4-RAPPORT SPÉCIAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

EXERCICE DU 1ER JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2019

Deloitte.
Bd Sidi Mohammed Benabdellah
Bâtiment C – Tour Ivoire 3 – 3ème étage
La Marina - Casablanca

pwc
Lot 57 Tour CFC
Quartier Casa Anfa – 19ème étage
20220 Hay Hassani Casablanca

Aux actionnaires de
BANQUE MAROCAINE POUR LE COMMERCE ET L'INDUSTRIE (BMCI)

RAPPORT SPECIAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES EXERCICE DU 1er JANVIER AU 31 DECEMBRE 2019

En notre qualité de commissaires aux comptes de votre société, nous vous présentons notre rapport sur les conventions réglementées conformément aux dispositions des articles 95 à 97 de la loi 17-95 telle que modifiée et complétée par la loi 20-05 et son décret d'application ainsi que la loi 78-12.

Il nous appartient de vous présenter les caractéristiques et les modalités essentielles des conventions dont nous avons été avisées par le président du conseil de surveillance ou que nous aurions découvertes à l'occasion de notre mission, sans avoir à nous prononcer sur leur utilité et leur bien-fondé, ni à rechercher l'existence d'autres conventions. Il vous appartient, selon la loi ci-dessus, de vous prononcer sur leur approbation.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard des normes de la profession au Maroc. Ces diligences ont consisté à vérifier la concordance des informations qui nous ont été communiquées avec les documents de base dont elles sont issues.

1. Conventions conclues au cours de l'exercice 2019

1.1. Service d'accompagnement du programme de refonte IT

Entités concernées

BNP Paribas détient, à travers sa filiale BNP Paribas IRB Participations, 66,77% dans le capital de BMCI. BNP Paribas est intéressée indirectement, elle est administrateur au sein du conseil de surveillance de la BMCI.

Nature et objet de la convention

Contrat de prestations réalisées par BMCI dans le cadre du programme de refonte IT.

Conditions et modalités de rémunération

Les prestations sont facturées sur la base des coûts directs supportés par la BMCI, majorés d'une marge de 5%.

Date d'autorisation de la convention

Contrat autorisé par le conseil de surveillance réuni le 22 mars 2019.

Montant comptabilisé au titre de l'exercice

Le montant comptabilisé par BMCI au titre de l'exercice 2019 s'élève à 49 606 884 MAD.

Montant encaissé au titre de l'exercice

Le montant encaissé par BMCI au titre de l'exercice 2019 s'élève à 47 131 252 MAD.

1.2. Convention de partenariat entre la BMCI et réseau entreprendre Maroc

Personne concernée

M. le Président du conseil de surveillance de la BMCI est administrateur au sein du conseil de surveillance de l'Association réseau entreprendre Maroc.

Nature et objet de la convention

Convention de partenariat.

Conditions et modalités de rémunération

- Contribution financière de 100 KMAD annuelle, pendant une durée de trois ans, pour une enveloppe totale de 300 KMAD ;

- Un prêt de 1 Million MAD au taux de 0%, remboursable sur 4ans avec un différé de 24 mois, sans recueil de garanties.

Date d'autorisation de la convention

Contrat autorisé par le conseil de surveillance réuni le 17 mai 2019.

Montant comptabilisé au titre de l'exercice

Le montant supporté par la BMCI au titre de l'exercice 2019 s'élève à 100 000 MAD.

Montant décaissé au titre de l'exercice

Le montant décaissé par BMCI au titre de l'exercice 2019 s'élève à 100 000 MAD.

1.3. Contrat de prestation de services informatiques (Build & Run) et de licence d'œuvres développées par BDSI

Entités concernées

BMCI est actionnaire et administrateur chez BDSI. Celle-ci est aussi filiale du Groupe BNP Paribas et est détenue à hauteur de 11% par la BMCI, laquelle est administrateur au sein de BDSI.

Nature et objet de la convention

Contrat de prestation de services informatiques (Build & Run) et de licence d'œuvres développées par BDSI.

Conditions et modalités de rémunération

Le prix des services découlant du contrat varie en fonction du service commandé et est calculé sur la base d'indicateurs : unités d'œuvres (UO), ou au temps passé selon le tarif journalier moyen arrêté.

Date d'autorisation de la convention

Contrat autorisé par le conseil de surveillance réuni le 17 mai 2019.

Montant comptabilisé au titre de l'exercice

Le montant supporté par la BMCI au titre de l'exercice 2019 en frais de fonctionnement, s'élève à 45 165 827 MAD.

Le montant supporté par la BMCI au titre de l'exercice 2019 en frais d'investissement, s'élève à 40 461 212 MAD.

Montant décaissé au titre de l'exercice

Le montant décaissé par BMCI au titre de l'exercice 2019 en frais de fonctionnement s'élève à 63 483 762 MAD.

Le montant décaissé par BMCI au titre de l'exercice 2019 en frais d'investissement s'élève à 47 418 261 MAD.

2. Conventions conclues au cours des exercices antérieurs et dont l'exécution s'est poursuivie durant l'exercice

2.1. Contrat de crédit long terme

Entités concernées

BMCI est actionnaire et administrateur de BDSI.

Nature et objet de la convention

Contrat de crédit long terme de 50 millions de Dirhams, sans garanties.

Conditions et modalités de rémunération

Remboursement sur 10 ans au taux d'intérêts de 5,62%.

Date d'autorisation de la convention

Contrat de crédit autorisé par le conseil de surveillance réuni le 2 mars 2018.

2.2. Convention tripartite RATANET IT Services master agreement

Entités concernées

BNP Paribas Groupe Service Center S.A. (filiale de BGZ BNP Paribas) en sa qualité de prestataire de services informatiques, BNP Paribas Personal Finance en sa qualité de propriétaire de l'outil RATAMA et la BMCI bénéficiaire.

BNP Paribas Personal Finance et BNP Paribas Groupe Service Center S.A. sont des filiales de BNP Paribas, qui détient 66,74% dans le capital de BMCI à travers sa filiale BNP IRB Participations, membre du conseil de surveillance de la BMCI.

Nature et objet de la convention

Contrat tripartite portant sur la fourniture des prestations relatives aux nouveaux développements informatiques sur l'outil RATAMA et sa maintenance, étant rappelé que la BMCI dispose déjà d'une licence d'utilisation de cet outil.

Conditions et modalités de rémunération

Au titre des prestations de développement, suivant un devis arrêté sur la base du nombre de J/H calculé sur la base d'un coût J/H de 325 EUR HT (majoré de 50% pendant les jours/heures d'astreinte).

Au titre de la maintenance :

- Pour la solution actuelle : redevance annuelle de 53 KEUR HT, qui représente 15% du coût de licence acquise et développements initiaux ;

- Pour chaque nouveau lot développé : redevance annuelle sur la base de 15% HT du coût de chaque nouveau lot développé ;

- Les développements inférieurs à un J/H sont exclus de la base de calcul de la maintenance ;

- La facturation annuelle au titre de la maintenance est capée à 91 KEUR, couvrant une enveloppe de 60 J/H.

Date d'autorisation de la convention

Convention autorisée par le conseil de surveillance réuni le 2 mars 2018 et est rentrée en vigueur rétroactivement au 1er janvier 2018.

Montant comptabilisé au titre de l'exercice

Le montant comptabilisé au titre de l'exercice 2019 s'élève à 593 154 MAD.

Montant décaissé au titre de l'exercice

Le montant décaissé par BMCI s'élève à 593 154 MAD.

