

RSE 2018
BMCI Notre contribution
au développement
durable du Maroc

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIALE
ET ENVIRONNEMENTALE 2018



BMCI
GROUPE BNP PARIBAS

La banque
d'un monde
qui change

Note environnementale

La responsabilité sociétale est au cœur de nos pratiques en matière de communication. Nous nous engageons de manière globale à :

- améliorer notre performance en matière d’environnement,
- réduire notre empreinte carbone,
- faire un usage responsable des ressources naturelles,
- éliminer tout impact négatif de nos activités sur les forêts menacées.

L’impression de ce document répond à nos engagements :
Sur papier certifié PEFC / FSC



Nous favorisons la diffusion de son format électronique.



BMCI
GROUPE BNP PARIBAS

RSE 2018
BMCI

Notre contribution
au développement
durable du Maroc

À PROPOS DU RAPPORT

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

Pour valoriser notre performance 2018, volontaire d’alignement avec les normes et le plus reconnu au monde. Dans le cadre prenantes, nous prenons en compte un dialogue ouvert et constructif. Aussi, volontaire, la BMCI a mené une étude de matérialité pour prioriser les enjeux RSE les plus pertinents et conforter sa feuille de route stratégique. Ces efforts en faveur d’une communication transparente et engagée viennent en appui des engagements en matière de développement durable pris au niveau du Groupe BNP Paribas.



nous avons choisi d’adopter une démarche GRI, référentiel de reporting le plus utilisé d’une écoute attentive de nos parties leurs attentes et souhaitons renforcer dans le cadre d’une démarche proactive et

Lancés en 2015, les Objectifs de Nations Unies nous donnent la marche meilleur et plus durable pour tous mondiaux auxquels nous sommes pauvreté, aux inégalités, au climat, à la prospérité, à la paix et à la justice. initiative mondiale, en appui de la



Développement durable (ODD) des à suivre pour parvenir à un avenir d’ici à 2030. Ils répondent aux défis confrontés, notamment ceux liés à la la dégradation de l’environnement, à La BMCI apporte son soutien à cette feuille de route marocaine.

Compte-tenu de nos activités bancaires, nous respectons et mettons en œuvre les principes définis par les Nations Unies dans le cadre de l’initiative de PRI (Principes pour l’Investissement Responsable).

LES PRINCIPES D’INVESTISSEMENT RESPONSABLE (PRI)

- PRENDRE EN COMPTE LES QUESTIONS ESG (ENVIRONNEMENTALES, SOCIALES ET DE GOUVERNANCE) DANS LES PROCESSUS D'ANALYSE ET DE DÉCISION EN TERMES D'INVESTISSEMENTS ;
- ÊTRE UN INVESTISSEUR ACTIF ET PRENDRE EN COMPTE LES QUESTIONS ESG DANS NOS POLITIQUES ET PRATIQUES D'ACTIONNAIRES ;
- DEMANDER AUX ENTITÉS DE PUBLIER DES INFORMATIONS APPROPRIÉES SUR LES QUESTIONS ESG ;
- FAVORISER L'ACCEPTATION ET L'APPLICATION DES PRINCIPES AUPRÈS DES ACTEURS DE LA GESTION D'ACTIFS ;
- TRAVAILLER AVEC LES PRI (PRINCIPES DE L'INVESTISSEMENT RESPONSABLE) POUR ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ DANS L'APPLICATION DES PRINCIPES ;
- RENDRE COMPTE INDIVIDUELLEMENT DES ACTIVITÉS ET DES PROGRÈS DANS L'APPLICATION DE CES PRINCIPES.

En 2018, le Groupe BNP Paribas a participé banque responsable » aux côtés de 26



à l’élaboration des « Principes pour la banques de 19 pays.

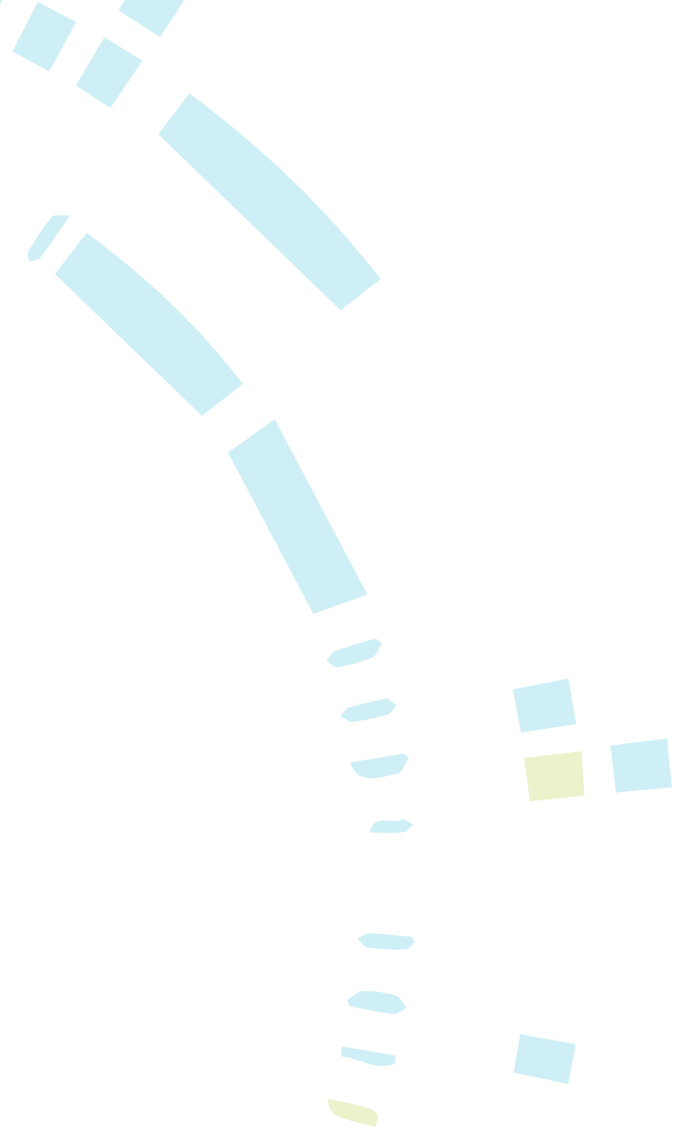


TABLE DES MATIÈRES

1- GOUVERNANCE.....	07
ÉDITORIAL.....	08
NOTRE PROFIL.....	10
NOS VALEURS.....	13
NOTRE RECONNAISSANCE.....	14
DES PRINCIPES DE BONNE GOUVERNANCE.....	14
2- NOTRE STRATÉGIE EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE.....	19
CONTEXTE DES ENJEUX MAROCAINS.....	20
ÊTRE UNE BANQUE RESPONSABLE.....	21
LES ATTENTES DE NOS PARTIES PRENANTES.....	22
ENJEUX PERTINENTS DE LA BMCI.....	23
3- NOS ENGAGEMENTS POUR LE MAROC.....	25
TABLEAU DE PILOTAGE DE LA STRATÉGIE RSE.....	27
RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE.....	28
Engagement 1 : Des financements et investissements à impact positif.....	28
Engagement 2 : Éthique, conformité et pratiques loyales de marché.....	31
Engagement 3 : Une gestion rigoureuse des risques ESG.....	38
RESPONSABILITÉ SOCIALE.....	41
Engagement 4 : Promotion de la diversité et de l’inclusion.....	42
Engagement 5 : « Good place to work » et gestion responsable de l’emploi.....	44
Engagement 6 : Une entreprise apprenante offrant une gestion dynamique des carrières.....	47
RESPONSABILITÉ CIVIQUE.....	49
Engagement 7 : Des produits et services accessibles au plus grand nombre.....	50
Engagement 8 : La promotion du respect des droits de l’Homme.....	51
Engagement 9 : Une politique de mécénat en faveur de la culture, de la solidarité et de l’environnement.....	52
RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE.....	56
Engagement 10 : L’accompagnement de nos clients dans la transition vers une économie bas carbone.....	56
Engagement 11 : La diminution de l’empreinte environnementale liée à notre fonctionnement propre.....	58
Engagement 12 : La connaissance et le partage des meilleures pratiques environnementales.....	60
4- PERFORMANCE.....	63
PROTOCOLE DE REPORTING.....	64
INDICATEURS DE PERFORMANCE.....	66
RECONNAISSANCES.....	68
INDEX DE CONTENU GRI.....	69
INDEX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD).....	73
GLOSSAIRE ET ACRONYMES.....	74
PUBLICATIONS.....	75
POLITIQUES ET CHARTES.....	75
CONTACT.....	76

1

GOUVERNANCE

ÉDITORIAL



Jaouad HAMRI
Président du Conseil de Surveillance

“
Notre démarche RSE est une réponse citoyenne pour participer au développement du Maroc de demain.

Notre entreprise transforme son modèle pour être plus digitale et plus centrée sur le client. Ce changement va de pair avec un enrichissement du sens de notre mission auprès de la société et de nos parties prenantes : nos clients, nos collaborateurs, nos investisseurs, nos partenaires économiques, les associations, les citoyens.... Au cœur de notre engagement, se trouvent une ambition et une exigence fortes en matière de responsabilité sociétale, d'éthique, de diversité et de promotion des droits humains, dans le respect de la législation et de notre culture.

Pour être à la hauteur de ces engagements, nous devons développer collectivement notre culture de l'impact positif, de la diversité et de l'écoute de la société et intégrer toujours mieux la responsabilité sociétale dans les processus opérationnels et les

grands projets. Pour nos clients, nous devons inventer de nouvelles solutions et partenariats qui créent des bénéfices pour la société civile.

Ce sont nos choix et nos actions au quotidien qui nous ont permis de hisser nos valeurs vers une démarche d'amélioration continue et d'adopter une politique RSE active qui nous distingue notamment sur le plan de la diversité. Grâce à nos efforts soutenus, la mobilisation de nos collaborateurs et les nombreux partenariats de notre Banque en faveur de la culture, de la solidarité et de l'éducation, notre stratégie RSE bénéficie d'un ancrage pérenne. Nous sommes fiers du chemin parcouru et, plus que jamais, résolus à placer notre Banque parmi les acteurs les plus impliqués dans le développement durable.



Laurent DUPUCH
Président du Directoire

“
Être la banque d'un monde qui change, c'est être une banque qui contribue à changer le monde, pour un avenir meilleur.

Les nations se transforment, préparent un avenir fait d'opportunités mais aussi d'inquiétudes, liées notamment à la montée des inégalités et au risque climatique. Aucun pays, aucune entreprise, aucun citoyen ne pourra gagner durablement dans un monde qui perd. Nous sommes convaincus que le progrès collectif viendra d'une croissance plus durable et mieux partagée. En tant que filiale d'un grand groupe bancaire, nous devons faire bouger les lignes, faire partie de la solution, être précurseurs. La prise en compte des enjeux du développement durable est un élément déterminant dans la performance de la banque et l'engagement des collaborateurs de la BMCI. Nous contribuons à développer une culture éthique en soutien à long terme de l'économie réelle et de la stratégie nationale.

Première banque reconnue par le label RSE de la CGEM, la BMCI bénéficie de nombreuses distinctions et certifi-

cations qui confirment la pertinence de sa stratégie RSE. Classée Banque Top Performer des pays émergents par Vigeo Eiris, la BMCI est élue « Meilleure Banque Privée au Maroc » pour l'année 2019, par le magazine Global Finance. La BMCI est également lauréate du Trophée 2018 de l'égalité professionnelle Femme - Homme décerné par le Ministre du Travail et de l'Insertion Professionnelle au Maroc.

Chaque année, les actions de la BMCI et de sa Fondation témoignent de cette volonté d'excellence. Aujourd'hui, la BMCI accompagne des entreprises et projets ayant un impact positif sur la société, tout en sensibilisant ses fournisseurs et partenaires à s'engager dans la voie de la RSE.

Nous souhaitons continuer sur cette trajectoire pour renforcer nos politiques et programmes et toujours satisfaire nos partenaires économiques et de la société civile.

NOTRE PROFIL



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

Implantée exclusivement au Maroc, la BMCI dispose d'un réseau de 337 agences et de l'engagement de ses fonctions support. La BMCI exprime une volonté d'innovation pour concevoir des produits répondant aux attentes spécifiques des particuliers, professionnels et entreprises. Pour y parvenir, la Banque déploie toute l'expertise de ses métiers spécialisés avec un seul objectif : la satisfaction de ses clients.



3,03
milliards MAD

PRODUIT NET
BANCAIRE

1,4
milliard de MAD

RÉSULTAT BRUT
D'EXPLOITATION
CONSOLIDÉ

1,61
milliard de MAD

FRAIS DE GESTION
CONSOLIDÉS

52,5
milliards de MAD

CRÉDITS PAR CAISSE
À LA CLIENTÈLE

562
millions de MAD

RÉSULTAT
NET

337

AGENCES

3065

COLLABORATEURS

53,3

COEFFICIENT
D'EXPLOITATION
CONSOLIDÉ

479
millions MAD

COÛT DU RISQUE
CONSOLIDÉ

908
millions MAD

RÉSULTAT AVANT
IMPÔTS

ACTIVITÉS ET SERVICES

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

**Banque
de détail**

85,7%
DU PNB

**BMCI
Leasing**

7,4%
DU PNB

**Banque
Offshore**

3,7%
DU PNB

**BMCI
Assurance**

1,6%
DU PNB

**BMCI Asset
Management**

1,3%
DU PNB

**BMCI Finance,
BMCI Bourse
et Immobilière
Sidi Maârouf**

0,3%
DU PNB

RÉSULTATS CONSOLIDÉS 2018

La BMCI affiche en 2018 une belle dynamique commerciale avec des volumes de crédits en progression de 7,7%. Le Produit Net Bancaire Consolidé est en croissance et atteint 3,03 milliards de dirhams. Les Frais de Gestion Consolidés demeurent maîtrisés à 1,61 milliard de dirhams et le Coefficient d'Exploitation Consolidé est de bon niveau à 53,3%. Le Coût du Risque Consolidé a diminué de 8,6% à fin décembre 2018 pour s'établir à 479 millions de dirhams, reflétant les efforts de maîtrise et d'anticipation des risques. Au 31 décembre 2018, le Résultat Avant Impôts Consolidé atteint 908 millions de dirhams et le Résultat Net Consolidé s'élève à 562 millions de dirhams, soit une hausse de 2,9% par rapport à fin 2017.



L'année 2018 a été marquée par une bonne performance commerciale, une maîtrise des frais de gestion et une amélioration du coût du risque.

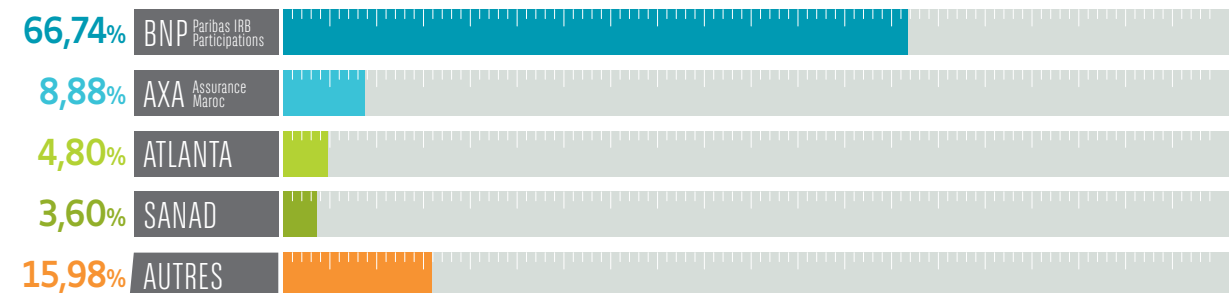
STRUCTURE JURIDIQUE

La BMCI est une société anonyme de droit commun constituée au Maroc en 1943.

S.A. à Directoire et Conseil de Surveillance

Un actionnariat stable : capital Social de : 1 327 928 600 DH

Adresse du siège social : 26, place des Nations Unies - Casablanca - Maroc - Tél : +212 (0) 5 22 46 10 00



PÉRIMÈTRE DE CONSOLIDATION FINANCIÈRE

DÉNOMINATION	SECTEUR D'ACTIVITÉ	MÉTHODE	% CONTRÔLE	% INTÉRÊT
BMCI	Banque	Top	-	-
BMCI Banque Offshore	Banque	IG	100,00%	100,00%
BMCI Leasing	Leasing	IG	86,91%	86,91%
Arval Maroc	Location longue durée	MEE	33,34%	33,34%
BMCI Finance	Banque d'affaires	IG	100,00%	100,00%
BMCI Asset Management (EX BMCI Gestion)	Gestion d'actif	IG	100,00%	100,00%
BMCI Fonds	Gestion d'actif	IG	100,00%	100,00%
BMCI Bourse	Intermédiation boursière	IG	100,00%	100,00%
BMCI Assurance	Courtage d'assurance	IG	100,00%	100,00%
IMMOBILIÈRE Sidi Maârouf	Société immobilière	IG	100,00%	100,00%

FAITS MARQUANTS 2018

À mi-parcours de son plan de transformation “BMCI2020”, la Banque a fait du développement des synergies inter-Métiers sa priorité et a opéré une évolution de son organisation dans l’optique d’améliorer son efficacité opérationnelle. Une nouvelle Direction a été créée en 2018, la Banque Commerciale qui regroupe les 3 lignes de Métier : Corporate Banking, Retail Banking et Crédit à la consommation. Cette évolution qui vise à maximiser les synergies répond pleinement à l’ambition de la BMCI de devenir un acteur de référence sur l’ensemble de ses marchés. En effet, la combinaison de ses expertises permettra d’assurer un accompagnement adapté et personnalisé à l’ensemble des besoins de ses clients et une contribution significative au financement de l’économie marocaine. Ceci fera de la BMCI la banque de référence sur l’ensemble de ses marchés en lui permettant d’être proche de ses clients et d’être reconnue pour l’expertise et l’engagement de ses équipes.



Création en 2018 d’une nouvelle direction regroupant les lignes de métier Corporate, Retail et Crédit à la consommation : la Banque Commerciale



Direction MIDS

Sous l’impulsion de la Direction Générale de la BMCI, une nouvelle Direction globale a été créée en 2018 en charge du Marketing, de l’Innovation, du Digital et de la Stratégie baptisée «MIDS». Les enjeux majeurs animant cette nouvelle entité se déclinent comme suit :

- L’intégration dans la stratégie de la Banque des évolutions en lien avec les orientations de la Direction Générale et les mutations de l’environnement, du marché et de l’écosystème ;
- L’accompagnement de la stratégie de développement de la BMCI en étroite collaboration et synergie avec les Métiers de la banque, à travers la connaissance approfondie du marché et de la concurrence, l’anticipation et la proposition d’offres, de parcours client et de modèles de distribution innovants et adaptés aux besoins des clients de la Banque et à l’évolution du marché ;
- La mise en place de solutions innovantes au service de nos clients et de nos collaborateurs ;
- La mise en place d’une stratégie digitale ayant pour vocation l’amélioration de l’expérience client, la digitalisation du parcours client, la mise en place de nouveaux canaux de vente et la promotion du « Self Care » ;
- Le déploiement des projets transverses de niveau Banque en ligne avec La Stratégie de transformation digitale de la BMCI.

NOS VALEURS

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

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



QUATRE FORCES
CONSTITUENT
LES PIERRES
ANGULAIRES
DE LA BMCI :

elles permettent de
mettre en œuvre
le modèle bancaire
universel intégré de la
Banque et de renforcer
ses positions de
premier plan :

1
Solidité

2
Responsabilité

3
Expertise

4
Good place to work



NOUS
DISPOSONS
ÉGALEMENT
DE QUATRE
LEVIERS

pour réussir
à surmonter
les défis et
construire
l’avenir :

1
Agilité

2
Culture de conformité

3
Satisfaction clients

4
Ouverture

NOTRE RECONNAISSANCE

La reconnaissance des actions de la BMCI confirme l’engagement au plus haut niveau de l’entreprise en faveur de la responsabilité sociétale
(POUR EN SAVOIR PLUS : CHAPITRE RECONNAISSANCES)

BMCI Banque Privée
DÉSIGNÉE MEILLEURE BANQUE PRIVÉE AU MAROC PAR LE MAGAZINE GLOBAL FINANCE

Trophée 2018
DE L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMME-HOMME DU MINISTÈRE DU TRAVAIL ET DE L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Label RSE CGEM
RENOUVELLEMENT DU LABEL RSE EN MARS 2018

Intégration de l'indice ESGi10
À LA BOURSE DE CASABLANCA QUI RASSEMBLE LES 10 SOCIÉTÉS CÔTÉES LES PLUS PERFORMANTES EN TERMES DE CRITÈRES EXTRA FINANCIERS

Best Emerging Market Performer 2018
3^{ÈME} BANQUE DES PAYS ÉMERGENTS / 100 ENTREPRISES CÔTÉES

Vigeo Eiris Top Performers 2018
PERFORMANCES AVANCÉES SUR 9 DES 21 CRITÈRES ÉTABLIS

Attestation ISO 26000 de Vigeo Eiris
NIVEAU DE MATURITÉ AVANCÉ 83/100

DES PRINCIPES DE BONNE GOUVERNANCE



Notre engagement

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

LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

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

Fonctionnement

La durée du mandat est de 3 ans. Au cours de l'exercice 2018, le Conseil de Surveillance de la Banque s'est réuni 6 fois. Le taux de présence des membres aux dites réunions a dépassé les 80%.

