseau pour l'implémentation des analyses des risques E&S des dossiers de financements des nouveaux crédits 2014 ;
- Le suivi particulier des projets financés de Catégorie A et B+ (risque E&S élevé) à travers la préparation de *Social & Environmental Due Diligence (SEDD)* ;
- La mise à jour de l'application informatique dédiée à la gestion des risques E&S : simplification, élargissement aux autres types de crédits, élargissement pour les dossiers Principes de l'Equateur ;
- Renforcement de l'implémentation du métier de l'analyse des risques E&S à certaines filiales du groupe BMCE Bank (BMCE Capital, BOA, BBI Madrid....).




CATEGORIE DE RISQUE PAR % DU MONTANT GLOBAL

- A
- B
- C
- FI

LES PILIERS DU SEMS BMCE BANK

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



 **EQUATOR
PRINCIPLES**



PRINCIPES DE L'ÉQUATEUR

Norme internationalement reconnue pour l'appréciation et la gestion des risques sociaux et environnementaux

Les Principes de l'Equateur (EP) sont un code de conduite volontaire impliquant la prise en compte des critères sociaux et environnementaux dans les projets financés. Ces Principes s'appuient sur les huit normes de performance de l'IFC (*International Finance Corporation*) et sur les directives générales et spécifiques en matière d'environnement, de santé et de sécurité de la Banque Mondiale.

Avec l'adoption des Principes de l'Equateur en 2010, BMCE Bank s'est engagée à l'identification, l'évaluation et la gestion des risques sociaux et environnementaux des projets dépassant les 10 millions de dollars américains. Afin de s'assurer que ces projets soient développés d'une manière socialement responsable, reflétant des pratiques saines en matière de gestion de l'environnement, BMCE Bank a connu courant 2014 :

- L'élargissement du champ d'application des Principes de l'Equateur, intégrant en plus des financements de projets et du conseil en matière de financements de projets, les prêts aux entreprises liés à un projet et les crédits relais ;

- L'identification des opérations et des projets à fort et moyen impacts S&E (Projets de catégorie A et B). Ces opérations ont été suivies de très près et ont fait l'objet de *Due Diligence* sociales et environnementales, conformément aux normes de performance de l'IFC et aux exigences EP III.

Afin de maintenir le positionnement de la Banque parmi les institutions financières

adhérentes aux EP, BMCE Bank a constaté une amélioration progressive de la qualité des projets étudiés suite à la mise à jour des procédures internes relatives aux financements de projets, incluant désormais les exigences de la troisième génération des Principes de l'Equateur (EP III). Ces procédures ont été mises à jour en concertation avec les entités centrales. L'objectif de cette mise à jour est double :

- Offrir un processus formel pour l'évaluation interne des aspects sociaux et environnementaux des projets financés ;
- Aider les clients à améliorer leur performance environnementale et sociale à travers les plans d'actions Principes de l'Equateur.

APPLICATION DES PRINCIPES DE L'ÉQUATEUR au sein de BMCE Bank

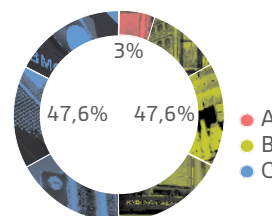
En tant que signataire des Principes de l'Equateur, BMCE Bank effectue une évaluation qui tient compte de l'analyse des aspects sociaux et environnementaux. Le processus d'évaluation prend en compte non seulement la nature du projet mais aussi sa situation géographique, ainsi que ses impacts environnementaux et sociaux potentiels.

La mise en œuvre des Principes de l'Equateur comprend les étapes suivantes :

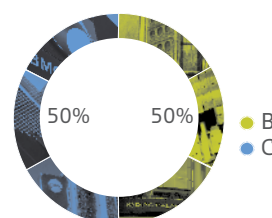
- La catégorisation suivant la classification IFC
- La collecte des informations et des données relatives aux projets
- La visite de terrain pour les projets de catégorie A et certains B
- L'analyse des risques S&E des projets
- La proposition d'un plan d'actions.

Courant 2014, 21 projets ont été identifiés à travers le prisme des Principes de l'Equateur, contre 18 en 2013. Parmi ces projets, 10 ont atteint le *closing* financier. Les projets identifiés et analysés impliquent l'application des huit normes de performance de l'IFC et couvrent toutes les catégories (A, B et C).

RÉPARTITION DE L'ENSEMBLE DES PROJETS EXAMINÉS PAR CATÉGORIE



RÉPARTITION DES PROJETS AYANT ATTEINT LE CLOSING FINANCIER PAR CATÉGORIE



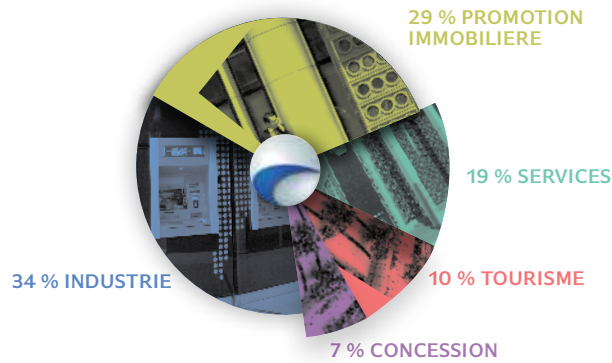
La répartition sectorielle des projets ne s'éloigne pas de celle rapportée les deux dernières années

	2012	2013	2014
Nombre des projets EP accordés	14	18	21
A	1	4	1
B	11	9	10
C	2	5	10

CATÉGORISATION DE RISQUE SELON LA DÉMARCHE PRINCIPES DE L'ÉQUATEUR

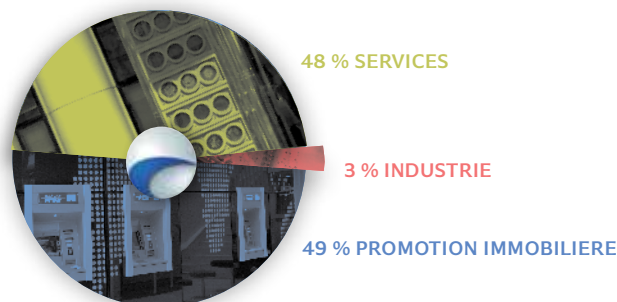


RÉPARTITION SECTORIELLE DES PROJETS ACCORDÉS EN 2014



Les contenus liés aux Principes de l'Equateur ont été développés dans les supports de la communication institutionnelle. Des articles sur les Principes de l'Equateur ont été publiés sur les supports de la communication interne. La communication externe a été assurée à travers la participation de la Banque aux réunions annuelles organisées par ses partenaires *l'International Finance Corporation* et *l'Association des Principes de l'Equateur en Afrique du Sud* sur la gestion des risques ESG (Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance.)