2.3. Conventions conclues entre la BMCI et BNP Paribas S.A.

2.3.1. Contrats d'application du contrat cadre d'assistance technique et informatique en faveur de la BMCI

Entités concernées

BNP PARIBAS S.A. détient 66,74% du capital de la BMCI à travers sa filiale BNP Paribas IRB Participations, membre du conseil de surveillance de la BMCI.

2.3.1.1. Contrat de mise à disposition de l'application ATLAS 2

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de mise à disposition de BMCI de l'application ATLAS 2 et fournitures de prestations de maintenance, de production informatique centralisée ainsi que des prestations complémentaires. Il s'agit d'un Core banking system remplissant les fonctions bancaires, comptables et extracomptables des métiers de la banque, notamment la banque de détail et la banque de financement et d'investissement.

Conditions et modalités de rémunération

a. En contrepartie de la maintenance applicative, la BMCI verse une somme annuelle et forfaitaire sur la base des montants en année pleine. Ce prix se décompose en :

- Maintenance technique (pour 20% de la maintenance applicative) ;

- Maintenance évolutive (pour 80% de la maintenance applicative).

En année N, le prix pour le droit d'utilisation et les prestations de maintenance applicative pourra varier en fonction du nombre de comptes à vue ouverts en année N-1.
Ce montant forfaitaire fixe est révisé en janvier de chaque année selon la variation de l'indice SYNTEC.

b. Le prix de la production informatique centralisée pour l'année N est calculé selon les principes suivants :

- Détermination des coûts centraux dépensés en N-1 pour la production informatique centralisée de l'application pour l'ensemble des environnements centraux des filiales de BNP Paribas dans le périmètre « Europe Méditerranée » bénéficiant desdites prestations ;

- Répartition d'une partie de ces coûts centraux sur l'ensemble de ces filiales selon une règle basée sur deux critères : le nombre total des comptes à vue ouverts ATLAS 2, le nombre de mouvements cumulés ATLAS 2 mesurés au 31 décembre N-1 pour une instance de production.

Le montant ainsi défini peut donc varier selon les évolutions de l'assiette des coûts, les volumes de comptes et de mouvements mesurés et la quote-part portée par le bénéficiaire dans la répartition des coûts totaux.

Afin de limiter les hausses pouvant être induites par les variations de volume, le montant facturé pour l'année N ne peut pas augmenter de plus de 30% par rapport au montant facturé en année N-1.

Date de conclusion

Cette convention a été conclue le 14 mai 2013 avec date d'entrée en vigueur rétroactivement au 1er mai 2010.

Durée

La présente convention est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de trois ans.

2.3.1.2. Contrat de mise à disposition de l'application BNPINET

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de mise à disposition de BMCI de l'application BNPINET et de fourniture de prestations de maintenance, de production informatique centralisée ainsi que des prestations complémentaires. Il s'agit d'une application que la banque met à la disposition de ses clientèles (particulières, professionnelles et entreprises) pour la consultation et la réalisation d'opérations via Internet.

Conditions et modalités de rémunération

a. En contrepartie de la maintenance applicative, la banque verse une somme annuelle et forfaitaire fixe révisé en janvier de chaque année, selon la variation l'indice SYNTEC.

b. Le prix de la production informatique centralisée pour l'année N est calculé selon les principes suivants :

- Détermination des coûts centraux dépensés en N-1 pour la production informatique centralisée de l'application pour l'ensemble des environnements centraux des filiales de BNP Paribas dans le périmètre « Europe Méditerranée » bénéficiant desdites prestations ;

- Répartition d'une partie de ces coûts centraux sur l'ensemble de ces filiales selon deux critères : le nombre total des clients BNPINET déclarés au 31 décembre de l'année N-1, ainsi que la moyenne du nombre de connexions mensuelles au service BNPINT calculée au 31 décembre de l'année N-1, mesurés au 31 décembre N-1 pour une instance de production.

Le montant ainsi défini peut donc varier selon les évolutions de l'assiette des coûts, le nombre de clients BNPINET et le nombre de connexions au service.

En cas de changement majeur de la version de l'application, la BNP Paribas se réserve la possibilité de faire évoluer les prix. Le déploiement de ladite version pourra être refacturée en sus.

La révision du prix induite par un changement majeur de la version de l'application ou par toute opération de rachat ou reprise d'activité fera l'objet d'un avenant.

Date de conclusion

Cette convention a été conclue le 14 mai 2013 avec date d'entrée en vigueur rétroactive au 1er janvier 2011.

Durée

La convention est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de trois ans.

2.3.1.3. Contrat de mise à disposition de l'application APCE/APCP

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de mise à disposition de BMCI de l'application APCE/APCP et de fourniture de prestations de support. Cette application permet d'automatiser la gestion des dossiers de crédit pour les clientèles « entreprises » et « professionnels » de la banque.

Conditions et modalités de rémunération

En contrepartie de la fourniture des prestations et de la concession du droit d'utilisation, la BMCI verse une somme annuelle et forfaitaire fixe révisée de plein droit en janvier de chaque année, selon la variation de l'indice SYNTEC.

En cas de changement majeur de la version de l'application installée, BNP Paribas se réserve la possibilité de faire évoluer les prix. Le déploiement de ladite version pourra être refacturée en sus.

La révision du prix induite par un changement majeur de la version de l'application ou par toute opération de rachat ou reprise d'activité fera l'objet d'un avenant.

Date de conclusion

Cette convention a été conclue le 30 avril 2013 avec date d'entrée en vigueur rétroactive au 1er janvier 2012.

Durée

La présente convention est renouvelable annuellement par tacite reconduction.

2.3.1.4. Contrat de mise à disposition de l'application CHORUS FLOWS

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de mise à disposition de BMCI de l'application CHORUS FLOWS et fourniture des prestations d'accès à l'application. CHORUS est un outil standard pour le pilotage de l'activité commerciale Corporate Banking.

Conditions et modalités de rémunération

En contrepartie de la mise à disposition de l'application, le prix pour l'année N d'un socle de base, fonction de la complexité opérationnelle de la mise en œuvre de la solution pour l'ensemble des filiales concernées, et d'une partie variable dépendant du « nombre de clients WEBDOC » des filiales, mesurés au 31 décembre de l'année N-1. Ce prix est calculé selon la formule suivante :

Prix annuel= socle + [prix client WEBDOC * Nb clients WEBDOC (N-1)].

Les montants facturés pour le socle de base et le prix par client WEBDOC sont des montants forfaitaires fixes révisés chaque année selon l'indice SYNTEC.

En cas d'évolution majeure de la version de l'application, la BNP Paribas se réserve la possibilité de faire évoluer les prix. Le déploiement de ladite version pourra être refacturée en sus.

La révision du prix induite par un changement majeur de la version de l'application ou par toute opération de rachat ou reprise d'activité fera l'objet d'un avenant.

Date de conclusion

Cette convention a pris effet en date du 1er janvier 2011.

Durée

La présente convention est renouvelable annuellement par tacite reconduction.

2.3.1.5. Contrat de mise à disposition de l'application CLIENT FIRST

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de mise à disposition de BMCI de l'application CLIENT FIRST et la fourniture du support. Il s'agit d'un outil Corporate Banking ayant pour visée de favoriser l'intensité relationnelle et développer le Cross Selling. L'application est destinée à supporter les interactions entre l'équipe commerciale de la banque et ses clients. Elle permet aux chargés de clientèle de documenter un certain nombre d'informations pertinentes relatives à leurs clients comme notamment les contacts et les rapports d'entretien.