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

Les comités du Conseil de Surveillance

Les comités spécialisés du Conseil de Surveillance se sont réunis aux fréquences prévues et aux dates préalablement arrêtées. Les comités se tiennent au moins 7 jours avant la réunion d'un Conseil de Surveillance. Leurs réunions ont toutes l'objet d'un procès-verbal et d'un relevé de décisions et recommandations. Un rapport de synthèse de chaque comité est présenté et commenté à chaque réunion du Conseil.

- 3 comités :
- Le Comité d'audit,
 - Le Comité des risques,
 - Le Comité des nominations, rémunérations et gouvernement d'entreprise.

Les comités spécialisés, en l'occurrence, le comité d'audit s'est réuni à 4 reprises et le comité des risques s'est tenu 3 fois. Le conseil a relevé, à travers les procès-verbaux des réunions de ces comités, que leur fonctionnement a enregistré de substantielles améliorations répondant aux recommandations du régulateur et aux meilleures pratiques du Groupe BNP Paribas.

MEMBRES DU CONSEIL DE SURVEILLANCE	COMITÉ DE NOMINATION, RÉMUNÉRATION ET GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE	COMITÉ D'AUDIT	COMITÉ DES RISQUES	MEMBRE DEPUIS
Mr. Jaouad Hamri* (Président)	MEMBRE			2015
Mr. Michel Pebereau				2004
Mr. Mohamed Hassan Bensalah		MEMBRE		2003
Mr. Alain Fonteneau		PRÉSIDENT		2009
Mme. Janie Letrot Hadj Hamou*		MEMBRE		2015
Mr. Yves Martrenchar	MEMBRE			2015
Mme. Sofia Merlo			MEMBRE	2014
Mme. Dounia Taarji*			PRÉSIDENT	2015
AXA ASSURANCE MAROC représentée par Mr. Philippe Rocard		MEMBRE		2003
BNP PARIBAS IRB Participations représentée par Mr. Jean François Bandini			MEMBRE	2003
SANAD représentée par Mr. Mustapha Bakkoury				2003
Mr. Christian De Chaisemartin				2018
Mr. Jean-Paul Sabet	PRÉSIDENT			2018

* indépendant

EN SAVOIR PLUS : RAPPORT ANNUEL 2018

Valeurs éthiques et code de conduite

Dans le cadre des règles de bonne gouvernance, les membres indépendants du Conseil ont suivi un processus de formation au sein de la Banque à travers des réunions avec les membres du Directoire, les Directeurs des organismes centraux et avec les Commissaires aux Comptes de la Banque. Ils ont en outre suivi une formation interne au sein de la maison mère.

Évaluation

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

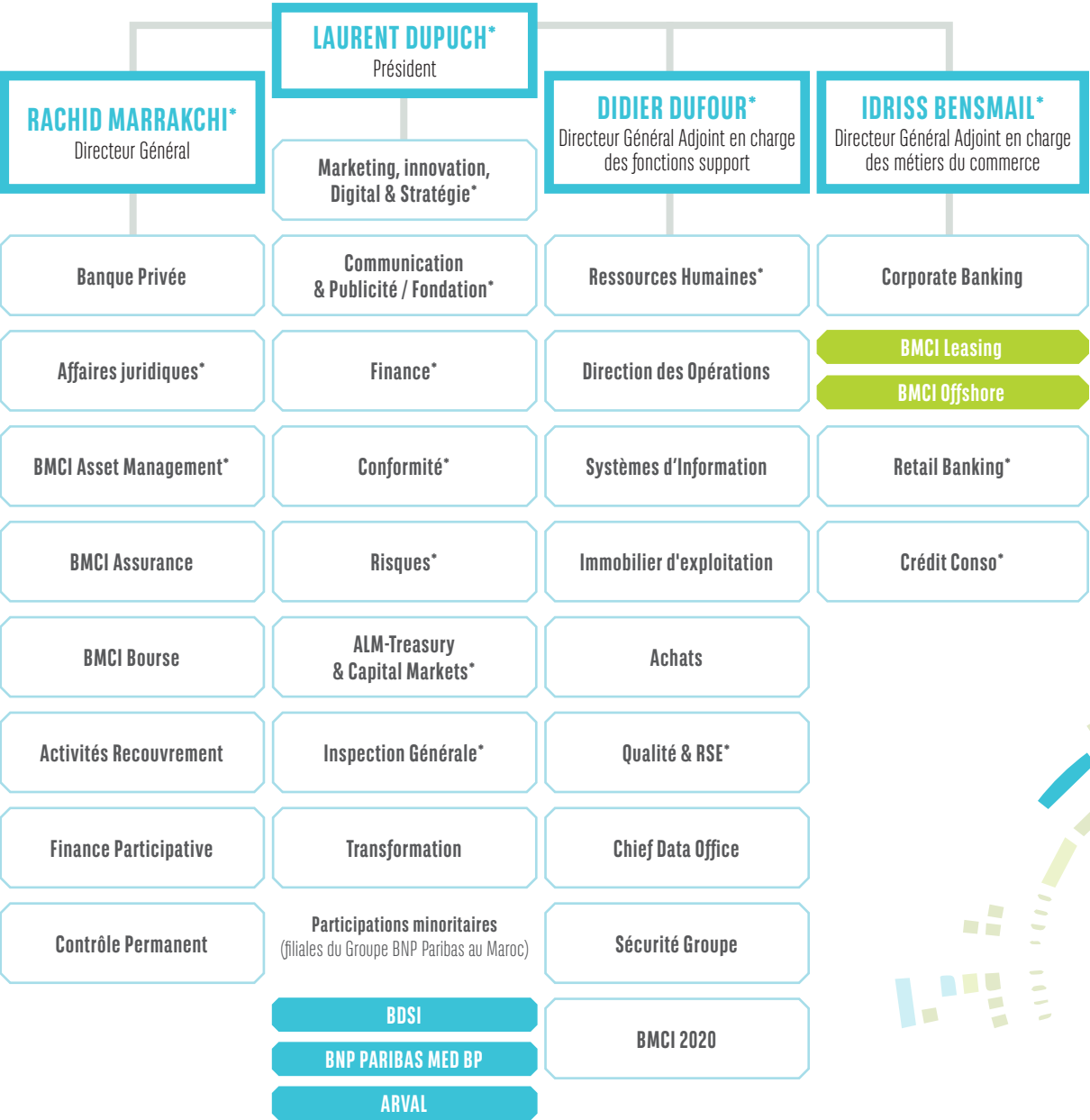
LE DIRECTOIRE

Il comprend 4 membres :

- Laurent DUPUCH
- Rachid MARRAKCHI
- Didier DUFOUR
- Idriss BENSMAIL

Au cours de l'exercice 2018, le Directoire s'est réuni tous les lundis. Le troisième lundi de chaque mois est consacré à l'arrêté des comptes mensuels. Par ailleurs, les comités qui lui sont rattachés se sont tenus selon la périodicité propre à chacun. Le Directoire est représenté, entre autres, au sein du comité d'Entreprise et du comité Sécurité et Hygiène par le Directeur Général adjoint.

ORGANIGRAMME DE LA BMCI



(*) Membres du Comité Exécutif (COMEX). Y compris Directoire

PARTAGE DE LA STRATÉGIE

La 2^{ème} édition de la Caravane 2020 s'est tenue en mars-avril 2018 à travers tout le Royaume. Les membres du Directoire, accompagnés chacun d'un membre du COMEX et des responsables des entités invitées, ont rencontré l'ensemble des collaborateurs afin de faire le bilan à mi-parcours et rappeler les ambitions et objectifs à court et moyen terme. Un volet important a été dédié au BNP Paribas Way, notre culture d'entreprise pour porter la transformation.

GOVERNANCE RSE

Le pilotage des engagements RSE de la Banque est assuré par la Direction Qualité et RSE, rattachée à la Direction Générale. Un plan d'action RSE a été mis en place depuis 2012, avec pour priorité de sensibiliser et d'impliquer les collaborateurs afin qu'ils puissent être acteurs à part entière de cette démarche. A la BMCI, la RSE est une démarche structurée, qui implique l'ensemble des entités de la Banque et qui anime et guide nos décisions au quotidien à tous les niveaux. Les managers sont sensibilisés et impliqués à travers des séances de formation, et des « relais RSE » ont été désignés au sein des différentes entités. C'est un engagement fort de la part de notre banque, qui a pour volonté de faire évoluer en continu notre démarche RSE en interne et en externe. Le Comité Exécutif de la BMCI statue régulièrement sur des thématiques RSE et une présentation de la stratégie et des actions menées est faite au minimum une fois par an au Conseil de Surveillance.

INDICATEURS CLÉS	2016	2017	2018
Membres du Conseil de Surveillance	14	14	13
Membres indépendants du Conseil de Surveillance	3	3	3
Membres indépendants du Conseil de Surveillance	21%	21%	23%
Femmes membres du Conseil de Surveillance	3	3	3
Femmes membres du Conseil de Surveillance	21%	21%	21%
Femmes membres du Directoire	1	0	0
Femmes membres du COMEX	39%	39%	35%
Membres du Conseil de Surveillance ayant fait l'objet d'un conflit d'intérêts	0	0	0
Assiduité aux réunions du Conseil de Surveillance	90%	90%	82%
Assiduité aux réunions du Comité d'audit	ND	80%	80%
Assiduité aux réunions du Comité des nominations, rémunérations et gouvernement d'entreprise	ND	100%	ND
Assiduité aux réunions du Comité des Risques	ND	100%	69%

13

MEMBRES DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

3 femmes

MEMBRES DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

35% femmes

MEMBRES DU COMEX

2

NOTRE STRATÉGIE EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

CONTEXTE DES ENJEUX MAROCAINS

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



ENJEUX DU MAROC

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

LA BMCI EST UN ACTEUR DE L'ÉCONOMIE MAROCAINE

Une convention cadre a été signée le 24 janvier 2018 entre le Ministère de l'Économie et des Finances et les banques du Royaume en vue de fixer les conditions et modalités de fonctionnement permettant aux banques de la place de financer les créances de TVA dues par l'État. BMCI Factoring a contribué à hauteur de +2,3 Milliards de MAD de débloquages pour les secteurs public et privé. Cette opération a plusieurs impacts pour les entreprises : l'allègement de la trésorerie, l'amélioration du BFR et la réanimation du circuit économique.

LES ENJEUX DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DU MAROC



GOUVERNANCE

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



ÉCONOMIQUE

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



SOCIAL

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



ENVIRONNEMENT

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

ÊTRE UNE BANQUE RESPONSABLE

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

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

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



ÉCONOMIE

FINANCER L'ÉCONOMIE DE MANIÈRE ÉTHIQUE



SOCIAL

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT ET L'ENGAGEMENT DE NOS COLLABORATEURS



SOCIÉTÉ

ÊTRE UN ACTEUR ENGAGÉ DE LA SOCIÉTÉ



ENVIRONNEMENT

AGIR CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

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

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

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

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

“ Être une banque responsable, au service de la réussite de tous ceux qui lui accordent leur confiance. ”

LES ATTENTES DE NOS PARTIES PRENANTES



PARTIES PRENANTES	ATTENTES DES PARTIES PRENANTES	MODE DE COMMUNICATION
ACTIONNAIRES ET INVESTISSEURS	Rentabilité à long terme	Les actionnaires peuvent participer aux grandes décisions de la Banque lors de l'Assemblée Générale, qui se réunit au moins une fois par an
CLIENTS	Qualité de service Offre innovante Protection de leurs intérêts	- Les clients ont accès à un processus de traitement des réclamations, et ont la possibilité de recourir à une médiation (CMMB) - La mesure de la satisfaction client, notamment à travers le Net Promoter Score (NPS)
COLLABORATEURS	Employabilité Engagement	- La mesure du taux d'engagement via le Global People Survey (GPS) annuel - Le droit d'alerte éthique confidentiel - Des réunions régulières avec les représentants du personnel - Des conseillers RH pour la gestion de carrière
ORGANISMES DE RÉGULATION	Éthique et conformité	Le Code de Conduite de la BMCI encadre les relations des collaborateurs avec les autorités de régulation compétentes
PARTENAIRES (fournisseurs et sous-traitants)	Développement économique et cohésion sociale	Une charte du bon payeur a été adoptée et les équipes Achat sont sensibilisées sur les délais de paiement

ENJEUX PERTINENTS DE LA BMCI

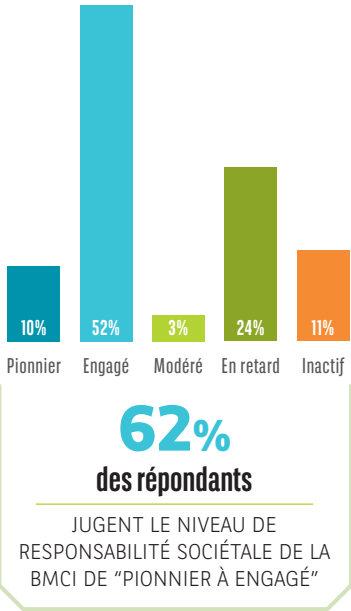
IDENTIFIER ET PRIORISER LES ENJEUX

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

La Direction Générale s'est exprimée lors d'une réunion sur les enjeux essentiels pour le développement du Groupe.

CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES

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



MATRICE DE MATÉRIALITÉ DE LA BMCI

La matrice de matérialité permet de comprendre les attentes clés des parties

prenantes et les enjeux sur lesquels la stratégie doit s'appuyer. L'analyse des retours de nos parties prenantes a mis en évidence 7 priorités absolues pour

lesquelles il convient de poursuivre et d'intensifier nos actions :

- Respect des lois et conformité
- Lutte contre la corruption et la fraude
- Confidentialité des données
- Protection des intérêts des clients et publicité responsable
- Éthique, valeurs et intégrité
- Satisfaction des clients
- Égalité professionnelle homme/femme

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

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

	ENJEUX IMPORTANTS	ENJEUX MAJEURS	ENJEUX CRUCIAUX
IMPORTANCE POUR LES PARTIES PRENANTES EXTERNES →		Intérêts des clients et publicité responsable	● Respect des lois et conformité
		● Éthique, valeurs et intégrité	● Lutte contre la corruption et la fraude
		● Satisfaction des clients	● Confidentialité des données
	Diversité et non-discrimination ●	● Sécurité des systèmes informatiques	
	● Respect des droits humains	● Gouvernance exemplaire	
→ IMPORTANCE POUR LES PARTIES PRENANTES INTERNES	● Dialogue ouvert avec nos partenaires	● Contribution fiscale locale	
	● Transition énergétique et croissante verte	● Égalité professionnelle homme/femme	
	● Projets à impact positif pour la société	● Finance responsable	
	● Achats responsables	● Travail juste, épanouissant et équitable	
	● Actions citoyennes	● Empreinte environnementale	
	● Dialogue social	● Transformation digitale	
		● Hygiène, santé, sécurité et bien-être	
		● Promotion du crédit responsable	
	● Éthique et Gouvernance	● Clients	● Employés
		● Enjeux environnements et sociaux	

FEUILLE DE ROUTE STRATÉGIQUE

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

ÉCONOMIQUE	SOCIAL	CIVIQUE	ENVIRONNEMENT
■ Éthique, valeurs et intégrité ■ Lutte contre la corruption et la fraude ■ Satisfaction des clients ■ Gouvernance exemplaire ■ Respect des lois et conformité ■ Protection des intérêts des clients et publicité responsable ■ Sécurité des systèmes informatiques ■ Investissements & financements responsables ■ Transformation digitale ■ Achats responsables ■ Contribution fiscale locale ■ Projets à impact positif pour la société	EMPLOI ■ Travail juste, épanouissant et équitable ■ Égalité professionnelle homme / femme ■ Diversité et non-discrimination ■ Hygiène, santé, sécurité et bien-être ■ Dialogue social CLIENTS / PRODUITS ■ Confidentialité des données ■ Promotion du crédit responsable SOCIÉTÉ ■ Dialogue ouvert avec nos partenaires	■ Respect des droits humains ■ Actions citoyennes pour la société civile	■ Empreinte environnementale ■ Transition énergétique et croissante verte ■ Investissements & financements responsables ■ Projets à impact positif pour la société

3

NOS ENGAGEMENTS POUR LE MAROC



« La stratégie RSE de la BMCI formalisée dans la Charte RSE vient en appui des engagements mondiaux pris au niveau du Groupe BNP Paribas. La BMCI les décline en adéquation avec les enjeux nationaux du Maroc. Dans ce cadre, nous avons lancé récemment une étude de matérialité pour écouter nos parties prenantes et apprécier leurs attentes prioritaires. En qualité de banque citoyenne engagée pour notre territoire, nous mettons en œuvre des initiatives bénéfiques pour la satisfaction de nos partenaires (clients, fournisseurs, régulateurs, investisseurs et société civile) et pour le développement de notre pays.»

CHARTRE RSE DE LA BMCI



RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

- Des financements et investissements à impact positif
- Les meilleurs standards d'éthique
- Une offre et une gestion responsable de nos relations clients



RESPONSABILITÉ SOCIALE

- Promotion de la diversité et de l'inclusion
- « Good place to work » et gestion responsable de l'emploi
- Une entreprise apprenante offrant une gestion dynamique des carrières



RESPONSABILITÉ CIVIQUE

- Des produits et services accessibles au plus grand nombre
- La lutte contre l'exclusion sociale et la promotion du respect des droits de l'Homme
- Une politique de mécénat en faveur de la culture, de la solidarité et de l'environnement



RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

- L'accompagnement de nos clients dans la transition vers une économie bas carbone
- La diminution de l'empreinte environnementale liée à notre fonctionnement propre
- Le développement de la connaissance et le partage des meilleures pratiques environnementales



TABLEAU DE PILOTAGE DE LA STRATÉGIE RSE

En 2019, la BMCI a mis en place un tableau de bord composé de 8 indicateurs RSE afin de piloter sa stratégie. Ces indicateurs sont consolidés au niveau du Groupe BNP Paribas qui a établi des objectifs de progrès transverses. Les indicateurs seront progressivement complétés par la BMCI.

PILERS	INDICATEURS	2016	2017	2018	OBJECTIFS 2020
RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE	Collaborateurs ayant suivi une formation sur un sujet d'éthique	99,9%	94,74%	100%	100%
RESPONSABILITÉ SOCIALE	Femmes parmi les membres du Comité Exécutif	39%	39%	35%	ND
RESPONSABILITÉ SOCIALE	Collaborateurs ayant suivi une formation au cours des 12 derniers mois	99%	94%	100%	100%
RESPONSABILITÉ CIVIQUE	Collaborateurs contribuant directement à la promotion des Droits de l'Homme ayant suivi une formation dédiée	-	-	66%	80%
RESPONSABILITÉ CIVIQUE	Budget annuel de la fondation (millions MAD)	-	7	7	ND
RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE	Bilan d'émissions de gaz à effet de serre TeqCO ₂ / ETP	2,31	2,25	2,34	2,05
GOVERNANCE	Collaborateurs ayant une opinion favorable de la façon dont le Groupe exerce sa responsabilité sociale et environnementale, et ses engagements de banque responsable	71%	71%	67%	70%



Responsabilité Économique

100%
des employés

ONT VALIDÉ LES
FORMATIONS ANNUELLES
COMPLIANCE ET ÉTHIQUE

67%
des employés

EXPRIMENT UNE OPINION
POSITIVE AU SUJET DE
L'ÉTHIQUE DE LA BMCI

100%
des fournisseurs

ONT SIGNÉ
LA CHARTE RSE

91%
des achats

AUPRÈS DE
FOURNISSEURS
LOCAUX

78%
des réclamations

DE CLIENTS ONT
REÇU UNE RÉPONSE
DANS LES 10 JOURS



« La BMCI a pour mission première de répondre aux besoins de ses clients, notamment en finançant de manière responsable et éthique les projets des particuliers, des professionnels et des entreprises, moteurs de la performance économique, de la création de richesse partagée et d'emplois directs et indirects. »

Consciente de sa responsabilité économique, la BMCI intervient conformément à ses trois engagements :

Engagement 1 : des financements et investissements à impact positif

Engagement 2 : les meilleurs standards d'éthique

Engagement 3 : une gestion rigoureuse des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance.