RÉPARTITION DES PROJETS AYANT ATTEINT LE CLOSING FINANCIER PAR SECTEUR



LES 10 PRINCIPES DE L'ÉQUATEUR SONT

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

● **MORSEFF : MOROCCAN SUSTAINABLE ENERGY FINANCING FACILITY:** LES NÉGOCIATIONS SE SONT POURSUIVIES POUR LA CONSTRUCTION D'UN PARTENARIAT INNOVANT AVEC QUATRE BAILLEURS DE FONDS ETRANGERS : BERD, BEI, AFD ET KFW

L'année 2014 a été riche en rencontres et réunions de travail avec l'ensemble des partenaires du projet MorSEFF (*Moroccan Sustainable Energy Financing Facility*), piloté par la BERD en sa qualité de chef de file, pour la préparation du lancement de la ligne SEFF. L'assistance technique, à travers une équipe dédiée, a permis d'œuvrer dans le sens d'une analyse sectorielle du potentiel de marché et du portefeuille clients. Cette première phase a permis aux entités métiers d'avoir un ordre de grandeur des demandes potentielles, qui représentent au total six fois le montant de la ligne proposée.

L'étude des possibilités d'intégration des processus MorSEFF au sein des modes de fonctionnement internes et procédures de BMCE Bank, de la stratégie marketing à mettre en place a été également assurée.

Plusieurs visites de clients potentiels ont été organisées à Casablanca et dans les Régions.

FORTE MOBILISATION DES ENTITÉS MÉTIERS pour l'enrichissement de la palette des produits responsables & durables

Le développement de l'offre de produits et services durables s'est poursuivi, en synergie avec les entités métiers. De nombreux échanges ont eu lieu dans le cadre de la mise en place de la ligne Energie Durable. En matière de gouvernance, des comités de sponsors et de pilotage ont été créés spécialement pour cette ligne. Une synergie entre les équipes de BMCE Bank qui se traduira par la conception d'une offre appropriée en 2015.

● **UNE VOLONTE CONFIRMEE EN MATIERE DE FINANCE DURABLE AU NIVEAU DU GROUPE BMCE BANK :** POUR LA CREATION D'UN FONDS D'INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE

En partenariat avec l'agence de notation VIGEO, BMCE Capital Gestion étudie la possibilité de mettre à disposition des investisseurs un fonds d'investissement socialement responsable (ISR).

Celui-ci sélectionnera ses investissements parmi les entreprises qui prennent en compte les questions d'ordre environnemental, social, éthique et de gouvernance dans leur modèle de développement. Ce fonds ISR regroupera, dans un portefeuille, les entreprises les plus performantes du point de vue développement durable et apportera plus de visibilité aux investisseurs dans leurs décisions de placements et de gestion de portefeuille.

BMCE BANK S'ENGAGE
PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT



REDUCTION DE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE BMCE BANK

Un engagement structuré en faveur de la maîtrise des impacts environnementaux

UN SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL DÉDIÉ

PRINCIPAUX IMPACTS DIRECTS DE LA BANQUE

RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION ISO 14 001

BMCE Bank poursuit son engagement à contribuer à la lutte contre les changements climatiques

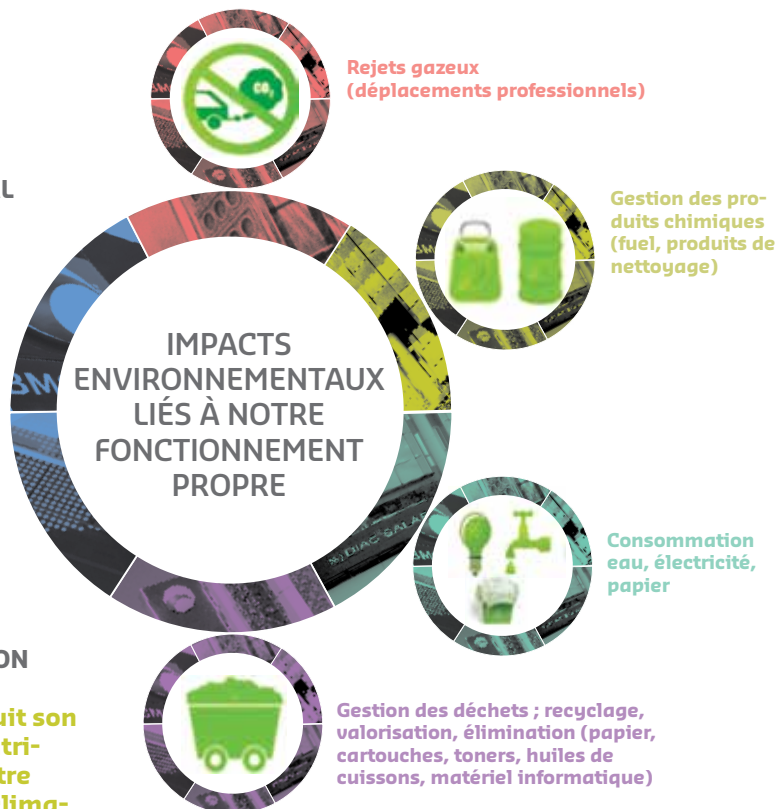
La certification ISO 14001 du Système de Management Environnemental - SME - de BMCE Bank a été renouvelée en 2014, assurant la continuité de la démarche de maîtrise de ses impacts significatifs sur l'environnement.

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

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

Le Périmètre du SME englobe :

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



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

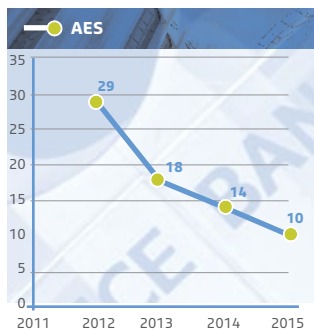
- 1 - Se conformer aux exigences réglementaires relatives à l'environnement
- 2 - Prendre en compte les critères environnementaux dans les activités de financement.
- 3 - Promouvoir le *Green Business*
- 4 - Préserver les ressources naturelles en cherchant à utiliser de manière la plus rationnelle l'eau,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

UN PROCESSUS D'IDENTIFICATION ET D'ÉVALUATION

Des impacts environnementaux significatifs

Il s'agit d'un processus d'évaluation objectif, basé sur l'approche des dangers de l'INRS (Institut National de Recherche en Sécurité français) et basé sur l'approche de maîtrise des risques dite OTH (maîtrise par l'Organisation, la Technique et les Hommes). Chaque impact identifié est évalué en fonction de son occurrence, de sa gravité et de la sensibilité du milieu.

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



LES ÉMISSIONS CO2 relatives aux déplacements professionnels

Les émissions de CO2 relatives aux déplacements professionnels en 2014 sont de 448 923 468 grammes pour 2 074 249 km (résultats calculés sur la base de la nouvelle méthodologie du référentiel ADEME).

Grâce à l'installation des centres de formation régionaux et au recours à la visioconférence, BMCE Bank a pu économiser 1 444 617 Kg éq de CO2 entre 2011 et 2014.