Conditions et modalités de rémunération

En contrepartie de la mise à disposition de l'application et de la concession du droit d'utilisation, la BMCI verse une somme annuelle et forfaitaire fixe.

En cas de changement majeur de la version de l'application installée, la BNP Paribas se réserve la possibilité de faire évoluer les prix. Le déploiement de ladite version pourra être refacturée en sus.

La révision du prix induite par un changement majeur de la version de l'application ou par toute opération de rachat ou reprise d'activité fera l'objet d'un avenant.

Date de conclusion

Cette convention a été conclue le 25 juillet 2014 avec une date d'entrée en vigueur rétroactivement au 1er janvier 2013.

Durée

La présente convention est renouvelable annuellement par tacite reconduction.

2.3.1.6. Contrat de mise à disposition de l'application CONFIRMING

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de mise à disposition de BMCI de l'application CONFIRMING. Il s'agit d'une application qui permet de gérer pour le compte de la clientèle Grandes Entreprises, un service de règlement de fournisseurs à échéances, avec la possibilité d'offre aux fournisseurs des clients, le paiement anticipé de leurs créances. Il permet de rationaliser la gestion des règlements fournisseurs et de combiner les avantages du virement et de l'effet de commerce.

Conditions et modalités de rémunération

En contrepartie de la mise à disposition de l'application, la BMCI verse un montant forfaitaire fixe révisé en janvier de chaque année, selon l'indice SYNTEC.

En cas de changement majeur de la version de l'application, la BNP Paribas se réserve la possibilité de faire évoluer les prix. Le déploiement pourra être facturé en sus.

La révision du prix induite par un changement majeur de la version de l'application ou par toute opération de rachat ou reprise d'activité fera l'objet d'un avenant.

Date de conclusion

Cette convention a pris effet en date du 1er janvier 2013.

Durée

La présente convention est renouvelable par tacite reconduction.

2.3.1.7. Contrat de mise à disposition de l'application CONNEXIS CASH

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de mise à disposition de BMCI de l'application CONNEXIS CASH et la fourniture des prestations d'accès à l'application. Il s'agit d'une des solutions de cash management de BNP Paribas qui permet à un client Connexis Cash d'avoir une vue et un contrôle exhaustifs sur ses comptes dans le monde entier. Elle offre une gamme de services qui permettent d'initier des paiements domestiques et internationaux en toute sécurité.

Conditions et modalités de rémunération

En contrepartie de la mise à disposition de l'application, le prix pour l'année N d'un socle de base ou redevance, et d'une partie variable dépendante du « nombre de clients CONNEXIS CASH» des filiales, mesurés au 31 décembre de l'année N-1.

Les montants facturés en 2012 pour le socle de base et le prix par client CONNEXIS CASH sont des montants forfaitaires fixes révisés chaque année selon l'indice SYNTEC.

La révision du prix induite par un changement majeur de la version de l'application ou par toute opération de rachat ou reprise d'activité fera l'objet d'un avenant.

Date de conclusion

Cette convention a été conclue le 31 mai 2013 avec une date d'entrée en vigueur rétroactivement au 1er janvier 2011.

Durée

La présente convention est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de trois ans.

2.3.1.8. Contrat de mise à disposition de l'application CONNEXIS TRADE

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de mise à disposition de la BMCI de l'application CONNEXIS TRADE et la fourniture des prestations support (gestion des incidents et traitement des demandes de changements). Il s'agit d'un portail internet sécurisé permettant d'initier en ligne des opérations courantes d'import - export et de les suivre en temps réel. Cet outil transactionnel et d'échange d'informations permet d'optimiser la gestion des opérations internationales via internet. Il permet d'accéder à différents modules nécessaires à la gestion d'opérations de commerce international.

Conditions et modalités de rémunération

Le prix des prestations pour l'année N est calculé selon les principes suivants :

- Détermination des coûts centraux dépensés en N-1 pour la production informatique centralisée de l'application pour l'ensemble des environnements centraux des filiales de BNP Paribas dans le périmètre « Europe Méditerranée » bénéficiant desdites prestations ;

- Répartition d'une partie de ces coûts centraux sur l'ensemble de ces filiales selon le nombre total des clients CONNEXIS TRADE mesurés au 31 Décembre de l'année N-1.

Date de conclusion

Cette convention a été conclue le 14 mai 2013 avec une date d'entrée en vigueur rétroactivement au 1er janvier 2011.

Durée

La présente convention est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de trois ans.

2.3.1.9. Contrat de mise à disposition de l'application INFOCENTRE

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de mise à disposition de BMCI de l'application INFOCENTRE et fourniture de prestations de production informatique centralisée et de prestations complémentaires. L'outil fait partie intégrante de l'architecture ATLAS 2 et supporte différents services de back office bancaire. Il centralise les données provenant de différentes applications bancaires, dont ATLAS 2 et OMR et met à disposition des utilisateurs des rapports d'analyse ou de contrôle.

Conditions et modalités de rémunération

Le prix de la production informatique centralisée pour l'année N est calculé selon les principes suivants :

- Détermination des coûts centraux dépensés en N-1 pour la production informatique centralisée de l'application pour l'ensemble des environnements centraux des filiales de BNP Paribas dans le périmètre « Europe Méditerranée » bénéficiant desdites prestations ;

- Répartition d'une partie de ces coûts centraux sur l'ensemble de ces filiales selon une règle basée sur deux critères : le nombre total des comptes à vue ouverts ATLAS 2, le nombre de mouvements cumulés ATLAS 2, mesurés au 31 décembre de l'année N-1 pour une instance de production.

Le montant ainsi défini peut varier selon les évolutions de l'assiette des coûts, les volumes de comptes et de mouvements mesurés et la quote-part portée par le bénéficiaire dans la répartition des coûts totaux.

Afin de limiter les hausses pouvant être induites par les variations de volume, le montant facturé pour l'année N ne peut pas augmenter de plus de 30% par rapport au montant facturé en année N-1.

Date de conclusion

Cette convention a été conclue le 14 mai 2013 avec une date d'entrée en vigueur rétroactivement au 1er janvier 2010.

Durée

La présente convention est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de trois ans.

2.3.1.10. Contrat de mise à disposition de l'application IVISION

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de mise à disposition de la BMCI de l'application IVISION. Il s'agit d'un outil intranet du Groupe BNP Paribas utilisé par le back office du commerce international pour assurer la production des lettres de crédit, des remises documentaires et des garanties internationales. IVISION permet dans un même outil de saisir, contrôler et mettre à jour les engagements, envoyer des flux vers ATLAS 2 pour générer la comptabilité, émettre et recevoir des messages SWIFT de type MT700, générer les avis clients et correspondants, gérer les commissions, taxes et intérêts liés aux engagements, et mettre à disposition les échéanciers de paiement rattachés aux traitements des opérations de commerce international.

Conditions et modalités de rémunération

En contrepartie de la mise à disposition de l'application, la BMCI verse un montant forfaitaire fixe révisé en janvier de chaque année, selon la variation de l'indice SYNTEC.

BNP Paribas se réserve la possibilité de facturer en sus des montants sus-indiqués le déploiement de tout nouveau module ou interface.

En cas de changement majeur de la version de l'application, la BNP Paribas se réserve la possibilité de faire évoluer les prix. Le déploiement de ladite version pourra être refacturée en sus.

La révision du prix induite par un changement majeur de la version de l'application ou par toute opération de rachat ou reprise d'activité fera l'objet d'un avenant.

Date de conclusion

Cette convention a été conclue le 14 mai 2013 avec une date d'entrée en vigueur rétroactivement au 1er janvier 2011.