Notre engagement

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

Engagement 1

DES FINANCEMENTS ET INVESTISSEMENTS À IMPACT POSITIF

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

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

AIDE AUX START-UP DE L'ÉCOSYSTEME AFRICAIN

Afin d'accompagner l'émergence des acteurs africains, la BMCI facilite la rencontre des principaux acteurs de l'écosystème et identifie des partenaires pour le programme de soutien aux start-up. Deux hackathons ont eu lieu à Casablanca et à Abidjan dans le cadre d'un programme « Open Innovation ».

Dans le but d'offrir plus de valeur à ses clients, la BMCI développe des solutions innovantes répondant à des problématiques métiers en collaboration avec les acteurs économiques africains. Dans cette approche, le processus de sélection de start-up engagées s'appuie aussi sur le développement de l'esprit d'innovation parmi les collaborateurs. La BMCI a clôturé son programme « Open Innovation 2018 » en décembre 2018 et le jury du programme, après délibération, a retenu les 5 projets des équipes finalistes autour des thématiques "L'agence du futur" et "Le client autonome" : IA Lilya, Rayan, WeDaret, Homy, Self-Service Banking.

Les cahiers des charges ont été réalisés en partenariat avec LaFactory. En février 2019, la BMCI a signé des partenariats structurants avec 3 start-up africaines dans le cadre du programme « Open Innovation ». Les solutions seront intégrées aux produits et services de la Banque.



L'ÉCOSYSTEME
AFRICAIN

AIDE AUX ENTREPRENEURS AU MAROC

La BMCI a pour mission de participer au développement des entreprises et notamment des PME, en leur apportant des ressources financières et des conseils stratégiques, notamment à travers son partenariat avec l'ANPME (Agence Nationale pour la Promotion de la Petite et Moyenne Entreprise). Par ailleurs, le partenariat entre la BMCI et la Chambre Française de Commerce et d'Industrie du Maroc (CFCIM) a permis de lancer le « Kluster CFCIM », un nouveau programme

d'appui à l'entrepreneuriat via une contribution financière au Kluster, du bénévolat de compétences et une offre bancaire dédiée aux 5 gagnants du concours. Il permet de sélectionner des start-up prometteuses et les soutenir dans leur développement à travers un mentoring, la mise en relation ou encore la participation à des événements CFCIM. La BMCI mobilise ses cadres pour intervenir en tant que conseillers-bénévoles, et proposer des services et produits bancaires adaptés aux besoins des candidats.



LE NOUVEAU PROGRAMME
D'APPUI À L'ENTREPRENEURIAT



SOUTIEN À L'ENTREPRENEURIAT FÉMININ : WOMEN IN BUSINESS

En septembre 2018, la BMCI a signé un partenariat avec la BERD pour la promotion de l'entrepreneuriat féminin. La BMCI bénéficie d'une ligne de financement de 15 millions d'euros pour améliorer l'accès au financement et au savoir-faire pour les femmes entrepreneurs. Le programme s'adresse aux PME dirigées par des femmes et combine financement et accompagnement sous forme de conseil, formation, coaching et networking.

LES FEMMES ENTREPRENEURS

Ligne de Financement

15 MILLIONS
D'EUROS



PROGRAMME DE CROISSANCE VERTE "GEFF MOROCCO"

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

portés par les entreprises ayant un impact positif sur l'environnement. **(EN SAVOIR PLUS DANS L'ENGAGEMENT 10 : L'ACCOMPAGNEMENT DE NOS CLIENTS DANS LA TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE BAS CARBONE)**. Le programme s'adresse aux entreprises privées engagées et combine financement par prêt ou leasing, accompagné d'une subvention de 10%. Les entreprises bénéficiaires de ce programme pourront profiter d'un financement, d'une subvention et d'une expertise technique pour assurer la viabilité de leurs projets.





ACTIONS EN FAVEUR DE L'ENTREPRENEURIAT SOCIAL

La BMCI mène une démarche proactive vis-à-vis de l'entrepreneuriat social, un secteur en forte croissance qui se situe au confluent de deux priorités de la BMCI : le financement durable de l'économie et la lutte contre l'exclusion. Par nature, les entreprises sociales ont un modèle hybride dont l'objectif est de générer un fort impact positif social ou environnemental, à travers un modèle financier et économique pérenne. Convaincue que les entrepreneurs sociaux prennent une place significative dans la création de valeur et la croissance de la société, la Banque désire donner de la visibilité à ces

entrepreneurs d'un monde qui change, favoriser leur accès aux ressources financières. En janvier 2018, la BMCI a validé la politique spécifique de crédit pour l'entrepreneuriat social. L'objectif de cette politique est de standardiser les procédures d'octroi de crédit aux Entreprises Sociales (ES) opérant au Maroc. Ces Entreprises Sociales, en plus de présenter un Business Model économiquement viable, ont une finalité sociale et/ou environnementale. Par ailleurs, la BMCI soutient activement auprès d'incubateurs d'entreprises sociales en prenant part au processus de sélection en tant que membre de jury, et en accompagnant les entrepreneurs dans le peaufinage de leur Business Model.

STIMULATION DE L'INTRAPRENEURIAT SOCIAL

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

environnemental. Ce projet permet d'agir pour la société, en répondant à un ou plusieurs Objectifs de Développement Durable des Nations Unies : le climat, l'inclusion, notre contribution locale, les jeunes et l'entrepreneuriat. Il réunit des intrapreneurs qui présentent leur projet, leur Business Model et leur maquette (ou synthèse) à un jury d'investisseurs internes qui valide le déploiement du projet.



Prévention et lutte contre les maladies du système nerveux

Acquisition d'un système d'imagerie LGK/ ICON et d'un système d'irradiation (Cobalt) pour un montant total de 16,8 millions de dirhams en faveur de la Fondation Hassan 2.

Collecte des déchets de la ville de Casablanca

Enveloppe de lignes de fonctionnement totalisant 47 millions de dirhams pour DERICHEBOURG Maroc.

Microfinance en faveur de l'insertion économique

Enveloppe de 150 millions de dirhams en faveur de l'association de microfinance AL AMANA qui accompagne les micros-entrepreneurs.

Green & Social Start Up expo

10 start-up à fort impact social et environnemental ont présenté leur projet auprès des collaborateurs en octobre 2018. Ils ont exposé leurs produits de consommation responsable pour faire évoluer les comportements.



Notre engagement

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

Engagement 2

ÉTHIQUE, CONFORMITÉ ET PRATIQUES LOYALES DE MARCHÉ

CODE DE CONDUITE DU GROUPE BNP PARIBAS

Le Code de Conduite du Groupe BNP Paribas, actualisé en 2018, donne aux employés un cadre pour prendre des décisions et des mesures fondées sur une expertise

professionnelle, l'intégrité et une responsabilité éthique profonde. Le code de conduite est remis à chaque collaborateur qui intègre la BMCI.

Le code de conduite du Groupe BNP Paribas définit :

- **Notre mission et nos valeurs** : ce que nous représentons et les facteurs clés qui inspirent nos actions et nos décisions
- **Règles de conduite** : des règles concrètes partagées et mises en œuvre par tous les employés, en accord avec nos valeurs et nos normes éthiques
- **Code de Conduite dans la Pratique** : des directives claires et des attentes pour les employés sur la façon d'appliquer le Code.

UNE POLITIQUE STRICTE EN MATIÈRE D'ÉTHIQUE ET DE CONFORMITÉ

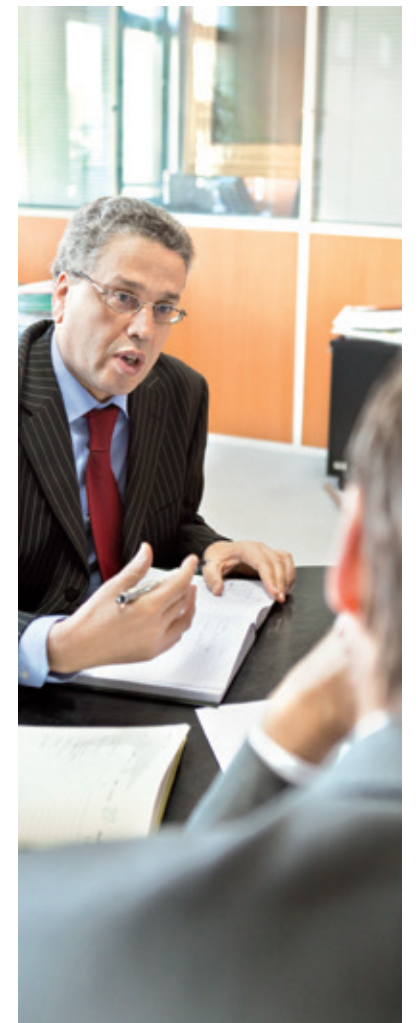
Le respect des lois en vigueur et des réglementations juridiques ou de marché est un préalable non négociable à la BMCI. Animée par une forte tradition de services aux particuliers et aux entreprises, et attentive au monde qui l'entoure, la BMCI place l'éthique au cœur de son métier. Engagée à être une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

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET LA FRAUDE

La corruption est un enjeu majeur, nuisant au bon fonctionnement des institutions et constitue une entrave aux règles du marché. La prévention et la lutte contre la corruption s'inscrivent dans le cadre d'une surveillance des opérations traitées par la BMCI, visant à prévenir le risque de blanchiment et de financement du terrorisme et à surveiller les opérations touchant des pays sensibles, sous sanctions financières ou les paradis fiscaux. La BMCI a une tolérance zéro à l'égard de la corruption. Aussi, la BMCI combat activement toute forme de corruption à laquelle participerait un collaborateur mais aussi celle qui interviendrait chez ses clients ou partenaires et dont la



Banque pourrait avoir connaissance à l'occasion d'une opération bancaire ou financière. Par conséquent, il est proscrié de solliciter ou d'offrir une commission illicite, directement ou indirectement ; et de promettre, d'offrir ou d'accepter un quelconque avantage pouvant influencer sur le comportement du bénéficiaire. Il en va de la responsabilité de chaque collaborateur de soutenir le Groupe dans son combat contre la criminalité économique, notamment contre la fraude, le blanchiment d'argent, la corruption et le financement du terrorisme.





UN DISPOSITIF DE PRÉVENTION ET DE DÉTECTION

Afin de prévenir et de détecter la corruption interne, la BMCI s'appuie sur son dispositif de prévention et de détection de la fraude interne, ainsi que sur d'autres dispositions spécifiques, telles que la politique « Cadeaux » qui encadre strictement les conditions dans lesquelles les collaborateurs du Groupe peuvent recevoir et offrir des cadeaux. Par ailleurs, la politique « Achats » du Groupe, ses procédures relatives aux intermédiaires, aux distributeurs et aux sous-traitants tiennent compte du risque de corruption. La lutte contre la corruption externe s'insère quant à elle dans le dispositif réglementaire de lutte contre le blanchiment des capitaux, qui s'appuie sur de nombreuses politiques et procédures qui prennent en compte les risques de corruption, en particulier d'agents publics ou de personnes politiquement exposées, par des intermédiaires ou dans des pays sensibles.

Le droit d'alerte éthique

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

Relations publiques

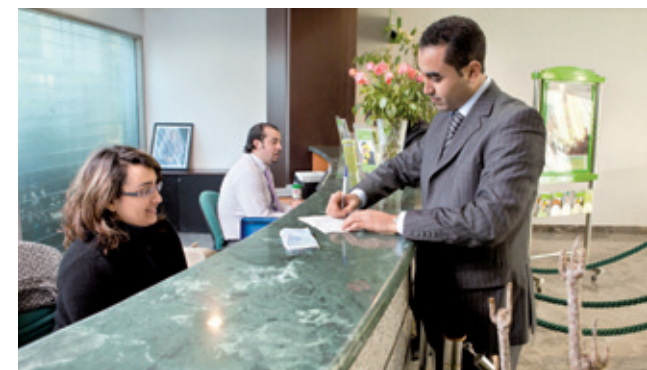
La BMCI exerce toutes activités de relations publiques, si nécessaire pour faire progresser le débat sur les questions de société, dans le respect des réglementations nationales, en toute transparence, sans chercher à obtenir ou octroyer une contrepartie ou un quelconque avantage indu, sans générer un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

NOS CLIENTS

SATISFACTION DE NOS CLIENTS

La relation de confiance que le Groupe a su construire au fil du temps avec ses clients constitue aujourd'hui son premier capital. Engagée dans une démarche d'amélioration continue, la BMCI s'appuie sur une approche orientée client pour évaluer de façon objective et régulière leur niveau de satisfaction sur le service, les produits et les tarifs. Plusieurs enquêtes sont ainsi menées chaque année auprès des particuliers, professionnels et entreprises, permettant également d'identifier les raisons d'insatisfaction, les attentes en termes de prestations et de qualité de service, mais aussi de mesurer le degré de fidélité de la clientèle ou encore le niveau d'attractivité des banques concurrentes au regard des clients de la Banque. En 2017, ces différentes enquêtes ont mis en évidence des résultats satisfaisants ; les axes d'amélioration ont donné lieu à des plans d'action régulièrement suivis et mis à jour. Il est impératif de garantir un traitement équitable des réclamations clients, en toute transparence et en temps utile.

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



GARANTIR DES RÈGLES LIBRES ET LOYALES

La BMCI s'est engagée à promouvoir une concurrence libre et loyale, ce qui implique le devoir de ne jamais chercher à obtenir un avantage concurrentiel par l'intermédiaire de pratiques illégales ou déloyales. La BMCI veille à éviter les affirmations publicitaires mensongères ainsi que les omissions, pratiques trompeuses, fallacieuses ou déloyales.

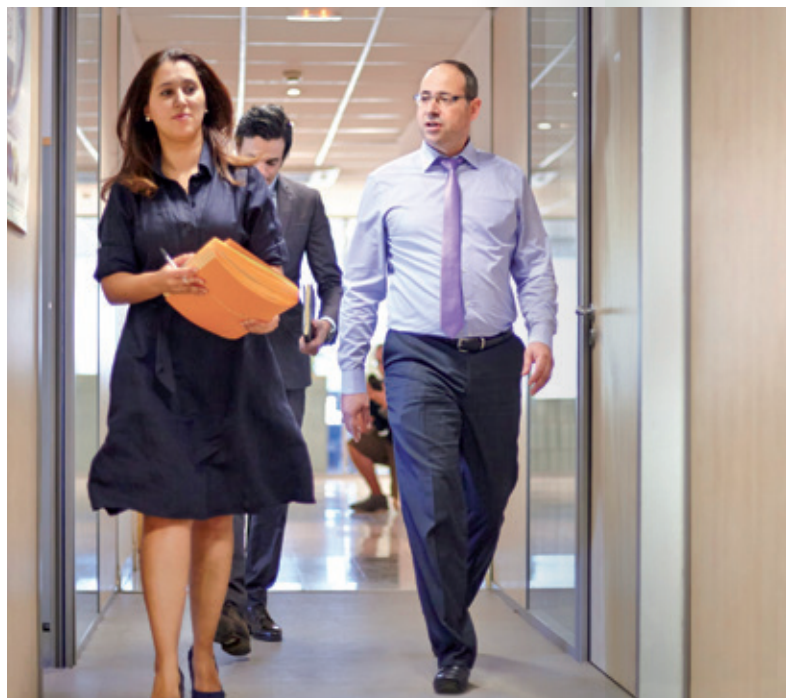
ÉTHIQUE COMMERCIALE

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



La lutte contre l'évasion fiscale

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

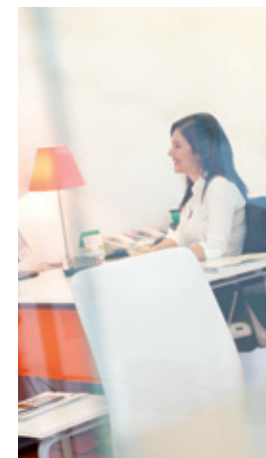


UNE AMÉLIORATION CONSTANTE DE LA QUALITÉ

- Depuis 2010, la BMCI est certifiée ISO 9001:2008 pour ses activités documentaires, ses virements internationaux, ses garanties internationales reçues, ainsi que pour l'ensemble des processus de son activité monétique (cartes et GAB).
- En 2017, la BMCI a réussi la transition à la version 2015 de l'ISO 9001 :
 - Pour l'activité Commerce International lors de l'audit de suivi N°1.
 - Pour les activités de Monétique lors de l'audit de suivi N°2.
- En 2018, la BMCI a renouvelé la certification selon la version ISO 9001:2015.

PRÉPARER LES AGENCES DE DEMAIN

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



TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Le traitement des réclamations de toutes les entités de la Banque est aujourd'hui centralisé au niveau du Service Traitement des Réclamations (STR) au niveau de la Direction de Qualité et RSE. Une campagne de communication a été menée par la Banque pour en informer ses clients. Le délai moyen de traitement des réclamations a considérablement évolué, passant de 14 jours à 7 jours en 2018. Aucune réclamation n'a été traitée au-delà du délai réglementaire en 2018. Le service de traitement des réclamations souhaite instaurer un management participatif circulaire intégré ne se limitant pas aux actions curatives et correctives « Analyse des réclamations, Identification des dysfonctionnements récurrents et actions d'améliorations continues » mais qui intègre des actions curatives anticipatives moyennant un plan de Risk Management connexe et compatible aux processus de gestion et pilotage.



SERVICE TRAITEMENT
DES RÉCLAMATIONS (STR)



RESPECTER L'INTÉRÊT DES CLIENTS

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

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

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

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

LA POLITIQUE DE PROTECTION DES INTÉRÊTS DES CLIENTS (PIC)

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

RÈGLES
de conduite

LA POLITIQUE PIC RÉAFFIRME LES STANDARDS MINIMUM ATTENDUS AU SEIN DU GROUPE EN MATIÈRE DE COMPORTEMENTS VIS-À-VIS DES CLIENTS.

RÈGLES
d'organisation

LA POLITIQUE PIC DÉFINIT L'ORGANISATION PERMETTANT DE PRÉVENIR LES RISQUES ET ANTICIPER LES ÉVOLUTIONS DE NOS ACTIVITÉS, EN PRÉCISANT NOTAMMENT LES RÔLES RESPECTIFS DES MÉTIERS ET DE LA CONFORMITÉ.

Les quatre règles de conduite PIC qui doivent être appliquées tout au long de la relation avec un client sont les suivantes :

- les produits et services proposés au client répondent à ses besoins et à sa situation ;
- une information claire, exacte et non trompeuse est fournie au client ;
- la tarification des produits et services est transparente et raisonnable ;
- les éventuels conflits d'intérêts sont identifiés et sont traités de telle sorte qu'ils ne soient pas susceptibles de porter préjudice au client.

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

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

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



LE CRÉDIT RESPONSABLE

Dans son offre de produits et services, la BMCI prend en compte l'intérêt de ses clients et veille à ce qu'ils conservent une situation financière saine et viable. Ce principe s'applique en particulier pour les dossiers de crédit, pour lesquels la BMCI n'autorise jamais ses clients

à s'endetter au-delà de 45% de leur revenu. Pour anticiper des périodes de fortes dépenses pour les emprunteurs ou les éventuels coups durs, la BMCI prévoit dans ses produits de crédit immobilier la possibilité de reporter des échéances, permettant ainsi à ses clients de disposer d'un délai pour assainir leur situation financière et maintenir leur bien-être. Pour s'adapter à l'évolution de la situation de ses emprunteurs, la BMCI leur offre une grande flexibilité quant à la gestion de leur crédit : la possibilité de modifier le montant de l'échéance ou la durée du crédit, de changer le type de taux pour bénéficier de conditions plus avantageuses, la possibilité de rembourser leur crédit par anticipation de manière totale ou partielle. Dans un



souci de protection du consommateur, la BMCI s'interdit de promouvoir des produits en tirant avantage des périodes réputées être difficiles pour les catégories les moins favorisées de la société, malgré des pratiques courantes de surenchère médiatique du secteur (crédit à la consommation au cours du mois de Ramadan pour financer des besoins alimentaires, crédit à l'occasion de l'Aïd El Kebir, etc.).