LES ÉCONOMIES EN ÉMISSIONS DE GES

- 1975 teq (tonne équivalent carbone) CO2 économisés via le recours à la visioconférence
- 44 teq CO2 grâce à l'utilisation des centres de formation régionaux
- 2 teq CO2 sur le recyclage des déchets cartouches et toners
- 2,6 teq CO2 sur le recyclage des huiles usées
- 108 teq CO2 sur le projet efficacité énergétique région Grand Casablanca

BILAN RECYCLAGE 2014

- 504 litres d'huiles de cuisson usées
- 1143 unités informatiques réutilisées par des écoliers via l'association AL jisir et la Fondation BMCE Bank
- 102 tonnes de papier

UN PROCESSUS DE VEILLE ET DE CONFORMITÉ À LA RÉGLEMENTATION MAROCAINE

pour la maîtrise de nos impacts directs sur l'environnement

Les domaines des textes réglementaires applicables sur les activités internes BMCE Bank

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

UN PROJET GLOBAL POUR L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Pour la réduction de la consommation énergétique (eau & électricité)

Réduction des consommations énergétiques suite au suivi du projet efficacité énergétique sur le réseau des agences BMCE Bank (résultats de calcul à fin 2014 par rapport à la même période de l'année précédente 2013) :

• Par région

REGION	Consommation 2013 (Dh TTC)	Consommation 2014 (Dh TTC)	Évolution Consommation 2014/2013
Casa Nord	4 979 112,04	5 033 696,09	1,10%
Casa Sud	5 289 169,53	5 192 955,28	-1,82%
Centre	2 610 172,49	2 322 322,21	-11,03%
Centre Atlantique	3 106 582,25	3 192 440,32	2,76%
Grand Sud	1 290 957,30	1 456 683,27	12,84%
Centre Méridional	3069253,51	2793299,72	-8,99%
Nord Méditerranée	2068305,44	1861967,7	-9,98%
Oriental	1362005,37	1503618,85	10,40%

• Siège/réseau

	Cumul fin 2013 (KWH)	Cumul fin 2014 (KWH)	Progression 2014/2013 (KWH)	Écart
Agences abonnées Lydec	3 803 000,00	3 627 000,00	-176 000,00	-4,62%
Sièges	6 399 181,00	6 493 531,00	94 350,00	1,47%

POINTS FORTS VALORISÉS PAR LE BUREAU DE CERTIFICATION VERITAS

Lors de l'audit de renouvellement du SME de BMCE Bank

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

- **Fort Engagement du Top Management de BMCE Bank** dans la mise en œuvre du SME, matérialisé par la mise en place des moyens nécessaires pour l'atteinte de ses objectifs
- **Progression satisfaisante de l'appropriation des dispositions du SME** de la part de la majorité des entités (Siège et Réseau, CAF & Agences Part/Pro)
- **Amélioration en continue des performances environnementales**, notamment en matière d'optimisation de la consommation d'électricité, eau et papier, et plus globalement en termes d'efficacité énergétique
- **Pertinence des axes inscrits** dans la politique environnementale de BMCE Bank, en cohérence avec la vision stratégique du pays en matière de Développement Durable et de promotion du *green business*

- **Charte Chantier Propre et Projet HQE** : engagement fort avec les moyens investis et accompagnement d'une douzaine de cabinets spécialisés
- **Valorisation des actions entreprises** dans le cadre de la Responsabilité Sociétale par une évaluation des activités de BMCE Bank, selon les lignes directrices de l'ISO 26000
- **Reconnaitances et distinctions couronnant l'engagement sociétal et environnemental** de BMCE Bank à l'échelle nationale et internationale (*Top Performers RSE* par Vigeo pour la stratégie environnementale de la banque, *African Banker Award* en tant que banque socialement responsable)
- **Déploiement des principes SME** au niveau de certaines filiales dans le cadre d'une approche Groupe.

PROMOTION DE LA CONSTRUCTION DURABLE

Un programme de certification HQE « Haute Qualité environnementale » lancé pour les bâtiments du nouveau complexe BMCE Bank of Africa Academy à Bouskoura.

BMCE Bank de par son engagement dans la construction durable souhaite que la conception et la réalisation des travaux de son futur Centre

de Formation respectent une démarche de Haute Qualité Environnementale (HQE). Cette opération vise l'obtention de la certification « HQE International » selon le référentiel CERWAY dans sa version de septembre 2013.

ECO CONSTRUCTION

Cible n°1 : Relation du bâtiment avec son environnement immédiat

Cible n°2 : Choix intégré des produits, systèmes et procédés de construction

Cible n°3 : Chantier à faible impact environnemental

ECO GESTION

Cible n°4 : Gestion de l'énergie

Cible n°5 : Gestion de l'eau

Cible n°6 : Gestion des déchets d'activité

Cible n°7 : Pérennité des performances

CONFORT

Cible n°8 : Confort hygrothermique

Cible n°9 : Confort acoustique

Cible n°10 : Confort visuel

Cible n°11 : Confort olfactif

SANTÉ

Cible n°12 : Qualité sanitaire des espaces

Cible n°13 : Qualité sanitaire de l'air

Cible n°14 : Qualité sanitaire de l'eau

Après l'analyse des différentes attentes des parties prenantes et l'audit de la phase conception, le profil de la Performance Environnementale du Bâtiment (PEB) souhaité a été identifié (cf. Ci-après). Ces niveaux de performances ainsi définis traduisent les attentes de qualité de traitement pour les différentes cibles.

Equipements durables sur tous les bâtiments BMCE Bank :

- robinets électriques
- LED
- façades vitrées avec film athermique
- horloge avec réglage pour les enseignes et climatiseurs,
- gaz écologique de climatisation (...).

Communication et développement de la Culture environnementale des collaborateurs

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

- L'affichage au niveau des étages, des agences et centres d'affaires
- Les écrans de veille et fonds d'écrans
- L'affichage dynamique dans le restaurant du siège
- Les Communiqués et Revues de communication interne
- L'outil Pixis de gestion électronique des documents et des procédures interne de la Banque.

CAPITAL HUMAIN

UNE AMELIORATION CONTINUE DES PRESTATIONS RH

Poursuivant ses efforts continus visant l'amélioration de ses prestations RH, BMCE Bank s'est vue récompensée en janvier 2014 par sa désignation « *Top Performer RSE Maroc* », par l'Agence de Notation Extra financière Vigeo, pour la 2^{ème} année consécutive.

Cette distinction consacre, entre autres, les engagements de BMCE Bank en faveur de la gestion de ses Ressources Humaines, la valorisation de son Capital Humain, ses actions en faveur de la formation, du déroulement des carrières et la promotion de l'employabilité de ses collaborateurs et collaboratrices.

Accélérer la croissance en développant les compétences des équipes

BMCE Bank est convaincue que le développement de ses collaborateurs et une organisation efficace sont la clé pour assurer l'atteinte de ses objectifs stratégiques et la pérennité de son activité.

EMPLOI ET RECRUTEMENT

- 30 ouvertures d'agences 2014
- 286 recrutements, dont 82% dédiés à l'activité commerciale
- Près de 64% de ces recrutements ont été réalisés dans le cadre des contrats ANAPEC
- 120 commissions de recrutement
- 2115 candidats interviewés
- un taux de rétention des candidats établi à 14% (vs 10% en 2013).

DEVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITE ET GESTION DE LA RELEVÉ

La Banque a structuré et déploie une démarche attractive d'identification et formation des hauts potentiels. Son engagement en faveur du développement des compétences et de l'employabilité a été reconnu probant par l'agence européenne de rating extra-financier en lui valant le titre de « *Top Performer RSE* ».