Durée

La présente convention est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de trois ans.

2.3.1.11. Contrat de mise à disposition de l'application KONDOR

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de mise à disposition de la BMCI de l'application KONDOR et la fourniture du support applicatif. Il s'agit d'une application du back office de salle de marché construite sur la base du produit de "Straight Through Processing". KONDOR prend en charge

toute la palette (à l'exception des matières premières) des instruments financiers traités sur les marchés financiers. Il permet également de gérer des prêts et swaps de taux amortissables.

Conditions et modalités de rémunération

Le prix annuel des prestations pour l'année N est calculé selon les principes suivants :

- Le prix pour l'année N est calculé en fonction du nombre de licences KONDOR utilisé par le bénéficiaire en année N-1 ;

- Le prix unitaire de la licence KONDOR est révisé annuellement en fonction de l'indice Syntec.

Date de conclusion

Cette convention a pris effet en date du 1er janvier 2011.

Durée

La présente convention est renouvelable annuellement par tacite reconduction.

2.3.1.12. Contrat de mise à disposition de l'application MIB

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de mise à disposition de la BMCI de l'application Asset MIB. Un avenant a été signé et est entré en vigueur en date du 1er janvier 2014, ayant pour objet d'étendre le domaine couvert par le Contrat d'Application à d'autres Assets. L'application est constituée de l'ensemble des Briques (Assets) MIB. L'Asset CRM Loop s'inscrit dans le cadre du programme international "Multicanal International Banking" et répond aux besoins de la BMCI d'améliorer la connaissance de son client et des relations de proximité grâce à une approche multicanale. CRM Loop se compose de plusieurs outils marketing qui permettent d'améliorer et d'enrichir la relation de la Banque avec ses clients et prospects.

Conditions et modalités de rémunération

En contrepartie de la concession du droit d'utilisation, de la mise à disposition et de la maintenance applicative des Assets, la BMCI verse une somme annuelle, révisable année par année.

Tout développement ou rajout/ modification de fonctionnalités, non couvert par le contrat, fait l'objet d'un devis reprenant l'expression de besoin, la prestation envisagée, le planning de réalisation ainsi que les prix. Ce devis qui devra être expressément accepté par écrit par la BMCI.

En cas de changement majeur de la version de l'application, la BNP Paribas se réserve la possibilité de faire évoluer les prix. Le déploiement de ladite version pourra être refacturée en sus.

La révision du prix induite par un changement majeur de la version de l'application ou par toute opération de rachat ou reprise d'activité fera l'objet d'un avenant.

Date de conclusion

Cette convention a été conclue le 22 septembre 2014 avec date d'entrée en vigueur rétroactivement au 1er janvier 2013.

Durée

La présente convention est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de trois ans.

2.3.1.13. Contrat de mise à disposition de l'application RAPIDO

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de mise à disposition de BMCI de l'application RAPIDO. Cette application destinée aux agences et au back office. Elle permet de faciliter la transmission de documents clients par la numérisation et traite tous les types de documents client indépendamment du processus de traitement et du système d'information utilisé.

Conditions et modalités de rémunération

Le prix pour l'année en cours est déterminé par palier, en fonction des effectifs (équivalent temps plein) de la Banque au 31 décembre de l'année précédente.

En cas de changement majeur de la version de l'application, la BNP Paribas se réserve la possibilité de faire évoluer les prix. Le déploiement de ladite version pourra être refacturée en sus.

Date de conclusion

Cette convention a pris effet en date du 1er janvier 2013.

Durée

La présente convention est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de trois ans.

2.3.1.14. Contrat de mise à disposition de l'application SEARCHSPACE

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de mise à disposition de BMCI de l'application SEARCHSPACE, la fourniture de production informatique centralisée et de prestations complémentaires. Il s'agit d'un outil d'analyse comportementale au travers des mouvements enregistrés sur les comptes d'un client ou sur certains évènements extra comptables. Il permet de mettre en exergue des comportements sensibles par rapport aux techniques de blanchiment connues et fournit des outils de reporting et un outil de workflow permettant de faciliter le travail d'investigation inhérent aux alertes.

Cet outil s'inscrit dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent conformément aux exigences légales imposées aux établissements financiers.

Conditions et modalités de rémunération

Le prix de la production informatique centralisée pour l'année N est calculé selon les principes suivants :

- Détermination des coûts centraux dépensés en N-1 pour la production informatique centralisée de l'application pour l'ensemble des environnements centraux des filiales de BNP Paribas dans le périmètre « Europe Méditerranée » bénéficiant desdites prestations ;

- Répartition d'une partie de ces coûts centraux sur l'ensemble de ces filiales selon une règle basée sur deux critères : le nombre total des comptes à vue ouverts ATLAS 2, ainsi que le nombre de mouvements cumulés ATLAS 2, mesurés au 31 décembre de l'année N-1 pour une instance de production.

Le montant ainsi défini peut donc varier selon les évolutions de l'assiette des coûts, les volumes de comptes et de mouvements mesurés et la quote-part portée par le bénéficiaire dans la répartition des coûts totaux.

Afin de limiter les hausses pouvant être induites par les variations de volume, le montant facturé pour l'année N ne peut pas augmenter de plus de 30% par rapport au montant facturé en année N-1.

En cas de changement majeur de la version de l'application installée, la BNP Paribas se réserve la possibilité de faire évoluer les prix. Le déploiement de ladite version pourra être refacturée en sus.

Date de conclusion

Cette convention a été le 14 mai 2013 avec date d'entrée en vigueur rétroactivement au 1er janvier 2011.

Durée

La présente convention est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de trois ans.

2.3.1.15. Contrat de mise à disposition de l'application SHINE

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de mise à disposition de BMCI de l'application SHINE et fournitures de prestations d'accès, traitement des alertes, gestion incidents techniques, gestion des demandes d'assistance ou d'évolution, mise à jour des listes de contrôle. Il s'agit d'un outil de contrôle des flux de messages SWIFT du Groupe BNP Paribas par rapport à des listes de contrôle. L'application réalise un filtrage en temps réel des flux entrants et sortants de la plateforme SWIFT de BNP Paribas ainsi qu'un filtrage a postériori pour certains types de messages.

Conditions et modalités de rémunération

Le prix pour l'année en cours est déterminé en fonction des volumes de messages SWIFT échangés au cours de l'année précédente, selon une grille par pallier.

La révision du prix induite par un changement majeur de la version de l'application ou par toute opération de rachat ou reprise d'activité fera l'objet d'un avenant.

Date de conclusion

Cette convention a été le 16 octobre 2012 avec date d'entrée en vigueur rétroactivement au 1er janvier 2011.

Durée

La présente convention est renouvelable annuellement par tacite reconduction.

2.3.1.16. Contrat de mise à disposition de l'application SONAR

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de mise à disposition de la BMCI de l'application SONAR. De manière automatique, l'application score et pilote l'activité de révision des relations d'affaires du bénéficiaire à partir de critères de risques de blanchiment définis par la Conformité. Le scoring est centralisé et s'appuie sur des données issues des systèmes d'information BNP Paribas. L'information de scoring est restituée vers les systèmes d'information sources afin de permettre le pilotage de l'activité en central et dans les agences de la banque.

Conditions et modalités de rémunération

En contrepartie de la mise à disposition de l'application, la BMCI verse une somme forfaitaire annuelle calculée selon la formule comme suit :

Redevance annuelle = partie fixe (dev.) + (run annuel total / nombre de clients total n-1) * nombre de clients n-1 du site

En cas de changement majeur de la version de l'application, la BNP Paribas se réserve la possibilité de faire évoluer les prix. Le déploiement de ladite version pourra être refacturée en sus.