UNE COMMUNICATION RESPONSABLE

La BMCI veille à adopter une communication responsable envers ses clients, et à leur fournir une information claire, transparente et accessible. En 2015, la BMCI a fortement innové avec la conception d'un nouveau site web, adoptant une approche résolument orientée client et contribuant à l'enrichissement de la culture financière des usagers bancaires. La BMCI est ainsi la première banque au Maroc à mettre en ligne des simulateurs de crédit permettant au client de consulter en toute transparence l'ensemble des éléments de coût de son futur emprunt, y compris le taux effectif global (TEG). Afin de s'assurer que la communication respecte les règles de conformité de la banque, les services juridiques et de conformité sont mobilisés pour valider les supports de communication sur des sujets tels que le crédit ou les opérations de tirage au sort. Afin de protéger les intérêts du consommateur, des règles et normes très strictes sont appliquées en matière de communication et de termes utilisés pour ne pas induire la cible en erreur ou inciter à la surconsommation. La BMCI attache une attention particulière à inclure dans tous ses supports commerciaux et de communication les mentions légales qui précisent les conditions de commercialisation de ses produits et services.

VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Il est indispensable de préserver la confidentialité des clients, ce qui suppose de traiter toute relation client comme strictement confidentielle. La BMCI respecte strictement les directives de la loi 09-08 en matière de collecte de base de données, qu'elle réalise dans le respect des données à caractère personnel. Chaque opération de collecte de base de données est systématiquement soumise à la validation des services de conformité de la banque. La BMCI a également cessé d'utiliser toutes les bases de données collectées avant le 15 novembre 2012, date imposée par ladite loi, et qui ne respectent pas cette directive. La BMCI s'impose le principe de

sécurité et de confidentialité de traitement des données de ses clients, notamment l'obligation de ne pas communiquer ces données à des tiers non autorisés. Dans toutes les communications directes adressées à ses clients (mailing, e-mailing, SMS), elle donne à ses destinataires le droit d'accès, de rectification ou de radiation des informations nominatives les concernant. Les clients ne souhaitant plus recevoir d'e-mailing ou de SMS de la part de la BMCI peuvent facilement demander leur désinscription via un lien dédié inclus sur les e-mailing et un numéro STOP SMS précisé à la fin de chaque message envoyé. En 2018, un séminaire DATA a eu lieu en présence de la Communauté DATA de la BMCI et du Chief Data Officer. Le thème fait l'objet d'une

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



NOS FOURNISSEURS



NOS ACTIVITÉS DÉPENDENT D'UNE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT QUI REFLÈTE NOS VALEURS. NOUS AVONS IDENTIFIÉ PLUS DE **700 fournisseurs** EN 2018

EN MOYENNE NOS DÉLAIS DE PAIEMENT SONT DE **43 jours** OUVRÉS

RESPECTER L'INTÉRÊT DES FOURNISSEURS

Le montant des achats de la BMCI représente environ 700 millions de MAD de dépenses au Maroc. La BMCI développe des relations équilibrées avec ses fournisseurs, en cohérence avec ses engagements. La Charte RSE des fournisseurs regroupe les engagements entrepris par la BMCI vis-à-vis de ses fournisseurs, notamment le respect des règles éthiques, des conditions de travail et de sécurité, de l'âge minimum légal et de la lutte contre le travail des enfants, contre le travail forcé, la non-discrimination et le respect de l'environnement et la lutte contre la pollution.



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

- La BMCI souhaite promouvoir les fournisseurs qui l'accompagnent dans sa politique RSE, en adoptant une attitude proactive soucieuse

LA BMCI S'ENGAGE VIS-À-VIS DE SES FOURNISSEURS

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

de l'environnement, en particulier ceux qui proposent des solutions contribuant à réduire leur impact environnemental (consommation d'eau, d'énergie, de matières premières) ou à améliorer leur impact social (les conditions de travail des collaborateurs, la diversité au sein de leur entreprise, les conséquences de leur activité sur la société en général).

- respecter un processus de sélection équitable, en instaurant les conditions d'une concurrence loyale et un traitement équitable des fournisseurs lors des appels d'offres.
- tout mettre en œuvre pour régler ses fournisseurs dans les délais contractuels et légaux, dans la mesure où la prestation ou le bien livré sont conformes au contrat.



ACHATS RESPONSABLES : UN ENGAGEMENT RÉCIPROQUE

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

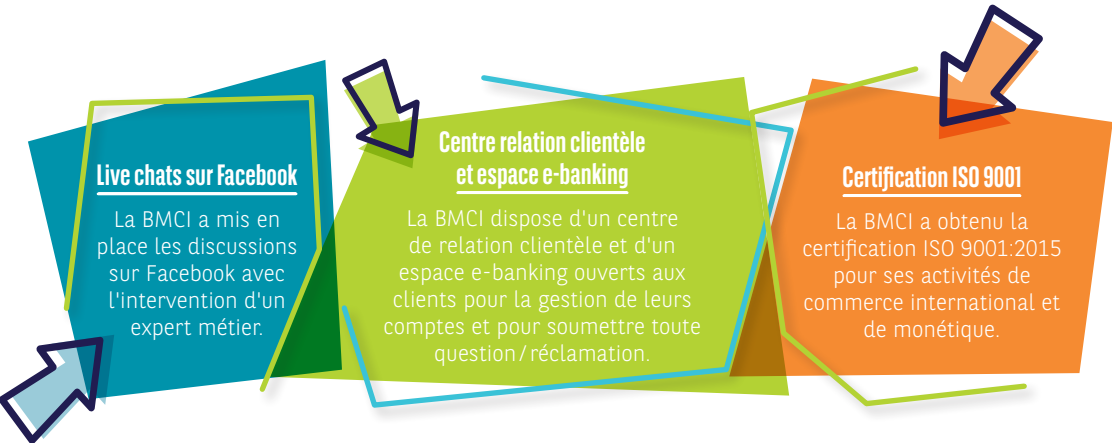
La prise en compte de facteurs sociaux et environnementaux s'étend également aux fournisseurs. En effet, les prestataires de gardiennage, de nettoyage et d'intérim sont audités sur le respect des droits sociaux et la bonne gestion de leur impact sur l'environnement. Les collaborateurs ont bénéficié en 2017 d'une formation en e-learning sur les droits de l'Homme. Aussi, dans le cadre des appels d'offres lancés par la BMCI, la réalisation d'enquêtes, de manière régulière, permet de s'assurer de l'adhésion des fournisseurs et de leurs

sous-traitants aux principes de la charte RSE. Les prestataires retenus signent ensuite une lettre d'engagement RSE, pleinement intégrée au contrat. Enfin, les collaborateurs sont sensibilisés au risque de dépendance économique des fournisseurs, et la Direction a adopté une charte de bon payeur afin de sensibiliser l'ensemble des acteurs du processus Achat aux délais de paiement, tout en généralisant les outils informatiques permettant d'optimiser les délais de règlement des factures fournisseurs.

INDICATEURS CLÉS	2016	2017	2018	OBJECTIF 2020
EMPLOYÉS AYANT VALIDÉ LES FORMATIONS ANNUELLES COMPLIANCE ET ÉTHIQUE (CORRUPTION, FRAUDE, BLANCHIMENT D'ARGENT ET FINANCEMENT DE TERRORISME, INTÉRÊTS CLIENTS/FOURNISSEURS, INTÉGRITÉ DES MARCHÉS (concurrence libre/loyale)	98,5%	96%	100%	100%
CAS DE CORRUPTION DÉCLARÉS	0	0	0	0
SATISFACTION DES CLIENTS CORPO	62%	76%	ND	80%
SATISFACTION DES CLIENTS RETAIL	71%	81%	ND	80%
RÉCLAMATIONS ET PLAINTES REÇUES DE CLIENTS	3 857	3 314	3 444	-
FOURNISSEURS SIGNATAIRES DE LA CHARTE RSE	100%	100%	100%	100%
FOURNISSEURS EN CONTRAT ACTIF AVEC BMCI	735	663	709	-
VALEUR MONÉTAIRE ESTIMÉE DES PAIEMENTS VERSÉS AUX FOURNISSEURS (Millions MAD)	816	673	700	-
PART DE DÉPENSES AUPRÈS DE FOURNISSEURS LOCAUX	94%	90%	91%	-
DÉLAI MOYEN DE PAIEMENT DES FOURNISSEURS EN JOURS (traitement non automatique)	ND	45	43	-



BONNES PRATIQUES DES STANDARDS D'ÉTHIQUE



Notre engagement

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

Engagement 3
UNE GESTION RIGoureuse DES RISQUES ESG

INTÉGRER DES CRITÈRES RSE DANS NOS ACTIVITÉS DE FINANCEMENT

En tant qu'établissement bancaire finançant des industries présentant de multiples enjeux Environnementaux, Sociaux

et de Gouvernance (ESG), la BMCI est confrontée à des enjeux éthiques variés, qui requièrent une vigilance accrue dans les décisions de financement et d'investissement. Une gestion appropriée des risques ESG est primordiale pour contribuer à la maîtrise du risque financier que représentent les financements et investissements de la Banque. Le dispositif de gestion des risques ESG s'inscrit dans la démarche globale autour de l'élaboration de politiques de financement et d'investissement encadrant les activités de la BMCI dans les secteurs présentant de forts enjeux ESG, ainsi que la mise en place d'un dispositif spécifique d'évaluation des risques ESG de ses produits et services.

POLITIQUES SECTORIELLES ET EXCLUSIONS

La responsabilité économique de la BMCI implique d'intégrer des critères responsables dans l'ensemble de ses activités. Ce principe a tout naturellement été adopté en priorité pour les activités de financement et d'investissement, à travers la mise en place de politiques sectorielles qui fixent des règles d'intervention dans certains secteurs sensibles. Ces politiques intègrent des critères environnementaux et sociaux pour les décisions de financement et d'investissement dans des secteurs présentant de forts enjeux : déforestation, gestion de l'eau, émission de CO₂, gestion des déchets... Ces critères permettent de mieux appréhender l'ensemble des risques liés à certaines transactions pour ne sélectionner que les projets les plus responsables.



La BMCI s'engage à accompagner les secteurs d'activité concernés (agriculture, huile de palme, pâte à papier, centrales à charbon, extraction minière, hydrocarbures non-conventionnels, défense et nucléaire) vers l'adoption des meilleures pratiques. Les risques sociaux sont également pris en compte afin de lutter contre le travail des enfants et le non-respect des droits de l'Homme. Depuis 2018, de nouveaux engagements ont été pris par le Groupe BNP Paribas dans les secteurs suivants :

- **Hydrocarbures non conventionnels** : arrêt de financement de projets dédiés au gaz et pétrole de schiste.
- **Tabac** : arrêt de toute activité de financement et d'investissement des entreprises du tabac (Le Groupe BNP Paribas est un des membres fondateurs du Tobacco-Free Finance Pledge, lancé en septembre 2018. Cette initiative regroupe les institutions financières ayant adopté des politiques visant à ne plus financer ni assurer le secteur du tabac).
- **Charbon** : arrêt de financement de tout nouveau projet de centrale électrique à base de charbon qui ne répond pas à certains critères, et toute nouvelle mine de charbon.

INDICATEURS CLÉS	2016	2017	2018	OBJECTIF 2020
EMPLOYÉS EXPRIMANT UNE OPINION POSITIVE AU SUJET DE L'ÉTHIQUE ET DE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DE BMCI	71%	71%	67%	65%

BONNES PRATIQUES



CONTRÔLE INTERNE ET GESTION DES RISQUES

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

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

Dans le cadre de ce dispositif, la Banque est organisée en unités responsables de leur système de contrôle interne. Les responsables définissent, en coordination avec les autres entités de la BMCI, leur dispositif de contrôle interne et veillent à son fonctionnement. Ils ont, chacun à leur niveau, le devoir d’un contrôle complet et efficace des activités placées sous leur responsabilité. La pratique de délégation est l’un des principes sur lesquels repose le système de contrôle interne. Elle constitue le système de fonctionnement et de décision fondamental de la Banque, en instituant des relais chargés de mettre en œuvre la politique de la Direction Générale. Ces relais doivent s’assurer de l’application stricte de leurs décisions, en contrôlant leurs délégations.

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

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



CONFORMITÉ

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

APPLICATION DE LA RÉGLEMENTATION BÂLE II

Le nouveau dispositif Bâle II est entré en vigueur au Maroc en janvier 2007 pour les approches standards de calcul des exigences en fonds propres au titre des risques de crédit, de marché et opérationnels. Dès la publication de ces textes par le régulateur, la Banque a engagé un large chantier induisant la mobilisation significative des équipes et ce afin d’être conforme à la réglementation Bâle II sur les méthodes standards.



EN SAVOIR PLUS SUR LA GESTION DES RISQUES DE LA BMCI :

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



Responsabilité Sociale

3065
collaborateurs

99%
des effectifs
EN CONTRAT
PERMANENT

Taux
de roulement
DU PERSONNEL DE
5,35%

52%
de femmes
SALARIÉES ET
39% DE FEMMES
MANAGERS

100%
des employés
COUVERTS PAR LES
ACCORDS COLLECTIFS ET
LES COMITÉS CE ET CSH

100%
des employés
ONT REÇU UNE
FORMATION

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



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

Engagement 4 : promotion de la diversité et de l’inclusion

Engagement 5 : « good place to work » et gestion responsable de l’emploi

Engagement 6 : une entreprise apprenante offrant une gestion dynamique des carrières.



Notre engagement

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



LA BMCI SUIT UNE POLITIQUE DE PARITÉ ENGAGÉE, ET ENREGISTRE UN TAUX DE 52% DE COLLABORATRICES AU SEIN DE LA BANQUE

Engagement 4 PROMOTION DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION

En 2014, la BMCI a adopté la politique Diversité du Groupe BNP Paribas, qui repose sur la lutte contre les discriminations dans le respect des lois et des cultures de chaque pays, ainsi que la valorisation de toutes les différences avec des actions de promotion de la diversité. Les collaborateurs BMCI ne doivent faire preuve d'aucune discrimination vis-à-vis de quiconque au sein de la Banque. Les collaborateurs doivent rejeter toute forme de discrimination, d'intimidation

UN ENGAGEMENT POUR L'AVANCEMENT PROFESSIONNEL DES FEMMES

La diversité des genres et la promotion des femmes font partie des engagements prioritaires de la BMCI, avec quatre grands axes d'actions pour favoriser l'égalité professionnelle : la sensibilisation, le développement des compétences, le networking et le mentoring. Au sein de l'effectif de la Banque, la part des femmes est en constante augmentation, et la BMCI se situe au-dessus de la moyenne parité Homme/Femme des banques de la place. Entre 2012 et 2016, la nomination et la

ou de harcèlement à l'égard d'autres collaborateurs, de clients ou de toute personne entretenant une relation avec la BMCI, qui serait fondé(e) sur des critères d'appartenance raciale, de couleur de peau, de convictions, de religion, de nationalité, d'origine ethnique, d'âge, de sexe, d'état civil, de handicap ou d'opinion politique. Cette interdiction s'applique à toutes les étapes de la vie professionnelle de nos collaborateurs : embauche, évolution salariale ou de carrière. Signe fort de cet engagement, la BMCI a été l'une des 12 entreprises fondatrices, filiales des groupes du CAC40 ou grandes structures marocaines, ayant signé la Charte Diversité Maroc en 2016.

promotion de plusieurs collaboratrices à haut niveau, au sein du Directoire, du Comité Exécutif et du Conseil de Surveillance, constituent un signe fort de la politique mise en œuvre afin de favoriser l'égalité professionnelle.

La BMCI met également en place des initiatives afin d'accompagner les collaboratrices durant leur congé de maternité. Ainsi, les règles d'attribution du bonus ont été modifiées afin que toutes les femmes en congé de maternité soient éligibles. Des actions de sensibilisation des managers, des ateliers d'écoute des collaboratrices et des enquêtes de satisfaction sont prévues pour améliorer la gestion du congé de maternité avant, pendant et après.

Enfin, la BMCI favorise la mixité hommes/femmes dans l'ensemble des métiers et fonctions et combat le stéréotype « métiers d'homme/métiers de femme ». Depuis 2012, la BMCI a entrepris diverses actions de sensibilisation et de communication sur la diversité, avec pour mot d'ordre « la diversité, l'affaire de tous », et notamment :

- Une conférence « Identifier et neutraliser les stéréotypes »
- Un Focus Groupe « Mixité et Égalité professionnelle »



- Une formation pour les collaborateurs de la DRH « Management de la diversité des genres »
- La participation au séminaire des Nations Unies « Women's Empowerment Principles »
- Un atelier de travail et de réflexion sur le thème « Construire un réseau professionnel féminin »
- La participation à deux conférences « Women in Africa »
- Rencontre du Club Diversité en mars 2018 dans les locaux de la BMCI, en présence de Laurent Dupuch, Président du Directoire, et en présence des DRH de 9 entreprises : L'Oréal, Total, BYMARO, Orange, Sodexo, Nestlé, Hyatt Regency et Crédit du Maroc.

LE RECRUTEMENT DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

La BMCI prend en compte les différences dans le respect de ses valeurs humaines. Elle met en œuvre un plan d'action concret pour le recrutement, l'accueil et l'insertion de personnes aux besoins spécifiques. Tout le monde est susceptible de vivre une situation de handicap à un moment de sa vie, de façon temporaire ou permanente. Depuis 2015, la BMCI participe aux éditions du forum d'emploi Handicap Maroc et recrute de nouveaux collaborateurs par cette voie. La BMCI renforce ses relations avec les réseaux et associations spécialisés dans le domaine du handicap (AMI, Anais...) afin de concrétiser d'autres recrutements. Afin d'assurer la bonne intégration des personnes aux besoins spécifiques au sein de l'entreprise, des actions de sensibilisation et de formation des collaborateurs ont été réalisées depuis 2016.

Plus d'une dizaine d'agences sont équipées en rampes d'accès PMR. En novembre 2018, la BMCI a renforcé ses engagements et signé un accord d'entreprise avec les représentants du personnel. Cet accord entre en vigueur pour une durée de 3 ans et porte sur la mise en œuvre d'un plan d'action concret autour des 5 axes de travail prioritaires :

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

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



INDICATEURS CLÉS	2016	2017	2018	OBJECTIF 2020
EFFECTIF DES EMPLOYÉS TOTAL	3164	3076	3065	-
EFFECTIF DES EMPLOYÉS EN CONTRAT PERMANENT	3092	3029	3022	-
FEMMES DANS L'EFFECTIF	49%	50%	52%	au moins 50%
FEMMES MEMBRES DU CONSEIL DE SURVEILLANCE	21%	21%	21%	au moins 20%
FEMMES MEMBRES DU COMEX	39%	39%	35%	au moins 30%
FEMMES MANAGERS DANS L'EFFECTIF TOTAL DES MANAGERS	ND	38,5%	39,20%	40%
AGENCES ÉQUIPÉES EN RAMPES D'ACCÈS PMR	ND	ND	10	-

BONNES PRATIQUES

Avancement professionnel des femmes

Lancement du projet en collaboration avec la GIZ, agence de coopération internationale qui accompagne les entreprises marocaines afin de mieux attirer, garder et promouvoir les talents féminins.

Accord "Women's Empowerment Principles"

Signature de l'accord WEP des Nations Unies, un engagement international pour renforcer et promouvoir les femmes en milieu professionnel.

GDC (Gender Diversity Circulator)

Signature d'une convention de partenariat peer-to-peer avec Commerzbank (Allemagne), afin d'échanger les expériences, les best practices et les contraintes avec un peer leader du même secteur d'activité.

Charte de Diversité au Maroc

Signature des 7 engagements de la 1^{ère} Charte de Diversité au Maroc en 2016 avec le lead de la BMCI, aux côtés de grandes structures nationales et de 12 entreprises filiales du CAC40.

"Men with Women"

Dans le cadre de l'initiative "Women In Africa", une rencontre sur le thème "Men with Women" a été organisée pour inviter des hommes à prendre la parole et échanger autour de la thématique du soutien des hommes aux femmes.