- 1 188 mouvements traduisant un changement de métier et/ou de poste
- 230 évolutions de carrière, dont près 65% au niveau du Réseau.

L'année 2014 a été marquée par la création d'une entité dédiée à l'accompagnement à l'expatriation et au développement des activités à l'international, en cohérence avec la dimension africaine du Groupe BMCE Bank.

De manière plus générale, une revue du modèle opérationnel du Capital Humain a été amorcée en 2014, avec la création de *Business Partners* RH au plus près et au service des *business unit*.

En termes d'accompagnement du *Middle Management*, des dispositifs d'assistance des cadres dirigeants ont été conçus dans le cadre du déploiement d'une nouvelle organisation et/ou de leur perfectionnement en management.

Sur un autre registre, l'année a été caractérisée par la revue du programme de gestion des Talents des entités centrales, le *Leadership Continuity Program*, à travers l'amélioration du processus d'identification des potentiels et la mise en place d'un dispositif de sélection robuste.

Le Plan d'accompagnement des Talents est désormais plus

axé sur l'apprentissage par l'action et en communauté. Des Ateliers de Co-développement ont été animés à travers lesquels les potentiels s'entraînent ensemble à la fonction de Manager, s'entraident dans leur auto-développement professionnel respectif et améliorent leurs pratiques professionnelles.

Dans la même veine, la revue des organigrammes de succession a été amorcée et ce, pour identifier des successeurs potentiels pour les différents postes clés à horizon 6 mois, 2 et 5 ans.

BMCE BANK UN ACTEUR ACTIVEMENT ENGAGÉ En faveur du dialogue social et de la négociation collective

BMCE Bank salue l'implication des représentants du Personnel, surtout dans un contexte économique en pleine mutation. En 2014, plusieurs protocoles d'accord ont été signés avec les instances de représentation du personnel, portant sur des thématiques sociales d'actualité. L'égalité professionnelle, la formation, la prévention du stress au travail, restent les sujets les plus abordés dans le cadre de notre dialogue social.

Le processus de dialogue au sein de la Banque est renforcé par la mise en place d'une structure rattachée à haut niveau en charge du Partenariat social.

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



BMCE Bank célèbre
toutes les femmes.

La journée de la Femme, BMCE Bank vous invite à célébrer
à votre honneur le Vendredi 7 mars 2014

Ainsi, de nombreuses réunions ont été tenues avec les Partenaires sociaux, dans le cadre du Comité d'Entreprise, du Comité Sécurité et Hygiène et des Commissions mixtes, portant sur les projets structurants, les réalisations financières et commerciales, la Sécurité, la Médecine du travail et l'Hygiène, la régularisation des diplômes, la CMIM, la Formation, la Rémunération et les Centres d'estivages.

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

A l'instar des autres années, l'opération " Haj aux lieux saints 2014 " a été reconduite faisant bénéficier 16 personnes (7 collaborateurs actifs et 9 retraités).

UN NIVEAU DE COUVERTURE SOCIALE Parmi les plus élevés

En termes de traitement de dossiers médicaux, 43 377 dossiers de frais médicaux ont été pris en charge.

Les visites médicales, campagnes de sensibilisation vaccination vont au-delà des obligations légales, illustrant l'importance que revêtent la santé, la sécurité et le bien-être au travail au sein de BMCE Bank. 4040 visites de la médecine du travail et 640 bilans médicaux ont ainsi été réalisés, couvrant plus de 80% des effectifs.

Par ailleurs, le Fonds de Solidarité a octroyé un total de 4,1 MDH d'allocations en soutien à 952 collaborateurs en difficulté.

LA PRÉVENTION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Une priorité

Sur le plan de la sûreté et de la sécurité des collaborateurs, les principales actions ont porté essentiellement sur la réalisation des exercices d'évacuation réglementaire, la mise en sécurité globale des entités centrales et des agences et du club, la réalisation des diagnostics d'exposition au risque et la gestion des événements sécuritaires de BMCE Bank.

UNE DÉMARCHE ATTRACTIVE D'IDENTIFICATION ET DE FORMATION DES HAUTS POTENTIELS

Des processus et des moyens robustes sont mis en place par la Banque aussi bien à l'échelle centrale qu'au niveau des régions pour renforcer le dispositif de formation et ainsi la gestion de carrières des collaborateurs. 8 centres régionaux de formation continue sont créés et délivrent chaque année des actions de formation à plus de 1 600 collaborateurs.

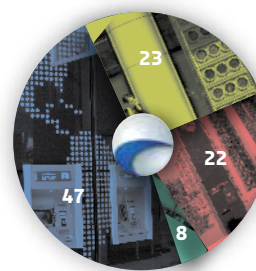
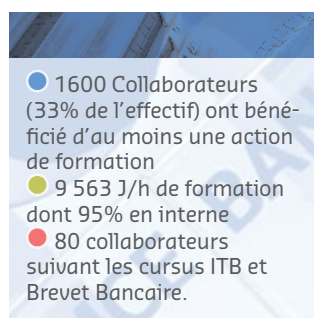
DES DISPOSITIFS D'ÉCOUTE CONTINUE DES COLLABORATEURS

Favorisant leur sentiment d'appartenance

A l'écoute de ses collaborateurs, BMCE Bank a lancé en 2014 une 4^{ème} édition du baromètre social, en vue de recueillir leurs remontées d'information et d'initier de nouvelles actions pour mieux répondre à leurs attentes (évaluation, mobilité et gestion de carrière, formation managériale et développement personnel, rémunération...).


En accompagnement des *business unit* et des projets phares, plusieurs supports de communication ont été produits (guide des bonnes pratiques, *Brand Equity*, Réseau 2016).

Enfin, de nombreux événements ont été organisés pour renforcer le sentiment d'appartenance au Groupe, comme la journée d'intégration, la fête de l'Achoura ou la journée des retraités.



FORMATIONS PAR TYPE

- METIERS BANCAIRES
- MISE A NIVEAU RÉGLEMENTAIRES
- PRISES DE POSTE & ÉVOLUTION DE CARRIÈRE
- ACCOMPAGNEMENT

BMCE BANK 

Cérémonie Club PME



Jeudi
Hotel Casab



grès sociétal
entrepreneuriale.



 enactus



BMCE

ENTREPRENARIAT ET MECENAT

ENTREPRENARIAT ET MÈCÈNAT

Enactus 

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

C'est dans ce sens que BMCE Bank soutient Enactus, siège à son Conseil d'Administration et participe à divers événements qu'elle organise.

Enactus est une communauté de leaders étudiants, du monde académique et du monde des affaires, qui s'engage dans l'entrepreneuriat dans le but d'avoir un impact social positif.

Ainsi, des collaborateurs de BMCE Bank sont mobilisés pour faire part du Jury de la compétition annuelle d'Enactus, qui regroupe l'élite des étudiants de 60 grandes écoles et universités marocaines, pour présenter leurs projets « d'entrepreneuriat socialement responsable ».

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

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

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

EFE  مؤسسة افية من أجل التميز
Fondation du Développement Urbain

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

répondant aux exigences des entreprises établies au Maroc afin de permettre aux jeunes une intégration rapide et réussie dans la vie professionnelle.