La révision du prix induite par un changement majeur de la version de l'application ou par toute opération de rachat ou reprise d'activité fera l'objet d'un avenant.

Date de conclusion

Cette convention a pris effet en date du 1er janvier 2015.

Durée

La présente convention est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de trois ans.

2.3.1.17. Contrat de mise à disposition de l'application SUN

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de mise à disposition de BMCI de l'application SUN et fournitures de prestations d'accès, traitement des alertes, gestion incidents techniques, gestion des demandes d'assistance ou d'évolution, mise à jour des listes de contrôle. Il s'agit d'un outil qui contribue à permettre à la banque la mise en conformité avec la réglementation en vigueur en matière de lutte contre le financement du terrorisme et de la prévention du blanchiment. SUN est l'outil du Groupe BNP Paribas dédié au contrôle des banques par rapport à des listes de contrôle. L'application utilise des listes de contrôle provenant de deux sources : les listes de contrôle de BNP Paribas et les listes réglementaires de la Banque.

Conditions et modalités de rémunération

Le prix pour l'année en cours est déterminé en fonction du nombre de clients mesurés au 31 décembre de l'année précédente selon une grille par pallier.

La révision du prix induite par un changement majeur de la version de l'application ou par toute opération de rachat ou reprise d'activité fera l'objet d'un avenant.

Date de conclusion

Cette convention a été conclue en date du 16 octobre 2012.

Durée

La présente convention est renouvelable annuellement par tacite reconduction.

2.3.1.18. Contrat de mise à disposition de l'application SWIFT SIBES

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de mise à disposition de la BMCI de l'application SWIFT SIBES. SWIFT est un réseau sécurisé utilisé pour la transmission de messages financiers et opéré par la Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication. Il permet aux institutions financières qui sont des clients de SWIFT d'échanger des messages via ce réseau.

L'application est une solution centralisée de messagerie du Groupe BNP Paribas qui gère les flux SWIFT et concentre et transmet les messages de transferts internationaux vers le réseau SWIFT. Son rôle est de permettre l'échange de tout type de messages SWIFT avec le réseau SWIFT.

Conditions et modalités de rémunération

Le prix des prestations pour l'année N est calculé selon les principes suivants :

- Détermination des coûts centraux dépensés en N-1 pour la production informatique centralisée de l'application pour l'ensemble des environnements centraux des filiales de BNP Paribas dans le périmètre « Europe Méditerranée » bénéficiant desdites prestations ;

- Répartition d'une partie de ces coûts centraux sur l'ensemble de ces filiales selon une règle basée sur le nombre de messages SWIFT entrants et sortants de la plateforme SIBES. Les volumes de référence pour l'année N sont les volumes cumulés en date de clôture de l'année précédente (volumes au 31 décembre de l'année N-1).

Ce prix n'inclut pas le coût des messages SWIFT du bénéficiaire. Ceux-ci sont directement facturés par la société SWIFT (en accord avec les prix négociés par le Groupe BNP Paribas).

Date de conclusion

Cette convention a été conclue en date du 14 mai 2013 avec date d'entrée en vigueur rétroactivement au 1er janvier 2010.

Durée

La présente convention est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de trois ans.

2.3.1.19. Contrat de mise à disposition de l'application VINCI

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de mise à disposition de BMCI de l'application VINCI et la fourniture de prestations de maintenance applicative, de production informatique centralisée et des prestations complémentaires. VINCI est un outil standard utilisé par le Groupe BNP Paribas pour la gestion des frais généraux, des immobilisations et de la logistique des achats.

L'application est construite sur la base du logiciels SAP et est interfacée avec d'autres applications : ATLAS 2, ORION, Infocentre.

Conditions et modalités de rémunération

En contrepartie de la maintenance applicative et de la concession du droit d'utilisation, la BMCI verse une somme annuelle et forfaitaire fixe révisé en janvier de chaque année selon la variation de l'indice SYNTEC.

Le prix de la production informatique centralisée pour l'année N est calculé selon les principes suivants :

- Détermination des coûts centraux dépensés en N-1 pour la production informatique centralisée de l'application pour l'ensemble des environnements centraux des filiales de BNP Paribas dans le périmètre « Europe Méditerranée » bénéficiant desdites prestations ;

- Répartition d'une partie de ces coûts centraux sur l'ensemble de ces filiales selon une règle basée sur les frais de gestion. Les frais de gestion retenus pour l'année N sont les frais constatés à la date de clôture de l'année précédente (au 31 décembre de l'année N-1).

En cas de changement majeur de la version de l'application, la BNP Paribas se réserve la possibilité de faire évoluer les prix. Le déploiement de ladite version pourra être refacturée en sus.

La révision du prix induite par un changement majeur de la version de l'application ou par toute opération de rachat ou reprise d'activité fera l'objet d'un avenant.

Date de conclusion

Cette convention a été conclue en mars 2014 avec une date d'entrée en vigueur rétroactivement au 1er mai 2010.

Durée

La présente convention est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de trois ans.

2.3.1.20. Contrat de mise à disposition de l'application WEBDOC

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de mise à disposition de BMCI de l'application WEBDOC et fourniture des prestations d'accès à l'application. WEBDOC est un service destiné à la clientèle Entreprise de la banque. Il met à la disposition du client WEBDOC l'ensemble des documents relatifs à ses opérations bancaires : avis d'opérations, extraits de comptes, synthèses monétiques, bordereaux de remise de chèque, décomptes de portefeuilles d'effets, etc... Le client accède à l'application au moyen d'une authentification BNPINET, service auquel le client doit avoir préalablement souscrit.

Conditions et modalités de rémunération

En contrepartie de la mise à disposition de l'application, le prix pour l'année N d'un socle de base, fonction de la complexité opérationnelle de la mise en œuvre de la solution pour l'ensemble des filiales concernées, et d'une partie variable dépendant du « nombre de clients WEBDOC » des filiales, mesurés au 31 décembre de l'année N-1. Ce prix est calculé selon la formule suivante :

Prix annuel = socle + [prix client WEBDOC * Nb clients WEBDOC (N-1)]

Les montants facturés pour le socle de base et le prix par client WEBDOC sont des montants forfaitaires fixes révisés chaque année selon l'indice SYNTEC.

En cas d'évolution majeure de la version de l'application, la BNP Paribas se réserve la possibilité de faire évoluer les prix. Le déploiement de ladite version pourra être refacturée en sus.

La révision du prix induite par un changement majeur de la version de l'application ou par toute opération de rachat ou reprise d'activité fera l'objet d'un avenant.

Date de conclusion

Cette convention a pris effet en date du 1er janvier 2013.

Durée

La présente convention est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de trois ans.

2.3.1.21. Contrat de mise à disposition de l'application WEALTH MANAGEMENT FINANCIAL PORTFOLIO TOOL

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de mise à disposition de BMCI de l'application WEALTH MANAGEMENT FINANCIAL PORTFOLIO Tool et la fourniture des prestations de maintenance applicative, évolution de l'application, la production informatique centralisée, l'assistance et support. Il s'agit d'un outil du marché capable de couvrir les besoins de la banque en matière de gestion de portefeuilles financiers, mis à la disposition des utilisateurs Front Office et Middle Office de la Banque Privée, et adossée aux systèmes back-offices de la banque et de son dépositaire. Elle consiste en une version packagée du progiciel SOLIAM, incluant les paramétrages, les processus BNP Paribas Wealth Management, et une documentation tant pour l'installation que pour son utilisation. L'application gère en particulier les activités de gestion conseillée et la production de reporting clients à haute valeur ajoutée y incluant la mesure de performance.