Notre engagement

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

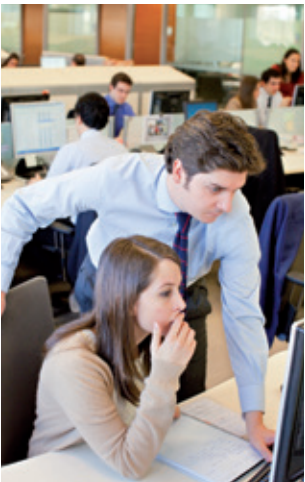
Engagement 5

"GOOD PLACE TO WORK" ET GESTION RESPONSABLE DE L'EMPLOI

ENVIRONNEMENT FAVORABLE AU DÉVELOPPEMENT

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

L'action RH est analysée, mais aussi mesurée par une écoute active des collaborateurs à travers le Global People Survey, le baromètre social du Groupe BNP Paribas qui évalue la perception, la satisfaction et l'engagement par rapport aux sujets



RH au sein de l'entreprise. Les résultats du GPS sont partagés, analysés et transformés en plan d'action spécifique piloté par la RH et les managers.

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

La BMCI promeut la gestion responsable de l'emploi à travers le strict respect des obligations légales relatives à la déclaration des salariés aux organismes de sécurité et de protection sociales. La BMCI assure à tous les collaborateurs des conditions d'hygiène et de sécurité conformes à la législation, à la lutte contre les accidents du travail et les maladies professionnelles. allant au-delà de ses obligations en matière de médecine du travail, la BMCI s'engage pour la préservation de la santé de ses collaborateurs, en les accompagnant en cas de maladie mais aussi à travers des actions de prévention et de sensibilisation. La BMCI a renforcé ses efforts en matière de santé et d'hygiène au travail pour améliorer la vie sociale des collaborateurs :

- Création d'une cellule d'écoute et de conseil en 2015
- Aménagement d'un cabinet médical au Siège BMCI et d'un espace médical à La Colline à Casablanca

VEILLER AU BIEN-ÊTRE DE NOS COLLABORATEURS

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

- Mise à disposition d'un restaurant d'entreprise et amélioration des services complétés par une convention avec une diététicienne nutritionniste et une hygiéniste afin de faire du restaurant d'entreprise un lieu de convivialité et de promotion du bien-être social
- Bourse d'études pour les enfants des collaborateurs, prestations du fonds d'urgence et solidarité, centres de vacances
- Offres conventionnées avec des salles de sport et centres de bien-être
- Les « rendez-vous Diet », un magazine qui fournit des conseils pratiques en matière d'alimentation et de santé durant le Ramadan
- La « Semaine Bio » lors de la semaine du Développement Durable
- Formation aux gestes de premiers secours et séances d'initiation au yoga, la Slow Cosmétique ou beauté au naturel
- Journée d'information des futurs retraités
- Livre blanc « Qualité de Vie au Travail et Risques Psycho-Sociaux ! » dans le cadre

- Acquisition d'un défibrillateur en cas d'urgence, avec la formation des assistantes sociales
- Mise à disposition d'un appartement pour les collaborateurs des régions appelés à séjourner à Casablanca pour raisons médicales ou pour accompagner un parent ou un enfant malade
- Signature de conventions avec des médecins et des cliniques pour accompagner les collaborateurs malades
- Distribution de chaises ergonomiques aux collaborateurs souffrant d'un mal de dos
- Réunions mensuelles du comité médico-social pour un meilleur suivi des maladies psychiatriques
- Campagne annuelle de vaccination contre le virus de la grippe saisonnière, de dépistage pulmonaire et de don du sang
- Campagne de dépistage et sensibilisation au diabète et à l'hypertension artérielle
- Conférence de sensibilisation pour les collaboratrices au sujet du cancer du sein.



du rôle du manager de proximité dans la démarche de prévention.

- Du 10 au 14 décembre 2018, une semaine autour de la santé et du bien-être, permettant aux collaborateurs de découvrir les conseils et astuces des experts et de profiter d'un programme riche en activités (compétition E-foot, KIDS PM : une après-midi parents-enfants au bureau, atelier Self-défense, automassage, méditation et respiration, yoga du rire, conférences, atelier Jus Detox, exposition Kitibook et séance de dépistage des pieds ainsi que des services beauté de "Concept Coiffure" et "Concept Institut".
- Un jeu-concours a été organisé pour faire gagner des tickets aux collaborateurs pour le spectacle de Jamel Debbouze "Maintenant ou Jamel" sponsorisé par BMCI en janvier 2019.
- Pour la 4^{ème} édition, la "We Are Tennis Cup" a été ouverte à plus de 32 pays du Groupe BNP Paribas, dont le Maroc. Le tournoi local s'est déroulé en février 2019 et 21 collaborateurs sportifs ont participé à la compétition dont 18 hommes et 3 femmes. L'équipe gagnante s'est qualifiée pour la finale en juin 2019 à Roland Garros avec les équipes finalistes des autres pays du Groupe.



DIALOGUE SOCIAL

La BMCI s'engage à respecter la liberté d'association et l'exercice du droit syndical ainsi que la promotion de la négociation collective et la prévention des conflits du travail pour toutes les catégories de personnel. La BMCI gère l'emploi dans le respect des accords avec les partenaires sociaux et des dispositions de l'OIT (conventions 98 et 135). Elle encourage un dialogue social de qualité, donne la priorité au reclassement et confirme son engagement d'assurer une gestion sociale responsable.

- L'ensemble des délégués syndicaux sont représentants du personnel. Le bureau syndical est organisé au niveau central et se compose de plusieurs comités (CMIM, œuvres sociales, formation, RSE, ...)

- Les délégués syndicaux disposent d'un local aménagé, d'une salle de réunion, et de tableaux d'affichage dans chaque région. Pour la communication externe, une boîte mail est mise à leur disposition par la DRH.
- La BMCI n'interfère pas dans le processus de constitution du bureau syndical. Des réunions ont lieu à fréquence bimensuelle entre la DRH et les délégués syndicaux et aucune discrimination n'est exercée pour l'exercice de leur rôle.
- Aucune allégation relevant du non-respect par la BMCI de ses obligations en termes de liberté d'association et de libre exercice du droit syndical n'a été communiquée, en externe ou à l'interne.



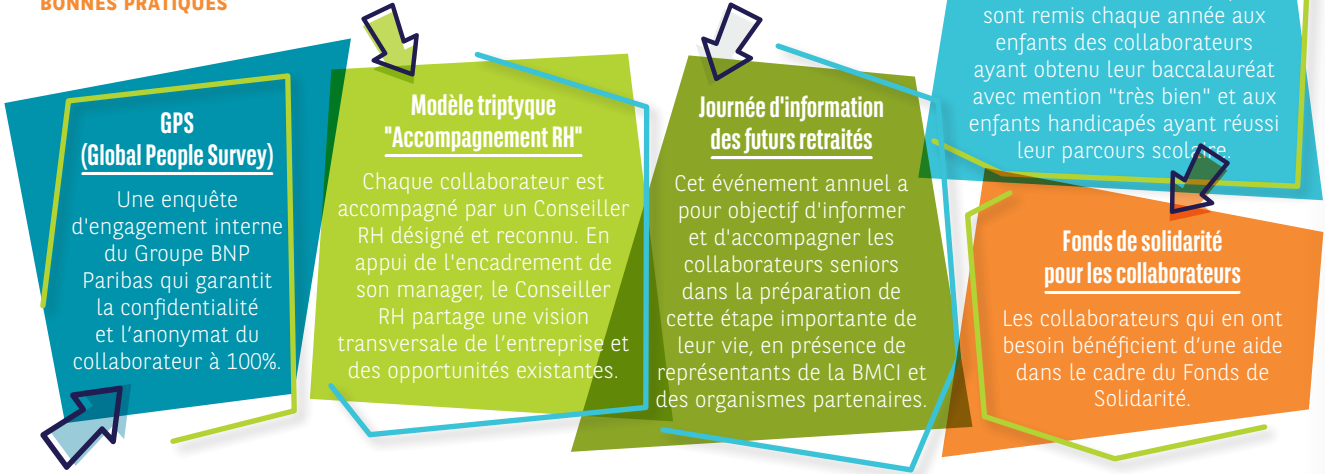
Un code de dialogue social relatif à l'exercice de la liberté syndicale est en cours de formalisation et une formation sera assurée pour l'ensemble des représentants du personnel.

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

La Banque se mobilise et est engagée dans une phase de transformation et de mise à niveau, en IT notamment. Cela peut créer naturellement une incertitude ou de la résistance auprès des collaborateurs. Pour pallier à cela, la Banque renforce ses investissements en matière de formation et de coaching pour mieux accompagner l'adaptation au changement.

INDICATEURS CLÉS	2016	2017	2018	OBJECTIF 2020
ROTATION DU PERSONNEL (turnover)	3,6%	4,5%	5,35%	-
EMPLOYÉS ESTIMANT AVOIR UN BON ÉQUILIBRE ENTRE VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PRIVÉE (GPS)*	67%	68%	66%	-
EMPLOYÉS ESTIMANT QUE LEUR TRAVAIL LEUR PROCURE UN SENTIMENT D'ACCOMPLISSEMENT PERSONNEL (GPS)*	86%	66%	63%	-
EMPLOYÉS RECOMMANDANT L'ENTREPRISE COMME UN EXCELLENT EMPLOYEUR (GPS)	60%	57%	49%	-
EMPLOYÉS AYANT SUIVI LA FORMATION EN E-LEARNING SUR LES ASPECTS RÉGLEMENTAIRES DE LA CONFORMITÉ ET DE LA SÉCURITÉ	98,51%	96%	100%	100%
ENTREPRISE ET SÉCURITÉ ET HYGIÈNE	100%	100%	100%	100%
EMPLOYÉS COUVERTS PAR LES ACCORDS COLLECTIFS	100%	100%	100%	100%
FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DE TRAVAIL PAR 200.000 HEURES TRAVAILLÉES	1,69	2,04	2,08	-
ABSENTÉISME HORS MATERNITÉ	1,4%	2,0%	1,82%	-

BONNES PRATIQUES



Notre engagement

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

DES OUTILS DE FORMATION INNOVANTS ET FLEXIBLES

Depuis 2015, la BMCI dispose d'une plateforme e-learning offrant un large choix de formations à distance. La BMCI a conçu et lancé des modules permettant à chaque collaborateur de se former aux aspects réglementaires de la conformité et de la sécurité. Le développement

LA GESTION DE LA PERFORMANCE ET DE L'ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

La BMCI a mis en place des procédures pour réussir la gestion de carrière et assurer aux collaborateurs une information précise sur les critères et

Engagement 6

UNE ENTREPRISE APPRENANTE OFFRANT UNE GESTION DYNAMIQUE DES CARRIÈRES

LA FORMATION, UNE RESSOURCE CLÉ POUR LE DÉVELOPPEMENT

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

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

des formations e-learning permet d'optimiser le temps d'apprentissage et de les déployer au plus grand nombre de collaborateurs. Des parcours de formation « mixtes » regroupant plusieurs méthodes d'apprentissage (e-learning, documentation en ligne, vidéo, modules au centre de formation, stage d'observation, mise en situation) sont en cours de déploiement. Le contenu et la pertinence des formations sont évalués à chaud par les collaborateurs.

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



- Les formations proposées sont organisées par domaine (métiers, culture managériale, compétences individuelles, technique, management et risques).
- La BMCI accompagne également les collaborateurs souhaitant valoriser leur expérience professionnelle en effectuant une formation diplômante et certifiante : brevet bancaire, ITB (Institut des Techniques Bancaires), Master...



LES PRINCIPES DE MOBILITÉ DU GROUPE BNP PARIBAS

- ① La mobilité est encouragée et facilitée afin de répondre aux besoins du Groupe et aux attentes des collaborateurs en ce qui concerne leur carrière.
- ② Les responsables RH et les managers encouragent la mobilité transversale / horizontale qui permet de répondre aux besoins du Groupe en matière de ressources et aux besoins de développement des collaborateurs.
- ③ Les postes vacants sont pourvus en priorité grâce à la mobilité interne, avant de faire appel à tout recrutement externe.
- ④ Les postes disponibles doivent être publiés de manière ouverte et transparente.
- ⑤ Les responsables RH et les managers accompagnent les collaborateurs en leur donnant des informations et des conseils précis sur la manière d'évoluer vers de nouveaux postes et de futures opportunités de carrière.
- ⑥ Chaque collaborateur est acteur(actrice) de sa carrière.
- ⑦ Chaque collaborateur est libre de présenter sa candidature pour un poste vacant dès lors qu'il(elle) respecte les conditions nécessaires d'ancienneté dans son poste actuel et qu'il(elle) en a informé de manière transparente son(sa) manager.
- ⑧ Dans le processus de sélection, les responsables RH et les managers s'assurent que la shortlist de candidats retenus est suffisamment diversifiée et inclut au moins une femme ou un homme.
- ⑨ La sélection des collaborateurs est basée sur les compétences et elle s'effectue en totale conformité avec toutes les réglementations et principes relatifs à l'égalité des chances.
- ⑩ Si besoin, des formations appropriées et des programmes de développement sont prévus pour accompagner la mobilité.

INDICATEURS CLÉS	2016	2017	2018	OBJECTIF 2020
HEURES DE FORMATION	59 665	55 664	73 777	-
HEURES DE FORMATION EN E-LEARNING	8 641	12 154	16 790	-
FORMATION EN PRÉSENTIEL	86%	78%	77%	au moins 50%
COLLABORATEURS AYANT REÇU UNE FORMATION	99%	96%	100%	100%
HEURES DE FORMATION PAR COLLABORATEUR	18,9	18,1	24,1	-
BUDGET ANNUEL DÉDIÉ À LA FORMATION (Millions de MAD)	7 216	7 746	7 356	-
MOBILITÉ INTERNE PARMI LES RECRUTEMENTS	33%	39%	29%	-
MOBILITÉS INTERNES RÉALISÉES	1045	1191	891	-
COLLABORATEURS AYANT BÉNÉFICIÉ D'UN ENTRETIEN D'ÉVALUATION ANNUEL	ND	85%	95%	98%
SALARIÉS PROMUS DANS UNE CATÉGORIE SUPÉRIEURE	558	647	629	-

BONNES PRATIQUES

Digiday BMCI : acculturation digitale

En décembre 2018, s'est tenu le premier DIGIDAY, rencontre avec les collaborateurs sur l'acculturation digitale à la BMCI, afin d'accompagner la transformation et développer une culture du numérique.

« About Me »

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

E-jobs

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

Mobility Days

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

Les cafés RH

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



Responsabilité Civique

57
agences BMCI

MOBILISÉES DANS LES ACTIONS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE

56%
des collaborateurs

AYANT EFFECTUÉ UNE FORMATION SUR LES DROITS DE L'HOMME

88 000
élèves

BÉNÉFICIAIRES DE BIBLIOTHÈQUES DE CLASSES

1 150
bibliothèques

DE CLASSES

95 000
festivaliers

PRÉSENTS LORS DES FESTIVALS DE JAZZ

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



Karima BENABDERRAZIK
Secrétaire Générale de la Fondation BMCI
Directrice de la Communication et de la Publicité

« Dans le cadre des actions menées par la Fondation BMCI, notre démarche est de construire de véritables partenariats dans la durée avec les associations et porteurs de projets que nous accompagnons. Nous sommes à

leur écoute, nous pouvons être force de propositions et créateurs de synergie entre les différents projets et acteurs engagés de la société. Notre Fondation s'attache également à encourager l'engagement social des collaborateurs, à être un acteur investi dans la société et à promouvoir des programmes s'intégrant à la démarche globale RSE de la BMCI. »



Jaouad HAMRI
Président du Conseil de Surveillance
Président de la Fondation BMCI

« La politique RSE mise en place par la BMCI, à l'instar du Groupe BNP Paribas, s'inscrit dans cette même volonté d'être un acteur économique responsable et engagé auprès de son environnement économique et

social. Cette démarche vient structurer des actions déjà mises en place depuis de nombreuses années au sein de la Banque, mais aussi en développer d'autres, principalement dans le domaine du développement durable et de la responsabilité environnementale. »

Dans le cadre de sa responsabilité civique, le Groupe utilise ainsi tous les leviers dont il dispose, en tant que banquier, employeur et mécène, pour favoriser un développement durable et harmonieux de la société. Ces actions sont menées en cohérence avec ses trois engagements :

Engagement 7 : des produits et services accessibles au plus grand nombre

Engagement 8 : la lutte contre l'exclusion sociale et la promotion du respect des droits humains

Engagement 9 : une politique de mécénat en faveur de la culture, de la solidarité et de l'environnement.



Notre engagement

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

BMCI NAJMAH

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

- La mise en place d'un système d'information ne prévoyant ni intérêt, ni date de valeur
- La création d'un code banque
- La séparation comptable des fonds reçus au titre de l'activité de la Banque conventionnelle et ceux reçus au titre de l'activité de la Banque participative



Engagement 7
DES PRODUITS ET SERVICES ACCESSIBLES AU PLUS GRAND NOMBRE

L'ÉDUCATION ET L'INCLUSION FINANCIÈRE

L'inclusion financière des populations est un des axes majeurs du développement économique qui apporte un progrès aux ménages,

les aide à anticiper les périodes difficiles et les encourage à entreprendre. Cette démarche s'accompagne d'un effort dans le soutien à l'éducation financière. En effet, pour utiliser les produits et services financiers de façon responsable et autonome, les consommateurs doivent être capables de les comprendre et de les comparer.

LA MICROFINANCE

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



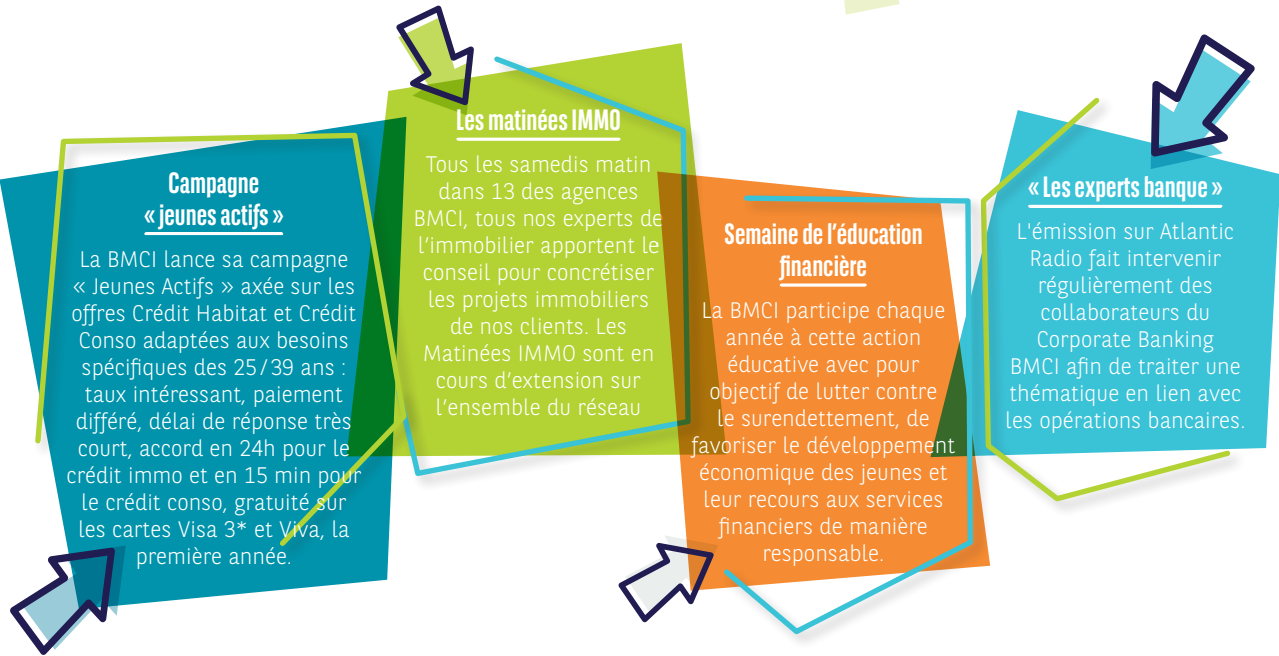
- La mise en place d'un dispositif de conformité aux avis du CSO
- La protection et la sauvegarde des fonds des déposants.