● Plus de 15 500 jeunes ont bénéficié des programmes d'accompagnement de la fondation EFE Maroc dans différentes régions du royaume.

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

ODE

Un vivier d'informations au service de la communauté

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

L'année 2014 a été marquée par le lancement, en partenariat avec le CJD Maroc, de séminaires régionaux sur des thématiques variées (Loi de finance, pour une économie au service de l'homme, le Bonheur National Brut, Les nouveautés réglementaires 2014 pour l'entrepreneur, etc). Dans ce sens, l'ODE a organisé 5 conférences régionales : Agadir, Casablanca, Fès, Tanger et Marrakech.

Club PME

Né d'un partenariat entre la Faculté des Sciences Juridiques Economiques et Sociales de Casablanca II et l'Observatoire de l'Entrepreneuriat de BMCE Bank, le Club PME s'adresse spécifiquement aux cadres financiers des entreprises clientes. Les thématiques abordées permettent à nos adhérents de répondre aux différentes problématiques d'actualité aussi bien d'ordre stratégique que technique.

Une nouvelle Convention de Partenariat a été signée entre l'Observatoire de l'Entrepreneuriat de BMCE Bank et l'Université Ibn ZOHR d'Agadir, et ce, pour certifier les adhérents du Club PME de la région du Sud.

La 2^{ème} cérémonie de remise des certificats s'est tenue le 10 avril 2014 au Sofitel Casablanca, en l'honneur de 80 lauréats. Elle a été présidée par Mr. Brahim Benjelloun Touimi - Administrateur Directeur Général Exécutif Groupe et Mr. M'Fadel El Halaissi - Directeur Général Délégué en charge de la Corporate Maroc.

A ce jour, 10 promotions ont été organisées, dont 7 à Casablanca et 1 sur Rabat ; 1 sur Fès et Meknès et 1 sur Agadir et Ait Melloul :

- 120 PME bénéficiaires du cycle de formation à ce jour
- 6 modules de formation pratiques, étalés sur 3 mois, à raison de 2 modules par mois
- 680 h de formations, de partage d'expérience et d'échange sur les best practices
- 12 intervenants : professeurs universitaires, cadres bancaires, partenaires (ANPME, CCG,...).

L'étude de satisfaction réalisée auprès d'un échantillon de PME ayant bénéficié du Cycle de Formation, indique la forte satisfaction des cadres participants : 82% utilisent le contenu de la formation dans leur activité quotidienne, et 91% recommanderaient certainement à d'autres entreprises de leur entourage l'adhésion au Club.

BMCE Bank a également noué des partenariats avec

- Le Haut-Commissariat au Plan
- L'Observatoire du Tourisme
- Le Centre des Jeunes Dirigeants
- L'Université Hassan II de Casablanca
- L'Université d'Agadir
- L'Union des Banques Arabes
- L'Institut Marocain des Relations Internationales
- Le Centre Marocain de Conjoncture.

MECENAT

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

Associations

- Liwaa Al Moukaouim,
- Association El Adwataine de Musique
- Association Opération Smile
- Chambre Espagnole de Commerce
- Association L'heure Joyeuse
- Association Cape Descartes
- Association Angad Maroc Oriental
- Association Takataert
- Association Manbar Al Mouak pour le Développement
- 7^{ème} édition du Festival Voix de Femmes
- 3^{ème} édition de Casa Fashion Show
- Association Touche pas à mes Enfants
- Association AYADI AL-BASSMA
- Union Générale des Etudiants et Stagiaires Sénégalais au Maroc (UGESM)
- Amicale Marocaine des IMC
- Ecole Hassania des Travaux Publics
- Sheraton Hôtel & Towers pour la fête annuelle du personnel de l'hôtel Sheraton
- « Road to Awareness » pour l'organisation d'une soirée spéciale en faveur de projets humanitaires initiés par l'UNICEF
- Aide humanitaire aux services sociaux de la Préfecture de Police de Casablanca pour l'accompagnement de 120 orphelins en âge de scolarisation par l'acquisition de fournitures scolaires, la Fondation Diplomatique
- SJC TECH (pour le compte de l'Amicale Marocaine des Handicapés)
- Fondation CGEM pour l'Entreprise

- Club des Investisseurs Marocains de l'Etranger
- Participation à un dîner de gala dont les bénéfices ont été reversés à l'Association Lalla Salma contre le cancer.

Evènements culturels

La nature spécifique et l'importance des arts et des traditions, en tant que partie intégrante du patrimoine culturel et de la culture vivante du Maroc, ont encouragé BMCE Bank à contribuer à leurs préservations par divers soutiens à des festivals ou des associations culturelles.

- 20^{ème} édition du Festival de Fès des Musiques Sacrées du Monde
- 17^{ème} édition du Festival Gnaoua et Musiques du Monde d'Essaouira
- 11^{ème} édition du Festival Timtar Signes et Cultures d'Agadir
- 8^{ème} édition du Festival de la Culture Soufie
- 3^{ème} édition du Festival International du Cinéma et de la Mémoire Commune
- 8^{ème} édition du Festival International du Film de Femmes de Salé
- l'Association « Maroc, Devoirs et Droits » pour une collecte de fonds destinée à la production d'un film documentaire sur le Maroc qui a été projeté lors d'un cycle de conférences
- Soutien financier pour la réalisation de l'Ouvrage d'anthologie des Gnaoua édité par l'Association Yerma Gnaoua pour la promotion et la diffusion du patrimoine Gnaoui.

Evènements Economiques

BMCE Bank soutient chaque année des événements à caractère économique qui représentent un excellent baromètre de l'activité des entreprises marocaines et internationales, pour développer la base de prospect.

La participation à des congrès, séminaires ou encore à des salons contribuent également à assurer la promotion des entreprises et des filières d'excellence, moyennant des contreparties significatives négociées pendant l'événement (relations presse, relations publiques, stands, animations commerciales, etc.).

- 5^{ème} édition du « Women's Tribune »
- 5^{ème} édition du Festival Méditerranéen de Nador
- 1^{ère} édition du Salon National de l'Olivier
- 7^{ème} édition des MEDays
- Colloque organisé par l'Ordre des avocats d'Oujda
- Africa CEO Forum
- Soutien financier pour l'organisation de la Soirée de Gala Diplomatique Annuel de Bienfaisance de la Fondation Diplomatique
- 4^{ème} édition du Roadshow de la Chambre de commerce belgo-luxembourgeoise au Maroc
- 3^{ème} édition du salon Great Business Days de l'Association marocaine des congrès portuaires et maritimes
- Salon Edu-Canada
- Journée mondiale de la mer,
- Campagne électorale « Junior Entreprise HEC »
- 1^{ère} conférence « Casablanca centre de commandement économique et financier de dimension internationale » organisée par Casablanca Media Partners.

Par ailleurs, BMCE Bank et sa filiale Bank of Africa, en collaboration avec la *China Africa Joint Chamber of Commerce and Industry*. - CAJCCI - ont organisé les 24 et 25 juin dernier à Rabat, à l'Hôtel Sofitel Jardin des Roses, la première édition des rencontres B to B intitulé « *China Africa Investment Meetings* ». Plus de 250 investisseurs et chefs d'entreprises du Maroc, de Chine et d'Afrique Subsaharienne se sont réunis pour échanger et sceller des partenariats dans divers secteurs d'activité d'intérêt commun : automobile, agriculture, énergies renouvelables, tourisme, logistique et infrastructures.