Conditions et modalités de rémunération

En contrepartie de la concession du droit d'utilisation et de la mise à disposition de l'application, la BMCI verse un montant annuel et forfaitaire basé sur les éléments suivants :

- Le nombre minimum théorique d'utilisateurs de l'application convenu entre les parties ;

- Le montant annuel facturé et calculé sur la base de ce nombre d'utilisateurs de l'application ;

- Le principe d'un réajustement mettant à profit la dégressivité du prix en fonction du nombre total des utilisateurs de l'application ainsi que le nombre de pays où l'application est déployée est appliqué. Le réajustement est pris en compte dans la facturation annuelle.

Au titre de la facturation des coûts récurrents, la BMCI verse un montant forfaitaire fixe révisé en janvier de chaque année, selon la variation de l'indice SYNTEX.

En cas de changement majeur de la version de l'application installée, la BNP Paribas se réserve la possibilité de faire évoluer les prix. Le déploiement de ladite version pourra être refacturée en sus.

La révision du prix induite par un changement majeur de la version de l'application ou par toute opération de rachat ou reprise d'activité fera l'objet d'un avenant.

Date de conclusion

Cette convention a pris effet en date du 1er janvier 2013.

Durée

La présente convention est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de trois ans.

Montant comptabilisé au titre de l'exercice relatif aux conventions 2.3.1.1 à 2.3.1.21

Le montant comptabilisé au titre de l'exercice 2019 s'élève à 2 093 996 MAD.

Montant décaissé au titre de l'exercice relatif aux conventions 2.3.1.1 à 2.3.1.21

Aucun décaissement n'a été effectué au titre de l'exercice.

2.4. Conventions conclues entre la BMCI et les filiales étrangères de BNP Paribas S.A.

2.4.1. Convention de services auprès de la BMCI

Entités concernées

Banque Internationale pour le Commerce, l'Industrie et l'Agriculture du Burkina (BICIAB) est filiale de BNP Paribas, qui détient 66,74% dans le capital de BMCI à travers sa filiale BNP Paribas IRB Participations, membre du conseil de surveillance de la BMCI.

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de prestations de services réalisées par le « Centre de Services Partagés (CSP) Monétique » du Prestataire pour le compte de la BMCI et portant sur le suivi quotidien des activités monétiques frauduleuses et la gestion de la survenance des fraudes monétiques, notamment par l'analyse et la remontée de l'alerte, la mise en place immédiate d'une solution préventive ainsi que l'initiation d'une cellule de crise pour action et résolution rapide.

Conditions et modalités de rémunération

Les charges de fonctionnement sont réparties entre les sites bénéficiant des services du CSP Monétiques selon une clé de répartition basée sur le volume numérique de chaque site (transactions, cartes en portefeuille, système d'acceptation).
Le coût des prestations de services est déterminé par la somme des rubriques suivantes :

- Les frais de personnel et d'hébergement à Ouagadougou ;

- Les dépenses de transport et d'hébergement engagés par le CSP à l'occasion de ses missions ;

- Les dépenses de fonctionnement autres que le transport et hébergement engagés par le CSP.

La BICIAB transmet trimestriellement une facture correspondant à la quote-part de BMCI indexée sur la base de la clé de répartition calculée pour l'année N-1, nette de tous impôts et taxes.

Date de conclusion

Cette convention a été conclue en date du 24 avril 2014.

Durée

La présente convention s'étale sur une durée de trois ans, renouvelable par tacite reconduction pour une période de trois ans.

Montant comptabilisé au titre de l'exercice

Le montant comptabilisé au titre de l'exercice 2019 s'élève à 217 017 MAD.

Montant décaissé au titre de l'exercice

Le montant décaissé par BMCI s'élève à 1 261 662 MAD.

2.4.2. Convention de mise à disposition d'un Logiciel de gestion Informatique

Entités concernées

BNP Paribas Factoring IT Services (FITS) est filiale de BNP Paribas, qui détient 66,74% dans le capital de BMCI à travers sa filiale BNP Paribas IRB Participations, membre du conseil de surveillance de la BMCI.

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de mise à la disposition de BMCI d'un logiciel de gestion informatique de centralisation et de mutualisation des activités IT pour l'activité de Factoring de la BMCI.

Conditions et modalités de rémunération

La redevance est déterminée sur la base de la méthode de répartition des coûts supportés par FITS.

Conformément à cette méthode de facturation, tous les coûts directs supportés par FITS dans l'exécution des services, seront refacturés à la BMCI augmentés de 8%.

Date de conclusion

Cette convention a été conclue en date du 30 juin 2013 avec une date d'entrée en vigueur rétroactivement au 1er janvier 2013.

Durée

La présente convention s'étale sur une durée indéterminée.

Montant comptabilisé au titre de l'exercice

Le montant comptabilisé au titre de l'exercice 2019 s'élève à 2 352 131 MAD.

Montant décaissé au titre de l'exercice

Le montant décaissé par BMCI s'élève à 2 803 503 MAD.

2.4.3. Convention portant sur l'hébergement et l'infogérance au profit de la BMCI

Entités concernées

COFICABAIL (ex LEVAL DEVELOPPEMENT) est filiale de BNP Paribas Personal Finance, elle-même filiale de BNP Paribas qui détient 66,74% dans le capital de BMCI à travers sa filiale BNP Paribas IRB Participations membre du conseil de surveillance de la BMCI.

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités des prestations d'hébergement et d'infogérance du Logiciel Système (SICLID), intégrant l'assistance et les améliorations du programme d'exploitation des Batch de production et l'assistance pour les opérations de maintenance.

Conditions et modalités de rémunération

a. Un forfait HT annuel de 90 000 EUR correspondant aux services suivants ajusté annuellement pour prendre en considération l'accroissement de l'index SYNTEC :

- Mise à disposition et maintenance des environnements ;
- Accès continu au téléprocessing et traitement des batchs quotidiens ;
- Procédures de back-up ;
- Création/mise en place et contrôle de l'évolution du plan de reprise (recovery plan).

b. Un coût HT annuel s'élevant à 0,6 EUR par dossier actif ajusté annuellement pour prendre en considération l'accroissement de l'index SYNTEC, conformément à la formule mentionnée ci-après, appliqué au nombre de dossiers client actif en DB2 en fin de mois. Ce montant correspond aux coûts liés :

- A l'espace de stockage ;
- A la puissance des processeurs ;
- Aux outils nécessaires à la fourniture des services et les tarifs sont proportionnels à la puissance des machines COFICABAIL (Ex LEVAL DEVELOPPEMENT).

c. Un coût HT annuel s'élevant à 0,3 EUR par dossier inactif ajusté annuellement pour prendre en considération l'accroissement de l'index SYNTEC, conformément à la formule mentionnée ci-après, appliqué au nombre de dossiers client inactif en DB2 en fin de mois.

Ce montant correspond aux coûts liés :

- A l'espace de stockage ;
- Aux outils nécessaires à la fourniture des services et les tarifs sont proportionnels à la puissance des machines COFICABAIL (Ex LEVAL DEVELOPPEMENT).

Date de conclusion

Cette convention a été conclue en date du 30 juin 2002 modifié par des avenants, successivement le 1er décembre 2004, le 6 décembre 2007 et le 1er janvier 2009.