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

INDICATEURS CLÉS	2016	2017	2018	OBJECTIF 2020
AGENCES BMCI MOBILISÉES DANS LES ACTIONS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE	94	49	57	70
ELÈVES BÉNÉFICIAIRES DES ACTIONS DE SENSIBILISATION DE LA BMCI	7000	3500	2917	3000



BONNES PRATIQUES



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

Engagement 8
LA PROMOTION DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

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

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

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

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

- Ne pas faire travailler des adolescents de moins de 15 ans
- Ne pas avoir recours au travail forcé ou obligatoire au sens défini par l'OIT
- Discriminer sur toute distinction fondée sur la race, la couleur, le sexe, la religion, l'opinion politique, l'ascendance nationale ou origine sociale ou toute autre distinction.
- Ne pas respecter des conditions de travail décentes et ne pas proposer une protection sociale.

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

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

Dans le cadre de l'ouverture d'un compte pour un nouveau client entreprise, une vérification est faite auprès de business_ humanrights.org en relation avec les droits de l'Homme (processus KYC).



E-learning sur les droits de l'Homme

Une formation à distance couvrant les sujets liés aux risques en matière de droits de l'Homme est obligatoire pour les personnels exposés (achats, RSE, risques, chargés de clientèle – RM Corporate Banking)

INDICATEURS CLÉS	2016	2017	2018	OBJECTIF 2020
% DES COLLABORATEURS AYANT EFFECTUÉ UNE FORMATION SUR LES DROITS DE L'HOMME FORMATION À DISTANCE COUVRANT LES SUJETS LIÉS AUX RISQUES EN MATIÈRE DE DROITS DE L'HOMME EST OBLIGATOIRE POUR LES PERSONNELS EXPOSÉS (achats, RSE, risques, chargés de clientèle – RM Corporate Banking)	ND	ND	66%	80%



Notre engagement

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



FONDATION BMCI
GROUPE BNP PARIBAS

Engagement 9

UNE POLITIQUE DE MÉCÉNAT EN FAVEUR DE LA CULTURE, DE LA SOLIDARITÉ ET DE L'ENVIRONNEMENT

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

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



LA FONDATION BMCI, UN ENGAGEMENT FORT

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

En avril 2018, la 13^{ème} édition du festival Jazzablanca a marqué le début des 10 jours de festivités à l'occasion du 10^{ème} anniversaire de son partenaire officiel : la Fondation BMCI.

Près de 1 000 personnes se sont réunies pour une grande soirée inaugurale à l'hippodrome Casa-Anfa, pour applaudir le groupe Nass El Ghiwane et vibrer devant le spectacle Halka du Groupe Acrobatique de Tanger, tous deux partenaires historiques de la Fondation.

Un espace associatif a également été installé pour permettre aux festivaliers de découvrir quelques-unes des associations soutenues par la Fondation.

Durant ces 10 jours, un cycle de conférences a été organisé, portant sur des thèmes tels que l'éducation, le handicap et la psychologie de l'enfant. Et pour que chacun soit de la fête, près de 500 collaborateurs et enfants ont également été conviés à une représentation du spectacle "Le Petit Prince" de Saint-Exupéry, au Studio des Arts Vivants de Casablanca.

DÉVELOPPEMENT CULTUREL DANS LES ÉCOLES PUBLIQUES

En avril 2009 a eu lieu l'inauguration de la première bibliothèque de classes parrainée dans le cadre du partenariat que la Fondation BMCI a formé avec Al Jisr, association reconnue d'utilité publique qui contribue à sensibiliser et mobiliser des entreprises privées pour leur implication dans l'éducation. Des bibliothèques de classes ont été mises en place à travers tout le Maroc en partenariat avec l'association Al Jisr et les AREFs (Académies Régionales de l'Éducation et de Formation). En parallèle, le concours Bibliothèques de Classe organisé en 2017 dans la province de Novaceur a connu la participation de plus de 40 000 enfants et de milliers d'enseignants, créant une véritable émulation autour de ce programme, qui stimule l'imagination des élèves à travers des créations artistiques basées sur la lecture.

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



ASSOCIATION
AL JISR

INSERTION SOCIALE DES POPULATIONS DÉFAVORISÉES

- Depuis 2017, la Fondation BMCI apporte son soutien à l'association Sourire de Reda pour le projet de Développement d'une application mobile « Stop Silence », afin de répondre à une demande des jeunes en souffrance et créer des fonctionnalités spécifiques qui permettront d'améliorer l'efficacité du service « Chat Ecoute ». En 2018, Sourire de Reda lance la 1^{ère} application mobile gratuite destinée aux jeunes en souffrance afin de prévenir le suicide. Un ch@t gratuit, anonyme et confidentiel réservé aux jeunes, accessible de toutes les régions du Maroc (www.stopsilence.org) et une équipe d'écouteurs formés à l'évaluation et à la gestion du risque suicidaire chez les adolescents. Afin de s'adapter aux moyens de communication des jeunes, ce dispositif a été étoffé en 2018 grâce à l'application mobile disponible sur IOS et Android. La BMCI a offert son soutien à la journée nationale de prévention du suicide le 5 février 2019, avec une nouvelle campagne de sensibilisation lancée par l'association Sourire de Reda sous le hashtag : #ANA_M3AK.
- Depuis sa création, la Fondation BMCI apporte son soutien à l'association Anaïs (Association Nationale pour l'Avenir des Inadaptés Scolaires), reconnue d'utilité publique, notamment à travers le parrainage d'un atelier blanchisserie au sein de « L'Espace Anaïs » à Bouskoura, qui permet à 15 jeunes souffrant de handicap mental d'être formés et d'assurer la production. La Fondation BMCI soutient également l'AMI (Amicale Marocaine des IMOC) et son centre d'éveil psychomoteur qui accueille des enfants atteints d'Infirmiété Motrice d'Origine Cérébrale et leur offre des services paramédicaux ainsi qu'un apprentissage pédagogique et ludique.
- Signature le 3 mars de la convention de recrutement de 2 jeunes hommes d'Anaïs, issus de l'atelier blanchisserie. Ils seront en charge de traiter le linge des collaborateurs grâce à un service de conciergerie nouvellement créé à la Banque.
- Toujours dans un esprit de synergies entre les divers partenaires de la BMCI, Ansamble, le prestataire de la cantine de la Banque a également signé une convention de recrutement d'une jeune fille d'Anaïs, issue de l'atelier pâtisserie et qui travaillera au restaurant de la Banque.
- Accompagnant ses partenaires dans la durée, la Fondation BMCI soutient les nombreuses actions de ces deux associations engagées pour l'intégration familiale, sociale, scolaire et professionnelle des personnes en situation de handicap.

1 150
bibliothèques

DE CLASSES

136
écoles publiques

PRIMAIRES
IMPACTÉES

88 000
élèves

BÉNÉFICIAIRES

77 000
livres

DISTRIBUÉS



- La Fondation BMCI, partenaire de la Fondation Marocaine de l'Étudiant, permet à 28 jeunes méritants issus de couches sociales défavorisées d'avoir accès à l'éducation et à l'enseignement ainsi qu'une action de mentoring par lequel des cadres bénévoles de la Banque parrainent des étudiants et les guident dans leur développement social et professionnel.
- Depuis 2010, la Fondation BMCI a choisi d'apporter son soutien à INSAF dans sa mission de réinsertion scolaire des petites filles domestiques, en accompagnant la scolarisation de 50 de ces petites dans la région de Chichaoua. INSAF (Institution Nationale de Solidarité avec les Femmes en Détresse), reconnue d'utilité publique, soutient les femmes et enfants en détresse en luttant contre l'abandon des enfants et en favorisant la réinsertion familiale et socioprofessionnelle des femmes.



ASSOCIATION
SOURIRE DE REDA



ASSOCIATION NATIONALE
POUR L'AVENIR DES INADAPTÉS SCOLAIRES



INSTITUTION NATIONALE DE SOLIDARITÉ
AVEC LES FEMMES EN DÉTRESSE

VALORISATION DU PATRIMOINE CULTUREL

- À travers le programme Dream Up lancé dans 26 pays dans le monde par la Fondation BNP Paribas en 2015, les Fondations BMCI et BNP Paribas ont soutenu la création d'une classe de musique au sein du centre « Les Étoiles de Sidi Moumen », permettant ainsi à 132 jeunes talents de bénéficier de cours et de développer leur pratique musicale.
- Depuis plus de 15 ans, la BMCI est un mécène culturel reconnu du domaine de l'édition avec le soutien à l'édition de 20 beaux livres d'art pour préserver la mémoire du patrimoine culturel marocain. En poursuivant dans cette voie, la Fondation BMCI défend le rôle fondamental de l'édition dans la communication, le partage et la diffusion de la culture.
- La Fondation BMCI s'engage auprès de formes artistiques par le mécénat d'entreprise, telles que le jazz et soutient l'organisation des festivals TANJAZZ depuis 2008 JAZZABLANCA depuis 2014. Plus de 70 000 festivaliers en bénéficient chaque année.
- La Fondation BMCI a accompagné le Groupe Acrobatique de Tanger à toutes les étapes de sa success story mondiale. Au-delà du soutien à ses différents spectacles, la Fondation BMCI a été à l'initiative de l'édition en 2012 d'un livre en hommage à cette troupe d'acrobatie marocaine, devenue un véritable ambassadeur de la création artistique marocaine.

PROGRAMME
DREAM UPFESTIVAL
TANJAZZFESTIVAL
JAZZABLANCA

MOBILISATION DES COLLABORATEURS

- Les collaborateurs BMCI se mobilisent directement dans des projets de solidarité et la BMCI les encourage à continuer à s'investir par le programme « Help2Help » ou encore avec l'association INJAZ Al-Maghrib. Ils interviennent aussi à travers le Bénévolat de Compétences « Innovation Camp ».
- Durant la semaine du développement durable en octobre 2018, la BMCI a fait don de vêtements et chaussures, collectés auprès des collaborateurs BMCI et remis 100 sacs à l'association JOOD.
- En octobre 2018, 50 collaborateurs BMCI ont échangé avec les pensionnaires de l'association Nour à la Maison de retraite d'Ain Chock autour d'un couscous solidaire préparé par des mères célibataires de l'association Solidarité Féminine.

Évaluation de l'impact des projets

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

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

CAMPAGNY PROGRAM
Formation des jeunes à la création et à la gestion de Junior Entreprises.
16-13 séances (3 à 5 mois)
1h30 / séance
Lycée / Universités

SMART START
Accompagnement des porteurs de projet ayant suivi le Campagny Program, dans la création de leurs entreprises.
2h/semaine pendant 6 mois
Lycée / Universités

BUSINESS LEADER
Interventions de dirigeants d'entreprise pour partager leur expérience avec les jeunes.
2h
Lycée / Universités

IT'S MY BUSINESS
Familiarisation des collégiens avec le monde de l'entreprise.
6 séances (1,5 mois)
1h30 / séance
Collège

INNOVATION CAMP
Initiation des étudiants aux techniques d'innovation pour répondre à une problématique définie par un département de la banque.
4h / département
Lycée

ENTREPRENEURSHIP MASTERCLASS
Initiation des collégiens à l'entrepreneuriat.
¼ journée
Collège

STEER YOUR CAREER
Développement de stratégies personnelles pour la recherche d'emploi.
7 séances (1,5 mois)
2h / séance
Université



HELP2HELP
BY BMCI
GROUPE BNP PARIBAS

114
PROJETS
HELP2HELP

50
PETITES
FILLES INSAF
SCOLARISÉES

28
JEUNES
ÉTUDIANTS
BOUSIERS

1150
BIBLIOTHÈQUES
DE CLASSE :

77 000
Livres offerts
136
écoles
bénéficiaires

132
JEUNES
TALENTS
DREAM UP

EN SAVOIR PLUS SUR LES ACTIONS DE LA FONDATION BMCI

<https://www.bmci.ma/nous-connaître/fondation-bmci/>

BONNES PRATIQUES

« Dream Up »

Programme initié par la Fondation BNP Paribas, d'aide à l'éducation et à l'insertion des jeunes en difficulté par la pratique artistique, qui concerne 26 pays dans 5 continents.

Fondations Mohammed V

La Fondation BMCI s'engage aux Côtés de la Fondation Mohammed V pour la Solidarité et de la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement.

« Passeport Avenir » by FME

La BMCI est mobilisée dans le partenariat entre la FME et l'association « Passeport Avenir » ayant pour mission d'accompagner les étudiants issus de milieux modestes par le biais d'un tutorat professionnel.

Help2Help

Lancé en 2009 par la Fondation BMCI, programme destiné aux collaborateurs mobilisés dans des projets de solidarité portés par des associations dans lesquelles ils sont impliqués à titre bénévole.

"Innovation Camp"

Atelier de travail pour des étudiants universitaires, guidés par des collaborateurs bénévoles BMCI, pour trouver des solutions stratégiques et innovantes.



Responsabilité Environnementale

39%
de réduction

DE LA CONSOMMATION
DE PAPIER

25%
de réduction

DE LA CONSOMMATION
D'ÉNERGIE

57%
de réduction

DE LA CONSOMMATION
D'EAU

86%
de réduction

DE L'INTENSITÉ
DÉCHETS
(KG/EMPLOYÉ)

14%
de réduction

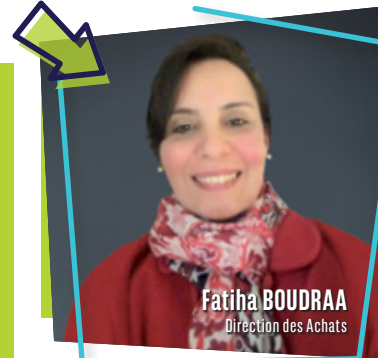
DE L'INTENSITÉ DES
ÉMISSIONS DE GES
(TEQCO₂/EMPLOYÉ)



Mohammed DRISSI
Direction Immobilier Exploitation

« En matière de responsabilité environnementale, la BMCI dispose d'un plan d'action ambitieux et d'un suivi rigoureux de ses indicateurs. Chaque année, la BMCI réalise un reporting environnemental afin de mesurer son

impact direct sur l'environnement. Ce reporting réunit les indicateurs liés à la consommation d'eau et d'énergie, aux déchets et aux déplacements professionnels. Sur la base de ce reporting, un plan d'action est établi afin de mettre en place des solutions pour réduire notre empreinte environnementale et contribuer aux objectifs du Groupe BNP Paribas à l'horizon 2020, notamment une réduction de 25% de ses émissions de CO₂ et une diminution de 30% de sa consommation de papier. De nombreuses initiatives ont été prises au sein des différentes fonctions et entités en vue de contribuer à cet engagement. »



Fatiha BOUDRAA
Direction des Achats

« Nous travaillons en partenariat avec nos fournisseurs pour effectuer des achats responsables et réduire notre empreinte environnementale. »

La BMCI décline sa responsabilité environnementale en 3 engagements :

Engagement 10 : l'accompagnement de nos clients dans la transition vers une économie bas carbone

Engagement 11 : la diminution de l'empreinte environnementale liée à notre fonctionnement propre

Engagement 12 : le développement de la connaissance et le partage des meilleures pratiques environnementales.



Notre engagement

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

Engagement 10

L'ACCOMPAGNEMENT DE NOS CLIENTS DANS LA TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE BAS CARBONE

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

Offre de crédit « Pack Vert »

La BMCI propose une offre bancaire aux conditions très avantageuses, dédiée au financement du matériel ou des travaux à caractère écologique (panneaux solaires, isolation thermique, irrigation, etc.).

Certificat de dépôt climatiquement responsable

La BMCI a lancé un certificat de dépôt à taux révisable dont le rendement est associé à la performance de l'Indice Ethical Europe Climate Care. Selon l'évolution de l'indice, le rendement pourrait atteindre jusqu'à 20% sur 3 ans, avec une garantie du capital à l'échéance.

ACCOMPAGNER LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE VERS L'ÉOLIEN

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



SOLAIRE PHOTOVOLTAÏQUE

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



PROGRAMME "GEFF MOROCCO"

La BMCI a signé le 4 février 2019 un partenariat avec la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (BERD) pour le Programme "GEFF Morocco " (Green Economy Financing Facility). Ce dernier est un programme de la BERD dédié à l'efficacité énergétique, aux énergies renouvelables et à la gestion des ressources (eau, déchets...). Dans le cadre de ce programme, la Banque bénéficiera d'un financement de 20 millions d'euros de la BERD pour soutenir les investissements privés portés par les entreprises ayant un impact positif sur l'environnement. Le programme GEFF Morocco permettra à la BMCI d'encourager des entreprises privées des secteurs d'activité liés aux énergies renouvelables et aux questions environnementales, à investir dans l'économie verte, ainsi que de les assister et les accompagner tout au long du processus. Cet accord permet ainsi à la banque d'être un acteur économique responsable.





Notre engagement

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

Engagement 11

LA DIMINUTION DE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE LIÉE À NOTRE FONCTIONNEMENT PROPRE

La BMCI s'efforce de limiter les impacts sur l'environnement qui résultent de ses activités bancaires. Son action vient en soutien des objectifs à 2020 du Groupe BNP Paribas établis sur l'année de référence 2012. En 2017, la BMCI a lancé la phase pilote du projet "Facility Management" dont l'objectif était d'externaliser et professionnaliser la maintenance immobilière des agences et bâtiments centraux. En 2018, cette phase pilote impacte 60% du parc immobilier et permet de tirer un bilan positif. Le démarrage de la phase 2, concerne 4 zones restantes : Casa Nord, Casa Sud, Zone Est, Zone Rabat.

RÉDUCTION DE NOS ÉMISSIONS

La réduction de l'empreinte environnementale liée à notre fonctionnement propre concerne principalement les émissions de gaz à effet de serre et principalement issues de l'énergie consommée, la consommation d'eau et de papier et la gestion des déchets. La BMCI n'est pas une source significative de pollution sonore ou de toute autre pollution spécifique, elle mène néanmoins diverses actions en faveur du bien-être dans l'immobilier de ses espaces, bureaux et agences.

RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

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

- Depuis 2017, mise en place de la GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur) pour digitaliser et fiabiliser son tableau de bord énergétique. Les relevés réguliers favorisent la mise en œuvre d'une démarche globale et durable, basée sur des relevés des consommations d'eau et d'électricité, mais aussi l'engagement des fournisseurs de maintenance à proposer des solutions de progrès énergétiques.
- Le pôle Immobilier d'Exploitation et Logistique du Groupe, IMEX, a lancé en 2017 la phase pilote du Facility Management (FM) pour externaliser la maintenance du Parc Immobilier auprès de deux entreprises (SPIE et Ventec), pour réduire la consommation énergétique et accroître la durée de vie des équipements. Suite à la phase pilote, le FM couvre à présent tout le parc immobilier de la BMCI.
- Généralisation de l'utilisation d'un éclairage à basse consommation au sein des bâtiments BMCI, permettant de réduire la consommation d'énergie.
- Mise en place d'un système VRV (Volume de Réfrigérant Variable) qui ajuste en continu le volume réfrigérant en fonction des besoins exacts en matière de chauffage ou de rafraîchissement zone par zone, pour un confort et une efficacité énergétique optimale.
- Installation d'un système de veille prolongée de l'ensemble des postes de travail en dehors des heures de travail.
- Systématisation de l'arrêt des équipements d'éclairage et de climatisation en dehors des horaires de travail.
- Consolidation de l'infrastructure système en une plateforme virtuelle, permettant de réduire fortement la consommation énergétique liée à l'hébergement des serveurs.
- Application de la politique verte du Groupe BNP Paribas en matière d'achats d'ordinateurs et de serveurs (équipements à basse consommation électrique).
- Installation de systèmes de visioconférences pour éviter les déplacements dans le cadre de réunions internes.
- Développement du système de formation en e-learning pour réduire les séances en présentiel.



RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION DE PAPIER

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

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

GESTION OPTIMISÉE DES DÉCHETS

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

- Politique Déchets s'articulant autour de 3 axes et des actions ci-après :
 - ① Tri sélectif des déchets
 - ② Définition des points de collecte et de regroupement
 - ③ Valorisation et traçabilité
- Equiper des bâtiments centraux de poubelles de tri.
- Intervention d'organismes spécialisés pour le traitement des déchets électroniques et cartouches d'impression.
- Traçage des cartouches afin de garantir le recyclage.
- Gestion du matériel informatique obsolète en collaboration avec des partenaires revalorisant ces équipements.

SIÈGE SOCIAL

Place des Nations Unies (Casablanca)

Dans le cadre d'un projet de gestion environnementale ambitieux, la BMCI a réalisé des économies importantes en 2018 avec une réduction de 10,3% des consommations énergétiques par la :

- Gestion du démarrage de la climatisation
- Mise en marche de la nouvelle installation DRV
- Mise en place de la gestion intelligente des ascenseurs
- Mise en marche de la nouvelle installation Transformateurs MT/BT.