Evènements sportifs

A l'instar des années précédentes, BMCE Bank a apporté sa grande contribution au développement du sport et marque, encore une fois, son grand intérêt pour le sponsoring sportif ; il représente un excellent vecteur de valeurs permettant d'accroître notre notoriété et notre image de marque.

Participations à :

- 41^{ème} édition du Trophée Hassan II de Golf
- 11^{ème} édition du Festival International de Bridges de Fès
- Académie Mohammed VI de Football
- 5^{ème} édition du Marrakech Grand Prix «Circuit Automobile International Moulay El Hassan»
- Fédération Royale Marocaine des Sports Equestres
- Jet Ski Club de Rabat Bouregreg
- 2^{ème} édition du trophée de Golf du secteur agro-alimentaire
- 4^{ème} édition des Rencontres Internationales du Bridge, le *Football World Cup for Lawyers* de l'Ordre des avocats au barreau de Casablanca
- L'Expédition sportive intitulée « *Moroccan Swim Around The World* »
- Tournoi annuel de tennis organisé par l'Amicale Culturelle et Sportive des Aéroports.

Environnement - Les Plages Propres

Dans le cadre d'une démarche de développement durable basée entre autres sur les critères du Label « Pavillon Bleu », BMCE Bank participe significativement à l'amélioration de la propreté et entre autres à l'animation des plages dépendantes de la Commune d'El Harhoura, en apportant une assistance technique et financière essentielle au bon déroulement des campagnes et à la pérennité des actions réalisées sur les plages.

Eléments généraux d'information	
Indicateur GRI-G4	Référence
Stratégie et analyse	
G 4 - 1	Rapport RSE 2014 page 1
Profil de l'organisation	
G 4 - 3	BMCE Bank
G 4 - 4	Rapport RSE 2014 page 8 - Rapport annuel 2014 pages 27 à 36
G 4 - 5	140 avenue Hassan 2, Casablanca, Maroc
G 4 - 6	Rapport RSE 2014 page 7 - Rapport annuel 2014 page 16
G 4 - 7	Rapport annuel 2014 page 17
G 4 - 8	Rapport annuel 2014 pages 7, 22, 27 à 36
G 4 - 9	Rapport annuel 2014 (Rapport Financier) - Annexe tableau n°1
G 4 - 10	Annexe tableau n°2
G 4 - 11	100%
G 4 - 12	Annexe tableau n°3
G 4 - 13	Annexe tableau n°3
G 4 - 14	Rapport RSE 2014 page 15
G 4 - 15	Rapport RSE 2014 page 15
G 4 - 16	Rapport RSE 2014 pages 15, 37
Aspects et périmètres pertinents identifiés	
G 4 - 17	Rapport annuel 2014 page 16
G 4 - 18	Annexe tableau n°4
G 4 - 19	Annexe tableau n°4
G 4 - 20	Annexe tableau n°4
G 4 - 21	Annexe tableau n°4
G 4 - 22	Aucune reformulation significative
G 4 - 23	Pas de changement substantiel par rapport aux précédentes périodes de reporting
Implication des parties prenantes	
G 4 - 24	Rapport RSE 2014 pages 11 à 14
G 4 - 25	Rapport RSE 2014 pages 11 à 14
G 4 - 26	Rapport RSE 2014 pages 11 à 14
G 4 - 27	Rapport RSE 2014 pages 11 à 14
Profil du rapport	
G 4 - 28	2014
G 4 - 29	Jun-13
G 4 - 30	Cycle annuel
G 4 - 31	Annexe tableau n°5
G 4 - 32	Critères essentiels - Annexe tableau n°6
G 4 - 33	Annexe tableau n°6
Gouvernance	
G 4 - 34	Rapport annuel 2014 pages 11, 13
Ethique et intégrité	
G 4 - 56	Rapport RSE pages 18, 19

INDEX GRI - G4		OPTION DE CONFORMITÉ : CRITÈRES ESSENTIELS	PÉRIODE DE REPORTING : 2014
Eléments spécifiques d'information : Description de l'approche managériale			
Indicateur GRI-G4		Référence	
G 4 - DMA		Rapport RSE 2014 page 1	
Eléments spécifiques d'information : Environnement			
Indicateur GRI-G4		Référence	
G4-EN 3		Rapport RSE 2014 page 30	
G4-EN 6		Rapport RSE 2014 pages 29, 30	
G4-EN 7		Rapport RSE 2014 pages 29 à 31	
G4-EN 15		Rapport RSE 2014 page 30	
G4-EN 16		Rapport RSE 2014 pages 25, 30	
G4-EN 19		Rapport RSE 2014 page 30	
G4-EN 23		Rapport RSE 2014 page 30	
Eléments spécifiques d'information : Economie			
Indicateur GRI-G4		Référence	
DMA 1		Rapport RSE 2014 pages 3, 5	
G4-EC 1		Rapport Annuel 2014 (Rapport Financier) - Rapport RSE pages 37, 38	
G4-EC 2		4% du résultat brut d'exploitation Rapport RSE 2014 pages 23, 25, 26	
G4-EC 3	Les salariés de BMCE Bank sont couverts par le régime de retraite de la Caisse Interprofessionnelle Marocaine de Retraite (CIMR)		
G4-EC 8		Rapport RSE pages 3, 5, 22	
Eléments spécifiques d'information : Société			
Indicateur GRI-G4		Référence	
G4-SO 4		Rapport RSE 2014 pages 18, 19	
G4-FS 13	BMCE Bank est présente sur l'ensemble du territoire marocain		
G4-FS 14		Aucune à ce jour	
Eléments spécifiques d'information : Droits de l'homme			
Indicateur GRI-G4		Référence	
G4-HR 1		Rapport RSE 2014 page 25	
G4-HR 2		Annexe tableau n°7	
G4-HR 3		0 incident	
Eléments spécifiques d'information : Social			
Indicateur GRI-G4		Référence	
LA - DMA	Un accord a été signé avec les représentants du personnel sur la sécurité des collaborateurs en agence et cette thématique fait l'objet de formation et de communication spécifiques auprès des collaborateurs.		
G4-LA 1		Annexe tableau n°8	
G4-LA 2		Annexe tableau n°9	
G4-LA 3		Annexe tableau n°10	
G4-LA 6		Annexe tableau n°11	
G4-LA 9		Annexe tableau n°12	
G4-LA 11		Annexe tableau n°13	
G4-LA 12		Annexe tableaux n°14 & 15	
G4-LA 13		Annexe tableau n°15	
Eléments spécifiques d'information : Responsabilité liée aux produits			
Indicateur GRI-G4		Référence	
G4- DMA		Rapport RSE pages 18, 19, 22, 23, 25	
FS 6		Rapport annuel 2014 pages 22, 23, 27 à 31 - Annexe tableau n°16	
FS 7		Rapport RSE 2014 pages 22, 27	
FS 8		Rapport RSE 2014 page 27	
G4-Audit		Rapport RSE 2014 pages 25, 26	
FS 10		Rapport RSE 2014 pages 25, 26	
FS 11		Rapport RSE 2014 pages 25, 26	
G4- PR 4		0 incident	
G4-PR 6	BMCE Bank ne distribue pas de produits faisant l'objet de controverses de la part des parties prenantes ou de débats publics.		
G4-PR 7		0 incident	
G4- PR 8	0 plainte fondée pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données clients.		
G4-PR 9	Aucune amende pour non-respect des lois et réglementations concernant la mise à disposition et l'utilisation des produits et services.		