Durée

La présente convention s'étale sur une durée de dix ans renouvelables par tacite reconduction.

Montant comptabilisé au titre de l'exercice

Le montant comptabilisé au titre de l'exercice 2019 s'élève à 3 327 463 MAD.

Montant décaissé au titre de l'exercice

Le montant décaissé par BMCI s'élève à 2 341 631 MAD.

2.4.4. Convention Cadre de Prestation de services de télécommunication et services accessoires au profit de la BMCI

Entités concernées

BNP Paribas Net Limited est filiale de BNP Paribas IRB Participations qui détient 66,74% dans le capital de BMCI, laquelle est membre du conseil de surveillance de la BMCI.

Nature et objet de la convention

Les services fournis à la BMCI par BNP Paribas Net Limited se présentent comme suit :

- Services DATA : mise à disposition de la BMCI du réseau international qui relie la Banque à BNP Paribas à travers le monde ;

- Services à valeur ajoutée sur le réseau international : en particulier en matière de sécurité (antivirus, filtrage etc ...) les services téléphoniques et services de réseau WIFI Groupe et prestation de maintenance et d'administration.

Conditions et modalités de rémunération

Les frais au titre des services sont facturés comme suit :

- Réseau de données et lignes dorsales : tarif forfaitaire ;

- Téléphonie par commutation et RAN : tarif variable ;

- Autres services : tarif forfaitaire.

Date de conclusion

Cette convention a été conclue en date du 7 juillet 2011.

Durée

La présente convention s'étale sur une durée indéterminée.

Montant comptabilisé au titre de l'exercice

Le montant comptabilisé au titre de l'exercice 2019 s'élève à 8 539 400 MAD.

Montant décaissé au titre de l'exercice

Le montant décaissé par BMCI s'élève à 10 515 933 MAD.

2.4.5. Convention portant sur la maintenance de l'applicatif informatique SICLID au profit de la BMCI

Entités concernées

BNP Paribas Personal Finance est filiale de BNP Paribas qui détient 66,74% dans le capital de BMCI à travers sa filiale BNP IRB Participations, membre du conseil de surveillance de la BMCI.

Nature et objet de la convention

Fourniture des Prestations de maintenance corrective et de maintenance évolutive et prestations de développement de SICLID, l'outil informatique utilisé par la Business Unit Crédit Conso pour la production et la gestion des crédits à la consommation, et de ses composantes à savoir :

- STARC : Outil utilisé par le Marketing pour le reporting sur les campagnes commerciales ;
- TELEMATIQUE « TELEM-Fonc » : Outil de distribution des crédits sur les lieux de vente pour l'activité de « Distribution » et sur Internet.

Conditions et modalités de rémunération

La rémunération au titre de cette convention se détaille comme suit :

a. Coût HT (de départ en 2001) annuel pour 1000 dossiers gérés de 50 EUR. La facture est calculée au prorata sur la base de 50 EUR pour 1000 dossiers. Cette rémunération est payable trimestriellement à terme échu.

Le montant de la rémunération peut être révisé lors de chaque renouvellement après accord entre les parties.

b. Les coûts de base par dossier de chaque année seront indexés le 1er janvier de chaque année en fonction des variations de l'indice SYNTEC.

Les réajustements des coûts de base selon cette indexation s'effectuent sans formalité.

Date de conclusion

Cette convention a été conclue en date du 1er décembre 2001 avec une date d'entrée en vigueur rétroactivement au 1er juillet 2001.

Durée

La présente convention est renouvelable annuellement par tacite reconduction.

Montant comptabilisé au titre de l'exercice

Le montant comptabilisé au titre de l'exercice 2019 s'élève à 993 036 MAD.

Montant décaissé au titre de l'exercice

Le montant décaissé par BMCI s'élève à 754 026 MAD.

2.4.6. Convention portant sur la concession de Licence RATANET au profit de la BMCI

Entités concernées

BNP Paribas Personal Finance est filiale de BNP Paribas qui détient 66,74% dans le capital de BMCI à travers sa filiale BNP IRB Participations, membre du conseil de surveillance de la BMCI.

Nature et objet de la convention

La présente convention fixe les modalités de concession d'une licence d'utilisation du Progiciel RATANET et de fourniture de prestations d'adaptations aux besoins et aux pratiques de la Banque. Il s'agit d'un nouvel outil informatique utilisé par la Business Unit Crédit Conso pour la production et la gestion des crédits à la consommation.

Conditions et modalités de rémunération

Montant forfaitaire de 350 000 EUR dont 50 000 EUR au titre de la Licence d'utilisation et 300 000 EUR au titre des développements.

Cette rémunération ne comprend pas le coût des éventuels progiciels ou logiciels dont l'utilisation serait nécessaire pour l'utilisation du progiciel et qui ne seraient pas des progiciels standards développés par BNP PARIBAS Personal Finance.

Règlement du montant susvisé comme suit :

- Avance de 70.000 EUR HT payée dès signature du contrat ;
- Livraison Lot 1 de 130.000 EUR HT ;
- Livraison Lot 2 de 50.000 EUR HT ;
- Livraison Lot 3 de 50.000 EUR HT ;
- Livraison Lot 4 de 50.000 EUR HT.

Date de conclusion

La convention a été conclue en date du 12 mai 2014 avec date d'entrée en vigueur rétroactivement au 15 octobre 2013.

Durée

La présente convention est renouvelable annuellement par tacite reconduction.

Montant comptabilisé au titre de l'exercice

Aucun montant n'a été comptabilisé au titre de l'exercice 2019.

Montant décaissé au titre de l'exercice

Aucun décaissement n'a été effectué au titre de l'exercice.

2.4.7. Convention portant sur la télématique au profit de la BMCI

Entités concernées

BNP Paribas Personal Finance est filiale de BNP Paribas qui détient 66,74% dans le capital de BMCI à travers sa filiale BNP Paribas IRB Participations, membre du conseil de surveillance de la BMCI.

Nature et objet de la convention

La présente convention fixe les modalités de la fourniture des prestations de services d'exploitation, de développements informatiques et de supports liés à la télématique des outils de la BU Crédit Conso.

Conditions et modalités de rémunération

Services télématiques : Rémunération de départ (fixée en 2008) au titre des services (hébergement et exploitation) est de 0,1 EUR HT par instance. La rémunération au titre des services télématiques sera calculée sur la base du nombre d'instances réalisées à la date de la facturation telle que définie ci-après :

- Développements télématiques : redevance de départ (fixée en 2008) de 0,6 € par instance s'applique aux développements télématiques, la petite maintenance évolutive et le support dans les limites suivantes :

  - 10 mois/homme/année pour les développements corporate ;
  - 3 mois/homme/année pour la petite maintenance évolutive ;
  - 3 mois/homme/année pour le support.

Tarification réajustable au 1er janvier de chaque année en fonction de l'indice Syntec.

La tarification applicable aux autres prestations de développements, maintenance et support télématique non comprise dans la redevance ci-dessus, est égale (en 2008) à 686 EUR HT J/H.

Tarification réajustable au 1er janvier de chaque année.

Date de conclusion

Cette convention a été conclue en date du 16 septembre 2008 avec une date de prise d'effet à compter du 1er janvier 2002.

Durée

La présente convention est renouvelable annuellement par tacite reconduction.

Montant comptabilisé au titre de l'exercice

Aucun montant n'a été comptabilisé au titre de l'exercice 2019.

Montant décaissé au titre de l'exercice

Aucun décaissement n'a été effectué au titre de l'exercice.