Sur le site de la Colline – Sidi Maârouf, un plan d'action a été déployé visant à l'optimisation des fonctions de chauffage, climatisation et d'éclairage notamment.

BONNES PRATIQUES

Papier FSC

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

Concours Cube 2020

La BMCI a inscrit le site La Colline – Sidi Maârouf à un concours organisé par l'Institut Français pour la Performance Énergétique des Bâtiments (IFPEB) sur les économies d'énergie réalisées sur un an, avec un objectif minimum de 10% de réduction.

INDICATEURS CLÉS	2016	2017	2018	OBJECTIF 2020
CONSOMMATION DE PAPIER (kg/employé)	126	122	114	131
RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION DE PAPIER (versus 2012)	-33%	-35%	-39%	-30%
PART DU PAPIER RESPONSABLE	100%	100%	100%	100%
CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE TOTALE (MWh)	10 573	10 341	8 833	-
INTENSITÉ ÉNERGÉTIQUE POUR LE FONCTIONNEMENT DE BMCI (KWh/employé)	3 357	3 374	2 892	-
RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE TOTALE (vs 2012)	-10%	-12%	-25%	-
KM PARCOURUS PAR EMPLOYÉ	1255	1374	1773	-
DÉPLACEMENT PROFESSIONNEL (mille km)	3 954	4 210	5 414	-
ÉMISSIONS DE GES (TegCO ₂ /collaborateur)	2,31	2,25	2,34	2,05
ÉMISSIONS DE GES (tonnes)	7340,4	6899	7154,7	-
ÉMISSIONS DIRECTES DE GES - Scope 1	1%	1%	0,60%	-
ÉMISSIONS DIRECTES DE GES - Scope 1 (TegCO ₂)	73,404	68,99	42,04	-
ÉMISSIONS INDIRECTES DE GES - Scope 2	90%	93%	85,10%	-
ÉMISSIONS INDIRECTES DE GES - Scope 2 (TegCO ₂)	6606,36	6416,07	6090,86	-
AUTRES ÉMISSIONS INDIRECTES DE GES - Scope 3	9%	6%	14,30%	-
AUTRES ÉMISSIONS INDIRECTES DE GES - Scope 3 (TegCO ₂)	660,64	413,94	1021,81	-
AUTRES ÉMISSIONS INDIRECTES DE GES - Scope 3 (avion)	35,5%	71%	26,30%	-
AUTRES ÉMISSIONS INDIRECTES DE GES - Scope 3 (voiture)	64,5%	29%	73,70%	-
RÉDUCTION DE L'INTENSITÉ DES ÉMISSIONS DE GES (TegCO ₂ /employé) (vs 2012)	-15%	-18%	-14%	-
POIDS DE DÉCHETS GÉNÉRÉS (t)	132	102	88	-
POIDS DE DÉCHETS PAR COLLABORATEUR (kg/employé)	42	33	29	-
PART DES DÉCHETS RECYCLÉS OU RÉUTILISÉS	59,5%	45,4%	44,8%	-
INTENSITÉ DÉCHETS RECYCLÉS (kg/employé)	25	15	13	-
RÉDUCTION DE L'INTENSITÉ DÉCHETS (Kg/employé) (vs 2012)	-79%	-84%	-86%	-
INTENSITÉ DE CONSOMMATION D'EAU (m ³ /employé)	18,6	19,3	16,9	-
RÉDUCTION DE L'INTENSITÉ DE CONSOMMATION D'EAU (m ³ /employé)	-53%	-51%	-57%	-



Notre engagement

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

Engagement 12 LA CONNAISSANCE ET LE PARTAGE DES MEILLEURES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES

IMPLIQUER NOS COLLABORATEURS

Chaque année, la BMCI lance une campagne « écogestes » et édite un



guide détaillant les gestes que chaque collaborateur peut adopter au quotidien afin de contribuer à la démarche de l'entreprise pour réduire son impact environnemental.

Du 1^{er} au 6 octobre 2018 s'est tenue la 5^{ème} édition de la Semaine du Développement Durable à la BMCI ayant pour objectif de :

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

À Casablanca et en régions, de nombreuses actions étaient au programme avec une forte mobilisation des collaborateurs, dont des opérations de dons de vêtements, un atelier éco-gestes, une exposition pour des start-up Green & Social Start Up expo, des plantations d'arbres dans des écoles, un couscous solidaire dans une maison de retraite, un nettoyage de plage, et des actualités thématiques quotidiennes sur notre intranet.

Les collaborateurs, pleinement intégrés dans cette démarche collective pour réduire l'impact environnemental, ont également participé à des quiz avec, à la clé, des prix pour les plus méritants.

BONNES PRATIQUES

Plantation d'arbres à l'école Mehdi El Menjra

20 collaborateurs ont participé à la plantation d'arbres et de plantes aromatiques dans une école primaire publique à Nouaceur, où 75 écoliers ont été initiés au respect de l'environnement.

Sensibilisation au tri des déchets

Un chiffonnier a sensibilisé les collaborateurs au sujet de sa collecte de déchets et du recyclage contribuant ainsi au développement de l'économie circulaire à la génération de son revenu. Par ailleurs, le chiffonnier a collecté des déchets plastiques du restaurant d'entreprise.

Plage propre

Opération Plage Propre en partenariat avec l'association Bahri pour ramasser des déchets grâce à la participation d'une soixantaine de collaborateurs et d'enfants.

Opération Bahri

45 collaborateurs et leurs familles ont collecté 500 kg de déchets à la plage Lalla Meriem à Casablanca, en partenariat avec l'association Bahri.



4

PERFORMANCE

PROTOCOLE DE REPORTING

La BMCI s'appuie sur un processus visant à communiquer les informations financières, économiques, environnementales et sociales aux parties prenantes. Cette transparence a pour objectif de présenter les politiques et la gouvernance, les plans de déploiement et les mesures de performance. Ce rapport RSE concerne l'année 2018 ; nous appliquons, pour la première fois, le cadre de référence GRI avec les normes GRI, le cadre de reporting GRI étant le plus utilisé et le plus reconnu au monde.

NOTRE DÉCLARATION DE CONFORMITÉ GRI

Les principes de reporting GRI sont essentiels afin d'obtenir un rapport de développement durable de qualité. Chaque principe de reporting est constitué d'une exigence et de lignes directrices relatives aux modalités d'application du principe. Pour assurer une démarche de qualité répondant aux attentes de GRI sur les normes, la BMCI s'est assurée de la mise en application des tests indiqués pour chaque principe par MATERIALITY-Reporting, GRI DATA PARTNER pour la France.

La BMCI a préparé son reporting en conformité avec les normes GRI : CONFORMITÉ ESSENTIELLE. Par ailleurs, La BMCI se réfère également aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies (ODD) et aux Principes pour l'Investissement Responsable (PRI).

NOTRE ENGAGEMENT EN REPORTING

Pour garantir la cohérence et la lisibilité de notre démarche, nous poursuivons les efforts engagés sur les éditions précédentes de notre reporting. Nous présentons les valeurs annuelles de progrès historisées sur les 3 dernières années.



PÉRIMÈTRE DU REPORTING

La BMCI a mené une étude de matérialité pour prioriser les enjeux pertinents et conforter sa feuille de route stratégique. Bien qu'aucune obligation réglementaire en matière de reporting n'existe, nous sommes engagés dans une démarche proactive et volontaire de déploiement et de communication de nos performances relatives à la RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise).

100%
du périmètre

DU GROUPE
BMCI

“ Le Bilan Social porte sur l'ensemble du périmètre de la BMCI” ”



PÉRIODE ET CYCLE

Nous publions le reporting des résultats de notre démarche RSE depuis 2014 selon une fréquence annuelle. Tous les ans, un rapport annuel d'activité est établi ainsi qu'un rapport RSE. Le rapport annuel d'activité 2017 a été publié en 2019 ; le dernier rapport RSE 2017 a été publié en janvier 2019.

BILAN SOCIAL 2018

Le bilan social présente et mesure les principaux indicateurs sociaux et leur évolution sur les dernières années. Au-delà des chiffres, ces indicateurs permettent de traduire en actions concrètes, les différents engagements que la BMCI prend depuis plusieurs années en matière de politique sociale.

VÉRIFICATION EXTERNE

Le cabinet MATERIALITY-Reporting, GRI DATA PARTNER pour la France, a procédé à une vérification à la fois sur les principes de reporting des normes GRI, en réalisant une analyse critique et en auditant l'index des contenus GRI en conformité essentielle.

CHANGEMENTS ET REFORMULATION

Aucun changement majeur n'est intervenu durant la période.



MATERIALITY REPORTING
GRI DATA PARTNER

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Pour garantir la cohérence et la lisibilité de notre démarche, nous poursuivons les efforts engagés et présentons les valeurs annuelles de progrès sur les 3 dernières années. Nos résultats actuels, à la fois financiers et extra-financiers, attestent de la clairvoyance de notre vision stratégique et nous voyons apparaître les résultats d’une performance améliorée nous rapprochant encore davantage des attentes de nos clients et de nos partenaires.

THÈME	INDICATEURS BMCI	UNITÉS	BMCI 2016	BMCI 2017	BMCI 2018	OBJECTIF 2020
GOVERNANCE	Agences BMCI	Nombre	375	340	337	-
GOVERNANCE	PNB Consolidé	Dirhams (en milliards)	3,06	3,02	3,03	-
GOVERNANCE	Ratio d’effet de levier (capitaux propres - goodwill) - immobilisations corporelles) / total des actifs)	Dirhams (en millions)		12,0%	10,14%	-
GOVERNANCE	Résultat avant impôt consolidé	Dirhams (en millions)	897	903	908	-
GOVERNANCE	Résultat Brut d’Exploitation Consolidé	Dirhams (en milliards)	1,5	1,4	1,4	-
GOVERNANCE	Résultat Net Consolidé Part du Groupe	Dirhams (en millions)	431	546	562	-
GOVERNANCE	Assiduité aux réunions du Comité d’audit	%	-	80%	80%	-
GOVERNANCE	Assiduité aux réunions du Comité des nominations, rémunérations et gouvernement d’entreprise	%	-	100%		-
GOVERNANCE	Assiduité aux réunions du Comité des risques	%	-	100%	69%	-
GOVERNANCE	Assiduité aux réunions du Conseil de Surveillance	%	-	90%	82%	-
GOVERNANCE	Durée du mandat des membres du Conseil de Surveillance	Année	3	3	3	-
GOVERNANCE	Membres du Comité d’audit	Nombre	3	4	4	-
GOVERNANCE	Membres du Conseil de Surveillance	Nombre	14	14	13	-
GOVERNANCE	Membres indépendants du Conseil de Surveillance	Nombre	3	3	3	-
GOVERNANCE	Accords de convention collective	Nombre	1	1	1	-
GOVERNANCE	Employés BMCI couverts par les accords de négociation collective / convention GPBM	%	100%	100%	100%	-
GOVERNANCE	Réunions avec les partenaires sociaux	Nombre	5	4	5	-
ÉCONOMIQUE	Délai moyen de paiement des fournisseurs (traitement non-automatique)	Jours	-	45	43	-
ÉCONOMIQUE	Part des réclamations et plaintes ayant reçu une réponse dans un délai d’1 mois calendaire	%	84,52%	84,01%	98,37%	-
ÉCONOMIQUE	Taux de satisfaction des clients Corpo	%	62%	76%	N/A	-
ÉCONOMIQUE	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	%	94%	90%	91%	-
PARTIES PRENANTES	Fournisseurs ayant signé la Charte RSE	%	100%	100%	100%	100%
PARTIES PRENANTES	Fournisseurs en contrat actif avec BMCI	Nombre	735	663	709	-
PARTIES PRENANTES	Valeur monétaire estimée des paiements versés aux fournisseurs	Millions MAD	815,8	672,8	700,1	-
PARTIES PRENANTES	Commentaires recueillis sur le GPS (Global People Survey)	Nombre	2 386	2 513	2 306	-
PARTIES PRENANTES	Employés exprimant une opinion positive au sujet de l’éthique et de la responsabilité sociale de BMCI	%	71%	71%	67%	-
PARTIES PRENANTES	Employés participant à l’enquête de satisfaction annuelle GPS (Global People Survey)	%	84%	89%	89%	-
PARTIES PRENANTES	Part des réclamations et plaintes ayant reçu une réponse dans les 10 jours	%	65,08%	60,50%	77,61%	-
PARTIES PRENANTES	Réclamations et plaintes reçues de clients	Nombre	3857	3314	3444	-
PARTIES PRENANTES	Taux de satisfaction des clients Retail	%	71%	81%	N/A	-
SOCIAL - DIVERSITÉ	Femmes membres du COMEX	Nombre	39%	39%	35%	-
SOCIAL - DIVERSITÉ	Femmes membres du Conseil de Surveillance	Nombre	3	3	3	-
SOCIAL - DIVERSITÉ	Femmes membres du Directoire	Nombre	1	0	0	-
SOCIAL - EMPLOI	Effectif des employés total	Nombre	3164	3076	3065	-
SOCIAL - EMPLOI	Effectif des employés en contrat permanent	Nombre	3092	3029	3022	-
SOCIAL - EMPLOI	Effectif des employés en contrat temporaire Anapec	Nombre	72	47	43	-
SOCIAL - EMPLOI	Effectif des employées femmes	Nombre	1 549	1 536	1590	-
SOCIAL - EMPLOI	Effectif des employées femmes en contrat permanent	Nombre	1 514	1 515	1562	-
SOCIAL - EMPLOI	Effectif des employées femmes en contrat temporaire Anapec	Nombre	35	21	28	-
SOCIAL - EMPLOI	Effectif des employés hommes	Nombre	1 615	1 540	1475	-
SOCIAL - EMPLOI	Effectif des employés hommes en contrat permanent	Nombre	1 578	1 514	1460	-

SOCIAL - EMPLOI	Effectif des employés hommes en contrat temporaire Anapec	Nombre	37	21	15	-
SOCIAL - EMPLOI	Effectifs permanents	%	97,7%	98,5%	98,6%	-
SOCIAL - EMPLOI	Effectifs temporaires	%	2,3%	1,5%	1,4%	-
SOCIAL - EMPLOI	Heures travaillées	Nombre	6 138 733	5 992 565	5 876 405	-
SOCIAL - EMPLOI	Effectif des employées femmes	%	49%	50%	51,90%	-
SOCIAL - EMPLOI	Employés estimant que l’entreprise respecte l’environnement (GPS)	%	83%	84%	77%	-
SOCIAL - EMPLOI	Employés ayant validé les formations annuelles compliance et éthique (corruption, fraude, blanchiment d’argent et financement de terrorisme, intérêts clients / fournisseurs, intégrité des marchés (concurrence libre / loyale))	%	98,51%	96%	100%	-
SOCIAL - EMPLOI	Employés estimant avoir un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée (GPS)	%	67%	68%	66%	-
SOCIAL - EMPLOI	Employés estimant que leur travail leur procure un sentiment d’accomplissement personnel (GPS)	%	86%	66%	63%	-
SOCIAL - EMPLOI	Employés recommandant l’entreprise comme un excellent employeur (GPS)	%	60%	57%	49%	-
SOCIAL - EMPLOI	Rotation du personnel (turnover)	%	3,6%	4,5%	5,35%	-
SOCIAL - EMPLOI	Absentéisme (maladies longue durée et maternité non incluses)	%	1,4%	2,0%	1,82%	-
SOCIAL - EMPLOI	Accidents du travail	Nombre	52	61	61	-
SOCIAL - EMPLOI	Part des employés couverts par les Comités Hygiène et Sécurité	%	100%	100%	100%	-
SOCIAL - EMPLOI	Taux de fréquence des accidents de travail / 200 000 heures travaillées	Ratio	1,69	2,04	2,08	-
SOCIAL - EMPLOI	Formation en e-learning	Heures	8 641	12 154	16 790	-
SOCIAL - EMPLOI	Heures de formation	Heures	59 665	55 664	73 777	-
SOCIAL - EMPLOI	Heures de formation par employé	Nombre	18,86	18,10	24,07	-
SOCIAL - EMPLOI	Part de la formation en présentiel	%	86%	78%	77%	-
SOCIAL - EMPLOI	Budget annuel dédié à la formation (millions MAD)	Dirhams	7 216	7 746	7 356	-
SOCIAL - EMPLOI	Employés ayant eu au moins une formation durant l’année	%	99%	96%	100%	-
SOCIAL - EMPLOI	Employés ayant suivi la formation en e-learning sur les aspects réglementaires de la conformité et de la sécurité	%	98,51%	96%	100%	-
SOCIAL - EMPLOI	Part des collaborateurs ayant bénéficié d’un entretien d’évaluation annuel (%)	%		85%	95%	98%
SOCIAL - EMPLOI	Mobilités internes réalisées	Nombre	1045	1191	891	-
SOCIAL - EMPLOI	Taux de mobilité interne	%	33%	39%	29%	-
SOCIAL - EMPLOI	Total salariés promus dans une catégorie supérieure	Nombre	558	647	629	-
SOCIAL - EMPLOI	Effectif des employés femmes managers	%	N/A	38,50%	39,20%	-
SOCIAL - EMPLOI	Absentéisme (maladies longue durée et maternité non incluses)	%	1,4%	2,0%	1,82%	-
SOCIAL - SOCIÉTÉ	Agences BMCI ayant participé à la semaine de l’éducation financière (SEF)	Nombre	94	46	57	-
SOCIAL - SOCIÉTÉ	Personnes bénéficiaires de la semaine de l’éducation financière (SEF)	Nombre	7000	3500	2917	-
ENVIRONNEMENT	Consommation de papier (kg/employé)	Ratio	126	122	114	131
ENVIRONNEMENT	Consommation de papier	Tonnes		374	348	-
ENVIRONNEMENT	Réduction de la consommation de papier par collaborateur (vs 2012)	%	-33%	-35%	-39%	-
ENVIRONNEMENT	% papier responsable (certifié ou issu de matières recyclées)	%	100%	100%	100%	80%
ENVIRONNEMENT	Déchets recyclés ou réutilisés	%	59,5%	45,4%	44,8%	-
ENVIRONNEMENT	Part de papier responsable	%	100%	100%	100%	-
ENVIRONNEMENT	Consommation énergétique totale	MWH	10 573	10341	8 833	-
ENVIRONNEMENT	Réduction de la consommation d’énergie totale (vs 2012)	%	-10%	-12%	-25%	-
ENVIRONNEMENT	Km parcourus par employé	Nombre	1 255	1374	1773	-
ENVIRONNEMENT	Intensité énergétique pour le fonctionnement de BMCI (KWh/employé)	Ratio	3357	3374	2 892	-
ENVIRONNEMENT	Intensité de consommation d’eau (m³/employé)	Ratio	18,6	19,3	16,9	-
ENVIRONNEMENT	Réduction de l’intensité de consommation d’eau (m³/employé)	Ratio	-53%	-51%	-57%	-
ENVIRONNEMENT	Consommation d’eau (m³/m²)	Ratio	0,5	0,5	0,5	-
ENVIRONNEMENT	Émissions de GES (Total)	TeqCO₂	7 340,4	6 899,0	7 154,7	-
ENVIRONNEMENT	Émissions directes de GES - Scope 1	%	1%	1%	0,60%	-
ENVIRONNEMENT	Émissions directes de GES - Scope 1	TeqCO₂	73,404	68,99	42,04	-
ENVIRONNEMENT	Émissions indirectes de GES - Scope 2	%	90%	93%	85,10%	-
ENVIRONNEMENT	Émissions indirectes de GES - Scope 2	TeqCO₂	6606,36	6416,07	6090,86	-
ENVIRONNEMENT	Autres émissions indirectes de GES - Scope 3	%	9%	6%	14,30%	-
ENVIRONNEMENT	Autres émissions indirectes de GES - Scope 3	TeqCO₂	660,64	413,94	1021,81	-
ENVIRONNEMENT	Autres émissions indirectes de GES - Scope 3 (avion)	%	35,5%	71%	26,30%	-
ENVIRONNEMENT	Autres émissions indirectes de GES - Scope 3 (voiture)	%	64,5%	29%	73,70%	-
ENVIRONNEMENT	Déplacements professionnels	Mille km	3 954	4 210	5 414	-
ENVIRONNEMENT	Intensité des émissions de GES (TeqCO₂/employé)	Ratio	2,31	2,25	2,34	2,05
ENVIRONNEMENT	Intensité déchets (kg/employé)	Ratio	42	33	29	-
ENVIRONNEMENT	Réduction de l’intensité déchets (kg/employé) (vs 2012)	%	-79%	-84%	-86%	-
ENVIRONNEMENT	Intensité déchets recyclés (kg/employé)	Kg/collaborateur	25	15	13	-
ENVIRONNEMENT	Réduction de l’intensité déchets recyclés (kg/employé)	%	32%	-21%	-32%	-
ENVIRONNEMENT	Quantité de déchets générés	Tonnes	132,49	102,24	88,000	-
ENVIRONNEMENT	Réduction de l’intensité des émissions de GES (TeqCO₂/employé) (vs 2012)	%	-15%	-18%	-14%	-25%