Tableau n°1						
	G4 - 9	nombre total de salariés : 4921 nombre de sites : 663				
Tableau n°2						
	G4 - 10	10 a)	nombre de CDI : 4900 (Hommes : 3120 - Femmes : 1801) nombre de CDD : 21 (H : 12 - F : 9)			
		10 b)	salariés permanents : 4900 (Hommes : 3120 - Femmes : 1801)			
		10 c)	3120H & 1801F			
		10 d)	effectif total par région et par genre :			
			Région	H	F	Total
			Casa Sud	399	286	685
			Casa Nord	431	234	665
			Centre Atlantique	326	189	515
			Centre Méridional	322	161	483
			Centre	229	120	349
	Nord Méditerranée		231	77	308	
	Grand Sud		225	69	294	
	Oriental		189	42	231	
	Siège (Casablanca)	768	623	1391		
	TOTAL	3120	1801	4921		
	10 e)	Les personnes ayant le statut juridique de travailleurs indépendants et les personnes autres que les salariés ou intérimaires, y compris les salariés ou intérimaires des prestataires, n'assurent pas une part importante du travail de l'organisation.				
	10 f)	Aucune variation importante du nombre de personnes employées n'a été enregistrée en 2014.				
Tableau n°3						
	G4 - 12	<p>BMCE Bank est un entreprise de services financiers, les achats de produits et services ne représentent pas une part importante de la production.</p> <p>La chaîne d'approvisionnement est organisée comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réception des Demandes d'Achats émises par le Métier au sein de l'entité Achats Groupe ; • Sélection des fournisseurs qui vont participer à la consultation ou l'appel d'offres ; • Lancement de l'AO et consultation ; • Sélection du fournisseur mieux disant ou moins disant selon l'achat requis • Adjudication et rédaction du contrat ; • Diffusion des conditions négociées auprès du Métier ,qui entre alors en contact avec le Prestataire ou Fournisseur sélectionné afin d'appliquer le contrat et démarrer la réalisation des prestations ou approvisionnements. <p>Le pourcentage d'entreprises locales sollicitées sur l'ensemble de nos projets/prestations est de 95%.</p> <p>Une nouvelle mention a été incluse dans les procédures achats existantes, au cours de l'année 2014, concernant la prise en considération de la maturité environnementale des fournisseurs lors de leur sélection et/ou évaluation.</p>				
	G4 - 13	Aucun changement substantiel de la chaîne d'approvisionnement de l'organisation n'a eu lieu en 2014.				
Tableau n°4						
	G4 - 18	Le processus d'identification des Aspects pertinents est basé d'une part sur la Politique RSE et les engagements de BMCE Bank en termes de responsabilité sociale et environnementale, d'autre part sur le processus d'écoute des parties prenantes décrit pages 11 à 14 du rapport RSE 2014 de BMCE Bank. Les aspects pertinents identifiés sont les suivants :				
	G4 - 19	Catégorie	Aspects pertinents			
		Social	Emploi - Santé et sécurité au travail - Formation et éducation - Diversité et égalité des chances - Egalité de rémunération entre les femmes et les hommes			
	G4 - 20	Economie	Performance économique - Impacts économiques indirects			
		Environnement	Energie - Emissions - Effluents et déchets			
	G4 - 21	Droits de l'homme	Investissement - Non discrimination			
		Société	Lutte contre la corruption			
		Responsabilité liée aux produits	Etiquetage des produits et services - Communication et marketing - Vie privée des clients - Conformité			
Tableau n°5						
	G4 - 31	Soraya Sebti : Direction Développement Durable et RSE				
Tableau n°6						
	G4 - 32	Le rapport GRI - G4 2014 n'a pas été vérifié en externe.				
	G4 - 33	BMCE Bank ne pratique pas de vérification en externe de son rapport GRI-G4 à ce jour.				

ANNEXE

Tableau n°7	G4 - HR 2	Thématique	Nombre d'heures	Nombre de participants	% de salariés formés
		Non discrimination & égalité des chances (Chargés de recrutements)	6	13	0,3%

Tableau n°8	G4 - LA 1	Nombre total et le pourcentage de salariés nouvellement embauchés au cours de la période de reporting par tranche d'âge, genre et zone géographique.
--------------------	-----------	--

Par genre						
		Hommes	%	Femmes	%	TOTAL
	Recrutement 2014	148	52%	138	48%	286

Par régions						
		Hommes	%	Femmes	%	Total
Casa Nord	Casablanca	19	46%	22	54%	41
Casa Sud		13	33%	27	68%	40
Siège		21	47%	24	53%	45
	Centre Atlantique	13	42%	18	58%	31
	Centre Méridional	14	39%	22	61%	36
	Centre	15	63%	9	38%	24
	Nord Méditerranée	7	39%	11	61%	18
	Grand Sud	12	57%	9	43%	21
	Oriental	24	80%	6	20%	30
	Total	138	48%	148	52%	286

Par tranche d'âge						
		Nbre	%			
	Moins de 30 ans	257	90%			
	Entre 30 et 50 ans	29	10%			
	plus de 50 ans	0	0%			
	Total	286	100%			

Rotation du personnel en nombre de salariés et en pourcentage au cours de la période de reporting par tranche d'âge, genre et zone géographique.

	Total des départs	Effectif n-1	Turn-over
2014	200	4834	4.1%
Par tranche d'âge			
	Nbre	%	
Moins de 30 ans	48	24%	
Entre 30 et 50 ans	79	40%	
plus de 50 ans	73	37%	
TOTAL	200	100%	

Par régions						
	Régions	Hommes	%	Femmes	%	Total
Casa Nord	Casablanca	31	89%	4	11%	35
Casa Sud		21	64%	12	36%	33
Siège		37	71%	15	29%	52
	Centre Atlantique	16	57%	12	43%	28
	Centre Méridional	8	80%	2	20%	10
	Centre	10	83%	2	17%	12
	Nord Méditerranée	7	78%	2	22%	9
	Grand Sud	13	93%	1	7%	14
	Oriental	7	100%	0	0%	7
	Total	150	75%	50	25%	200



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

Tableau n°10	G4 - LA 3	Nombre total de salariés en droit de prendre un congé parental, par genre.			
		Type de contrat	Femme	%	Total
		CDI	1793	36%	4921
		Nombre total de salariés ayant pris un congé parental, par genre.			
		Année	Nombre	Genre	
		2014	165	Femmes	
Nombre total de salariés qui ont réintégré l'organisation après leur congé parental, par genre.					
Année	Nombre de retour	Genre			
2014	123	Femmes			
«42 réintégreront leurs postes en 2015»					

Nombre total de salariés qui ont réintégré l'organisation après leur congé parental et qui étaient toujours employés par l'organisation douze mois après leur retour, par genre.