RECONNAISSANCES

MEILLEURE BANQUE PRIVÉE AU MAROC (2018)	BMCI-BNP Paribas Banque Privée a été nommée « Meilleure Banque Privée au Maroc » pour l'année 2019, par le magazine Global Finance. Le magazine Global Finance a annoncé sa 4 ^{ème} édition de son classement des Meilleures Banques Privées au Monde pour l'année 2019, et les lauréats ont été honorés lors d'un dîner de remise de prix au Harvard Club de New York le 5 février 2019. BMCI-BNP Paribas Banque Privée a reçu le prix de « Meilleure Banque Privée au Maroc », aux côtés d'autres filiales Banque Privée du Groupe BNP Paribas primées « Meilleure Banque Privée » dans leurs territoires respectifs.
TROPHÉE ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMME-HOMME (2018)	BMCI lauréate du Trophée 2018 de l'égalité professionnelle Femme - Homme décerné par Monsieur le Chef du Gouvernement, Saâd-Eddine El OTHMANI, en présence de Monsieur le Ministre du Travail et de l'Insertion Professionnelle, Mohamed YATIM. Première entreprise parmi 43 organismes participants.
LABEL RSE DE LA CGEM (renouvellement en 2018)	Obtenu en 2014 par la BMCI, il constitue un formidable levier de création de valeur : il permet d'évaluer nos pratiques et nos projets RSE, de les faire évoluer à travers un plan d'action et de gagner ainsi en performance. C'est une réelle opportunité pour mieux comprendre et intégrer les attentes de nos parties prenantes, d'impliquer et fédérer nos collaborateurs autour des projets RSE tout en renforçant la visibilité de notre démarche.
BEST EMERGING MARKET PERFORMER (2018)	Vigeo Eiris, agence leader en Europe de la notation RSE, a procédé à la révision semestrielle de son palmarès Best EM Performers, qui rassemble les 100 meilleures entreprises cotées parmi un univers de 855 sociétés de 31 pays et 35 secteurs. 3 ^{ème} banque des pays émergents. La BMCI s'est distinguée par des scores élevés et les meilleurs niveaux d'assurance dans la maîtrise des risques RSE.
BMCI LAURÉATE DES DÉFIS RSE	Depuis 5 ans, la France organise les Défis RSE afin de promouvoir et récompenser les organisations engagées dans l'adoption d'une démarche construite et innovante en matière de responsabilité sociétale et environnementale. En octobre 2017, le Maroc a organisé à son tour la première édition des Trophées Défis RSE Maroc, qui a vu la BMCI obtenir le Prix Spécial du Jury pour l'ensemble de sa politique RSE, qui prend en compte l'ensemble des parties prenantes.
INDICE ESGI10	Intégration de l'indice ESGI10 à la Bourse de Casablanca qui rassemble les 10 sociétés cotées les plus performantes en termes de critères extra financiers
VIGEO EIRIS TOP PERFORMER (2018)	La BMCI maintient sa présence dans le palmarès Environnemental, Social et de Gouvernance (ESG) grâce à des scores élevés et les meilleurs niveaux d'assurance sur sa capacité à maîtriser ses risques de responsabilité sociale et environnementale et se classe parmi « The best 3 performers ». Performances avancées sur 9 des 21 critères établis
ATTESTATION VIGEO EIRIS MATURITÉ ISO 26000 (2018)	Vigeo Eiris a procédé à l'évaluation du niveau de maturité de la société BMCI, au regard des lignes directrices de responsabilité sociétale définies par la Norme ISO 26000. Niveau de maturité : Avancé Score : 83/100
RATING FITCH (2019)	L'agence internationale de rating Fitch confirme en février 2019 les ratings de la BMCI, traduisant sa solidité financière. Pour rappel, ces notations sont parmi les meilleures obtenues à l'échelle nationale : Note à long terme : AAA (mar) Perspective d'évolution de la note à long terme : Stable. Note à court terme : F1+ (mar). Note de soutien extérieur : 2

INDEX DE CONTENU GRI

Ce rapport a été préparé en conformité avec les normes GRI : option de conformité essentielle (GRI 102-54 Déclaration de reporting en conformité avec les normes GRI).

NORME GRI	ÉLÉMENT D'INFO	DESCRIPTION	LOCALISATION RAPPORT RSE
GRI 101 : Principes généraux - 2016			
GRI 102 : Éléments généraux d'information - 2016			
PROFIL DE L'ORGANISATION			
	102-1	Nom de l'organisation	NOTRE PROFIL
	102-2	Activités, marques, produits et services	NOTRE PROFIL
	102-3	Lieu géographique du siège	NOTRE PROFIL
	102-4	Lieu géographique des sites d'activités	NOTRE PROFIL
	102-5	Capital et forme juridique	NOTRE PROFIL
	102-6	Marchés desservis	NOTRE PROFIL
	102-7	Taille de l'organisation	NOTRE PROFIL
	102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	RESPONSABILITÉ SOCIALE
	102-9	Chaîne d'approvisionnement	ENGAGEMENT 2 (NOS FOURNISSEURS)
	102-10	Modifications de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	NOTRE PROFIL
	102-11	Principe de précaution ou approche préventive	NOS VALEURS
	102-12	Initiatives externes	NOS VALEURS
	102-13	Adhésion à des associations	A PROPOS DU RAPPORT - NOS VALEURS
STRATÉGIE			
	102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	ÉDITORIAL
	102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	ENGAGEMENT 3
ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ			
	102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	NOS VALEURS - POLITIQUES ET CHARTES
GOUVERNANCE			
	102-18	Structure de gouvernance	DES PRINCIPES DE BONNE GOUVERNANCE CONTRÔLE INTERNE ET GESTION DES RISQUES
	102-19	Délégation de l'autorité	DES PRINCIPES DE BONNES GOUVERNANCE
	102-22	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	DES PRINCIPES DE BONNE GOUVERNANCE CONTRÔLE INTERNE ET GESTION DES RISQUES
	102-23	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	DES PRINCIPES DE BONNE GOUVERNANCE CONTRÔLE INTERNE ET GESTION DES RISQUES
	102-27	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé	ENGAGEMENT 12
	102-30	Efficacité des procédures de gestion des risques	ENGAGEMENT 3
IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES			
	102-40	Liste des groupes de parties prenantes	LES ATTENTES DE NOS PARTIES PRENANTES
	102-41	Accords de négociation collective	ENGAGEMENT 5
	102-42	Identification et sélection des parties prenantes	LES ATTENTES DE NOS PARTIES PRENANTES ENJEUX PERTINENTS
	102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	LES ATTENTES DE NOS PARTIES PRENANTES ENJEUX PERTINENTS
	102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	LES ATTENTES DE NOS PARTIES PRENANTES ENJEUX PERTINENTS
PRATIQUE DE REPORTING			
	102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	NOTRE PROFIL
	102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	NOS ENGAGEMENTS POUR LE MAROC
	102-47	Liste des enjeux pertinents	NOS ENGAGEMENTS POUR LE MAROC TABLEAU DE PILOTAGE DE LA STRATÉGIE RSE
	102-48	Réaffirmation des informations	PROTOCOLE DE REPORTING
	102-49	Modifications relatives au reporting	
	102-50	Période de reporting	
	102-51	Date du rapport le plus récent	
	102-52	Cycle de reporting	CONTACT
	102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	
	102-54	Déclaration de reporting en conformité avec les normes GRI	
	102-55	Index du contenu GRI	GLOSSAIRE ET ACRONYMES PUBLICATIONS
	102-56	Vérification externe	PROTOCOLE DE REPORTING

GRI 200-300-400 : Éléments spécifiques d'information - 2016			
PERFORMANCE ÉCONOMIQUE			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENT 1
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 201 : Performance économique	201-2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	ENGAGEMENT 1
IMPACTS ÉCONOMIQUES INDIRECTS			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENTS 1 ET 9
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 203 : Impacts économiques indirects - 2016	203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	ENGAGEMENTS 1 ET 9
PRATIQUES D'ACHATS			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENT 2
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 204 : Pratiques d'achats - 2016	204-1	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	ENGAGEMENT 2
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENT 2
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 205 : Lutte contre la corruption - 2016	205-1	Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	ENGAGEMENT 2
	205-2	Communication / formation sur politiques / procédures anti-corruption	ENGAGEMENT 2
COMPORTEMENT ANTICONCURRENTIEL			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENT 2
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 206 : Comportement anticoncurrentiel - 2016	206-1	Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust	ENGAGEMENT 2
MATIÈRES			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENT
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENT 11
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 301 : Matières - 2016	301-1	Matières utilisées par poids ou par volume	ENGAGEMENT 11
	301-2	Matières recyclées utilisées	ENGAGEMENT 11
ÉNERGIE			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENTS 10 ET 11
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 302 : Énergie - 2016	302-2	Consommation énergétique à l'extérieur de l'organisation	ENGAGEMENT 10 ET 11
	302-4	Réduction de la consommation énergétique	ENGAGEMENT 11
	302-5	Réduction des besoins énergétiques des produits et services	ENGAGEMENTS 10 ET 11
EAU			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENT 11
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 303 : Eau - 2016	303-1	Prélèvement d'eau par source	ENGAGEMENT 11
	303-3	Recyclage et réutilisation de l'eau	ENGAGEMENT 11
ÉMISSIONS			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENT 11
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 305 : Émissions	305-1	Émissions directes de GES (champ d'application 1)	ENGAGEMENT 11
	305-2	Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	ENGAGEMENT 11
	305-3	Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	ENGAGEMENT 11
EFFLUENTS ET DÉCHETS			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENT 11
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 306 : Effluents et déchets - 2016	306-2	Déchets par type et méthode d'élimination	ENGAGEMENT 11

ÉVALUATION ENVIRONNEMENTALE DES FOURNISSEURS			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENT 11
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 308 : Évaluation environnementale des fournisseurs - 2016	308-1	Nouveaux fournisseurs analysés avec des critères environnementaux	ENGAGEMENT 11
EMPLOI			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENTS 5 ET 6
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 401 : Emploi - 2016	401-1	Recrutements de nouveaux employés et rotation du personnel	ENGAGEMENT 5
	401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	ENGAGEMENTS 5 ET 6
SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENT 5
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 403 : Santé et sécurité au travail - 2016	403-1	Représentation des travailleurs dans des comités de santé et sécurité officiels impliquant à la fois les travailleurs et la direction	ENGAGEMENT 5
	403-2	Types / taux d'accidents du travail, maladies, absentéisme, décès	ENGAGEMENT 5
	403-3	Travailleurs chez lesquels le taux d'incidence et le risque de maladies professionnelles sont élevés	ENGAGEMENT 5
	403-4	Questions de santé et de sécurité faisant l'objet d'accords formalisés avec les syndicats	ENGAGEMENT 5
FORMATION ET ÉDUCATION			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENTS 1, 5 ET 6
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 404 : Formation et éducation - 2016	404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employés	ENGAGEMENT 6
	404-2	Programmes de mise à niveau des compétences / aides à la transition	ENGAGEMENT 1
	404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	ENGAGEMENT 5
DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENT 4
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 405 : Diversité et égalité des chances - 2016	405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	ENGAGEMENT 4
	405-2	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes	ENGAGEMENT 4
LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENT 4
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 406 : Lutte contre la discrimination - 2016	406-1	Cas de discrimination et mesures correctives prises	ENGAGEMENT 4
LIBERTÉ SYNDICALE ET NÉGOCIATION COLLECTIVE			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENT 5
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 407 : Liberté syndicale et négociation collective - 2016	407-1	Opérations / fournisseurs avec un droit de liberté syndicale	ENGAGEMENT 5
TRAVAIL DES ENFANTS			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENT 1 ET 8
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 408 : Travail des enfants - 2016	408-1	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants	ENGAGEMENTS 1 ET 8
TRAVAIL FORCÉ OU OBLIGATOIRE			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENTS 1 ET 9
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 409 : Travail forcé ou obligatoire - 2016	409-1	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire	ENGAGEMENTS 1 ET 9

ÉVALUATION DES DROITS DE L'HOMME			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENTS 1 ET 8
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 412 : Évaluation des droits de l'homme - 2016	412-1	Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits de l'homme ou des évaluations des impacts	ENGAGEMENTS 1 ET 8
	412-2	Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme	ENGAGEMENT 8
COMMUNAUTÉS LOCALES			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENTS 1 ET 9
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 413 : Communautés locales - 2016	413-1	Activités impliquant la communauté locale (impact et programmes)	ENGAGEMENTS 1 ET 9
ÉVALUATION SOCIALE DES FOURNISSEURS			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENT 2
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 414 : Évaluation sociale des fournisseurs - 2016	414-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	ENGAGEMENT 2
	414-2	Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	ENGAGEMENT 2
SANTÉ ET SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENT 2
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 416 : Santé et sécurité des consommateurs - 2016	416-1	Évaluation des impacts des produits / services sur la santé / sécurité	ENGAGEMENT 2
COMMERCIALISATION ET ÉTIQUETAGE			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENTS 2 ET 7
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 417 : Commercialisation et étiquetage - 2016	417-1	Exigences relatives à l'information sur les produits et services et l'étiquetage	ENGAGEMENTS 2 ET 7
CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES CLIENTS			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	ENJEUX PERTINENTS
	103-2	Description de l'approche managériale	ENGAGEMENTS 2 ET 7
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	INDICATEURS DE PERFORMANCE
GRI 418 : Confidentialité des données des clients - 2016	418-1	Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes des données des clients	ENGAGEMENTS 2 ET 7

INDEX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)



En 2015, l'Organisation des Nations Unies (ONU) a adopté 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) pour éradiquer la pauvreté, protéger la planète et garantir la prospérité pour tous dans le cadre d'un nouvel agenda de développement durable. Chaque objectif a des cibles spécifiques à atteindre dans les 15 prochaines années. Pour que les objectifs soient atteints, chacun doit faire sa part : les gouvernements, le secteur privé, la société civile,...

La charte RSE de la BMCI contribue pleinement à l'atteinte des ODD. En effet, elle couvre à la fois des enjeux liés à la non-discrimination, la réduction de la pauvreté et des inégalités, tout en assurant le développement socio-économique, dans le cadre d'une croissance verte.



RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE



RESPONSABILITÉ SOCIALE



RESPONSABILITÉ CIVIQUE



RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE



GLOSSAIRE ET ACRONYMES

TERME	DÉFINITION
ALM	Asset and Liability Management
AML	Normes anti-Money Laundering Compliance
BÂLE II/III	Normes établies par le Comité de Bâle comprenant et des recommandations de supervision et de régulation du secteur bancaire au niveau international ainsi que des standards techniques. Le Comité de Bâle étant composé de représentants des autorités de supervision bancaire et de banques centrales de 27 pays
BIC	Bureau d'Information sur les Crédits
DAB	Distributeurs de Billets (DAB), automate permettant le retrait d'espèces pour l'ensemble des porteurs de cartes acceptées par l'appareil.
GAB	Guichet Automatique de Banque, automate permettant au détenteur d'une carte bancaire d'effectuer de nombreuses opérations sans intervention du personnel de sa banque et ce 24 H sur 24.
IFRS	International Financial Reporting Standards - norme comptable internationale
IOB	Intermédiaire en Opération de Banque
OIT	Organisation Internationale du Travail
PME	Petites et Moyennes Entreprises
PNB	Produit Net Bancaire
R&D	Recherche & Développement
RISQUE ESG	Risque Environnemental, Social et de Gouvernance
ROA	Return On Assets : rentabilité des actifs
ROE	Return On Equity : rentabilité des capitaux propres
SIRH	Système d'information des ressources humaines
SLA	Service Level Agreement : norme qui définit la qualité de service entre un fournisseur et un client
TPE	Terminal de Paiement Électronique
UNEP FI	United Nations Environment Programme Finance Initiative

PUBLICATIONS

2018	2017	2016
RAPPORT RSE	RAPPORT RSE	RAPPORT RSE
RAPPORT ANNUEL	RAPPORT ANNUEL	RAPPORT ANNUEL
BILAN DE LA FONDATION BMCI		

POLITIQUES ET CHARTES

CODE DE CONDUITE ET POLITIQUES SECTORIELLES GROUPE DE BNP PARIBAS APPLICABLES À LA BMCI

(cette liste n'est pas exhaustive)

DOCUMENT	DESCRIPTION	DATE MAJ
CODE DE CONDUITE	Code de conduite du Groupe BNP Paribas	2018
TABAC	Politique RSE sectorielle	2018
PÂTE À PAPIER	Politique RSE sectorielle	2016
INDUSTRIE MINIÈRE	Politique RSE sectorielle	2016
ÉNERGIE NUCLÉAIRE	Politique RSE sectorielle	2016
HUILE DE PALME	Politique RSE sectorielle	2017
ÉLECTRICITÉ À PARTIR DU CHARBON	Politique RSE sectorielle	2017
AGRICULTURE	Politique RSE sectorielle	2016
DÉFENSE	Politique RSE sectorielle	2017
PÉTROLE ET GAZ NON CONVENTIONNELS	Politique RSE sectorielle	2018

POLITIQUES DE LA BMCI

(cette liste n'est pas exhaustive)

DOCUMENT	DESCRIPTION	DATE MAJ
CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DU GROUPE BMCI	Code énonçant les normes, règles et principes qui doivent gouverner la conduite de tous les collaborateurs	-
CHARTÉ HANDICAP - ACCORD D'ENTREPRISE AVEC LES PARTENAIRES SOCIAUX	Accord d'entreprise avec les partenaires sociaux sur les personnes en situation d'handicap	2018
CHARTÉ DU COMITÉ D'AUDIT	Charte du Comité d'audit du Conseil de Surveillance	2017
CHATTE DU COMITÉ DES RISQUES	Charte du Comité des risques du Conseil de Surveillance	2015
CHARTÉ GOUVERNANCE	Charte du Comité des nominations, des rémunérations et du gouvernement d'entreprise du Conseil de Surveillance	2015
CHARTÉ RSE FOURNISSEURS	Détail des engagements réciproques entre la BMCI et ses fournisseurs sur base de critères ESG.	2019
CHARTÉ RSE	Définition des 4 responsabilités économique, sociale, civique et environnementale de la BMCI.	2016
POLITIQUE DE PROTECTION DES INTÉRÊTS DES CLIENTS (PIC)	Politique globale de protection des intérêts des clients « bien vendre	2017
POLITIQUE CORRUPTION	Politique en matière de lutte contre la corruption.	2016
POLITIQUE GESTION DES DÉCHETS	Procédure de gestion des déchets BMCI	-
POLITIQUE PAPIER	Politique BMCI concernant l'achat et la consommation de papier	2017
POLITIQUE RELATIVE À L'INTÉRIM	Politique relative à l'organisation et principes directeurs qui s'applique au Siège et à l'ensemble des organismes centraux. Elle définit la relation avec les cabinets référencés, le budget d'intérim, le processus, le reporting, les indicateurs de suivi et le dispositif de contrôle en regard des risques relatifs à l'intérim (risque de requalification en CDI, risques déontologiques, risques de discrimination).	-

CONTACT RSE

Nous restons à votre écoute concernant notre rapport RSE 2018.
Merci d'adresser vos questions, remarques et suggestions à :
Chama Bennani – chama.bennani@bnpparibas.com

 www.bmci.ma



Centre de Relations Clients

05 29 044 044



Service Assistance Entreprises

05 29 07 07 07



[bmcigroupebnpparibas](https://www.facebook.com/bmcigroupebnpparibas)



BANQUE MAROCAINE POUR LE COMMERCE ET L'INDUSTRIE
S.A. à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 1 327 928 600 Dirhams
Siège Social : 26, place des Nations Unies - Casablanca - Maroc - Tél : +212 (0) 5 22 46 10 00



BMCI
GROUPE BNP PARIBAS

La banque
d'un monde
qui change