		Année	Nombre de salariés ayant pris un congé parental	Nombre de salariés ayant réintégré et toujours employés 12 mois après leur retour	Genre
		2013	164	164	Femmes

Taux de retour au travail et de maintien en poste des salariés qui ont pris un congé parental, par genre.

Taux de retour au travail	=	(Nombre total de salariés ayant réintégré l'organisation après leur congé parental/Nombre total de salariés devant réintégré l'organisation après leur congé parental)*100	=	75%
Taux de maintien en poste	=	(Nombre total de salariés toujours employés 12 mois après leur retour de congé parental/Nombre total de salariés ayant réintégré l'organisation après un congé parental au cours de la ou des précédentes périodes de reporting)*100	=	100%



Tableau n°11		G4 - LA 6		Types d'accidents de travail Par taux de Gravité selon les IPP (Incapacité Physique Permanente)		
Effectif BMCE Bank	4921			Taux_IPP	Nbre_AT	
Nbre d'AT avec arrêt	34			0	26	
Nbre d'AT sans arrêt	7			1	2	
		2014		2	3	
Accident de travail par Genre	Genre	Nbre_AT	%	3	3	
	Feminin	18	44%	5	1	
	Masculin	23	56%	6	1	
	Total	41	100%	7	2	
				8	1	
				20	1	
				40	1	
				Total	41	
Taux d'accident de travail						
	Région	Nbre	Nbre jr Accident travail	nombre de jours AT / ens AT	Total Abs / région	Effectif N
Siège		26	518	60,94%	22819	1391
CASA SUD	Casablanca	11	210	24,71%	8394,5	685
CASA NORD		1	18	2,12%	6498	665
	Centre Atlantique	2	92	10,82%	7151,5	515
	Nord Méditerranée	0	0	0,00%	3726	308
	Oriental	0	0	0,00%	2687,5	231
	Centre Méridional	0	0	0,00%	5910,5	483
	Centre	0	0	0,00%	4041	349
	Grand Sud	1	12	1,41%	4303	294
	TOTAL	41	850	100%	65531	4921
Taux d'Absentéisme						
	Région	Total Abs / région	Effectif N	Nbre de jr travaillés théorique	Taux Ab- sentéisme	
Siège		22819	1391	507715	4,5%	
CASA SUD	Casablanca	8394,5	685	250025	3,4%	
CASA NORD		6498	665	242725	2,7%	
	Centre Atlantique	7151,5	515	187975	3,8%	
	Centre Méridional	5910,5	483	176295	3,4%	
	Centre	4041	349	127385	3,2%	
	Grand Sud	4303	294	107310	4,0%	
	Nord Méditerranée	3726	308	112420	3,3%	
	Oriental	2687,5	231	84315	3,2%	
	TOTAL	65531	4921	1796165	3,5%	

Tableau n°12		G4 - LA 9		Nombre moyen d'heures de formation dont ont bénéficié les salariés de l'organisation au cours de la période de reporting, par :				
		Genre						
		Genre	Effectif par genre	Nombre d'heures de formation 2014		Nombre d'heures/Effectif		
		Femmes	1801	21048		11,69		
		Hommes	3120	36582		11,73		
		Total	4921	57630		11,71		
		Nbre d'heures de formation 2014						
		57630						
		Nbre d'heures de formation 2014 par salarié						
		11,71						
		Catégorie professionnelle.						
			2014	Nombre d'heures de formation		Nombre d'heures/Effectif		Catégorie
		Cadres	2837	34074		12,01		
		Gradés	1696	14376		8,48		
		Employés	207	8202		39,62		
		Hors Cadres	181	978		5,40		
		Total	4921	57630		11,71		
Tableau n°13	G4 - LA 11	Classification	Evaluation Femmes	Total Femmes	%	Evaluation Hommes	Total Hommes	%
		CADRES	904	1106	82%	1566	1731	90%
		EMPLOYÉS	9	72	13%	28	135	21%
		GRADES	550	589	93%	1064	1107	96%
		HORS CL.	13	34	38%	65	147	44%
		TOTAL	1476	1801	82%	2723	3120	87%
Tableau n°14	G4 - LA 12	Pourcentage de salariés par catégorie professionnelle dans chacune des catégories de diversité suivantes :						
		Genre	2014		%			
		Hommes	3120		63,4%			
		Femmes	1801		36,6%			
		TOTAL	4921		100,0%			
		Managers						
			2014		%			
		Femmes	277		28,7%			
		Hommes	689		71,3%			
		TOTAL	966		100,0%			
		Tranche d'âge						
		Moins de 30 ans	2883		59%			
Entre 30 et 50 ans	1793		36%					
Plus de 50 ans	245		5%					
Total	4921		100%					
Tableau n°15	G4 - LA 13	Ratio du Salaire Moyen Homme / femme						
		Catégorie	Genre	Effectif	Ratio F/H Mensuel			
		Hors classe	Homme	152	1,10			
		Hors classe	Femme	34				
		Cadres	Homme	1742	0,99			
		Cadres	Femme	1115				
		Gradés	Homme	1111	1,00			
		Gradés	Femme	592				
		Employés	Homme	99	0,55			
Employés	Femme	61						

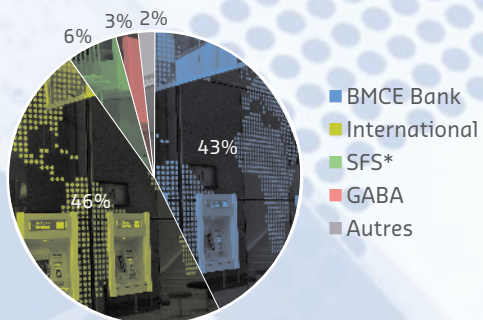


Tableau n°16

G4 - FS 6

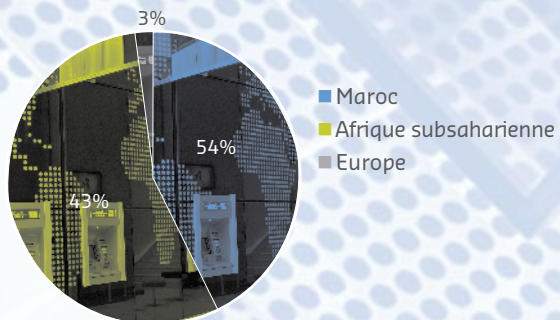
POURCENTAGE DU PORTFOLIO PAR MÉTIER ET ZONE GÉOGRAPHIQUE

Produit Net Bancaire par métier
(A fin Décembre 2014)



* Services Financiers Spécialisés

Produit Net Bancaire par zone géographique
(A fin Décembre 2014)



BMCE BANK

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

Gouvernance et Développement Groupe - Communication Financière

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

PORTAIL BMCE BANK

www.bmcebank.ma

SITE DU COMMERCE INTERNATIONAL

www.bmctrade.com

PORTAIL BMCE CAPITAL

www.bmcecapital.com