2.4.8. Convention portant sur les prestations de maintenance des outils et applications informatiques au profit de la BMCI

Entités concernées

BNP Paribas Procurement Tech est filiale de BNP Paribas, détenant 66,74% dans le capital de BMCI à travers sa filiale BNP Paribas IRB Participations, membre du conseil de surveillance de la BMCI.

Nature et objet de la convention

La présente convention fixe les modalités de fourniture des prestations de maintenance sur les outils et application suivants :

- SOLIAM est un outil de gestion de portefeuilles de la Banque Privée ;
- Oracle SIBES CLIENT First est un outil CRM du Corporate Banking, permettant le suivi commercial de chacun des clients Corpo ;
- ORACLE est un outil de gestion des bases de données des applications locales de la Banque ;
- SAP VINCI est un outil standard utilisé par le Groupe BNP Paribas pour la gestion des frais généraux, des immobilisations et de la logistique des achats ;
- SAP BUSINESS OBJECT est un outil de reporting Finances, Risques et Marketing, utilisé par la Banque et connecté à ATLAS 2 ;
- MICROSOFT : Pour tous les logiciels poste de travail (Word, Excel, ...) y compris les licences sur les serveurs applicatifs ;
- MICROFOCUS COBOL est un logiciel système qui permet à ATLAS 2 de s'exécuter.

Montant comptabilisé au titre de l'exercice

Le montant comptabilisé au titre de l'exercice 2019 s'élève à 8 104 408 MAD.

Montant décaissé au titre de l'exercice

Le montant décaissé par BMCI s'élève à 3 800 523 MAD.

2.5. Conventions conclues entre la BMCI et les filiales marocaines de BNP Paribas S.A.

2.5.1. Convention instituant une commission d'apport et une prime de risque conclue entre BMCI et ARVAL Maroc

Entités concernées

ARVAL Maroc est filiale de BNP Paribas et est détenue par la BMCI à hauteur de 33.34%, laquelle est administrateur au sein du Conseil d'Administration d'ARVAL Maroc.

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de :

- Collaboration entre la BMCI et ARVAL Maroc en matière d'apport d'affaires par BMCI en faveur d'ARVAL Maroc ;

- Participation au risque au cas par cas et à la décision de la BMCI.

Conditions et modalités de rémunération

La présente convention prévoit :

- Une Commission d'apport de 0,75% du montant HT de l'investissement qui sera versée flat à la mise en route du véhicule et ne portera que sur les contrats concrétisés ;

- Une commission de risque de 0,50% du montant HT de l'investissement, que ce soit un client ou un prospect, qui sera calculée sur l'encours des engagements puis versée trimestriellement.

Date de conclusion

Cette convention a été conclue le 23 janvier 2013.

Durée

La présente convention est conclue pour une durée de trois ans renouvelables. Au-delà de ces trois années, elle est renouvelable par tacite reconduction.

Montant comptabilisé par la BMCI au titre de l'exercice

En 2019, comptabilisation d'une commission d'apport 2019 d'un montant de 1 527 011 MAD.

Montant encaissé au titre de l'exercice

Le montant encaissé par BMCI s'élève à 5 531 394 MAD.

2.5.2. Convention d'assistance technique au profit d'Arval Maroc

Entités concernées

ARVAL Maroc est filiale de BNP Paribas et est détenue par la BMCI à hauteur de 33.34%, laquelle est administrateur au sein du Conseil d'Administration d'ARVAL Maroc.

Nature et objet de la convention

Cette convention prévoit l'assistance d'ARVAL MAROC dans les domaines suivants :

- Ressources humaines ;
- Gestion comptable ;
- Informatique ;
- Assistance juridique ;
- Mobilier et matériel de bureau ;
- Autres.

Conditions et modalités de rémunération

La rémunération annuelle servie à la BMCI est calculée sur la base de la charge de travail par domaine d'intervention et prenant en compte le nombre, la durée et les frais des interventions effectives opérées par la BMCI, ou sur la base de tarifs préalablement définis dans les annexes du contrat pour un certain nombre de prestations.

Date de conclusion

Cette convention a été conclue en date du 1er janvier 2006.

Durée

La présente convention est renouvelable annuellement par tacite reconduction.

Montant comptabilisé au titre de l'exercice

La rémunération constatée par BMCI au titre de cette convention en 2019 s'élève à 97 600 MAD.

Montant encaissé au titre de l'exercice

Le montant encaissé au titre de l'exercice s'élève à 803 358 MAD.

2.5.3. Conventions d'assistance technique au profit de MED BP

Entités concernées

MED BP est filiale de BNP Paribas et est détenue par la BMCI à hauteur de 4%, laquelle est administrateur au sein du Conseil d'Administration de MED BP.

Nature et objet de la convention

La convention prévoit l'assistance de MED BP dans les domaines suivants :

- Ressources humaines ;
- Gestion comptable ;
- Assistance juridique ;
- Autres.

Conditions et modalités de rémunération

La rémunération annuelle servie à la BMCI est calculée sur la base de la charge de travail par domaine d'intervention et prenant en compte le nombre, la durée et les frais des interventions effectives opérées par la BMCI, ou sur la base de tarifs préalablement définis dans les annexes du contrat pour un certain nombre de prestations.

Date de conclusion

Cette convention a été conclue en date du 25 octobre 2013.

Durée

La présente convention est renouvelable annuellement par tacite reconduction.

Montant comptabilisé au titre de l'exercice

La rémunération constatée par BMCI en 2019 s'élève 952 640 MAD.

Montant encaissé au titre de l'exercice

Le montant encaissé au titre de l'exercice s'élève à 1 090 035.60 MAD.

2.5.4. Conventions d'assistance technique au profit de BDSI

Entités concernées

BDSI est filiale du Groupe BNP Paribas, et est détenue à hauteur de 11% par la BMCI, laquelle est administrateur au sein de BDSI.

Nature et objet de la convention

La convention prévoit l''assistance de BDSI dans les domaines suivants :

- Ressources humaines,
- Gestion comptable,
- Assistance juridique,
- Autres.

Conditions et modalités de rémunération

La rémunération annuelle servie à la BMCI est calculée sur la base de la charge de travail par domaine d'intervention et prenant en compte le nombre, la durée et les frais des interventions effectives opérées par la BMCI, ou sur la base de tarifs préalablement définis dans les annexes du contrat pour un certain nombre de prestations.

Date de conclusion

Cette convention a été conclue en date du 1er janvier 2006.

Durée

La présente convention est annuellement renouvelable par tacite reconduction.

Montant comptabilisé au titre de l'exercice

La rémunération constatée par BMCI en 2019 s'élève 2 037 588 MAD.

Montant encaissé au titre de l'exercice

Le montant encaissé au titre de l'exercice s'élève à 2 328 668.40 MAD.

2.6. Conventions conclues entre la BMCI et BMCI Leasing

2.6.1. Conventions d'assistance technique en faveur de BMCI Leasing

Entités concernées

BMCI est actionnaire et administrateur chez BMCI Leasing.

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités des prestations d'assistance fournies par la BMCI en faveur de BMCI LEASING dans des domaines diversifiés, notamment les ressources humaines, la gestion comptable, gestion des risques, l'informatique, l'assistance juridique, la conformité, l'inspection générale, l'immobilier et travaux, mobilier et matériel de bureau, communication, archivage, économat et achats.

Conditions et modalités de rémunération

La rémunération annuelle servie à BMCI est calculée sur la base de la charge de travail par domaine d'intervention et prenant en compte le nombre, la durée et les frais des interventions effectives opérées par BMCI, ou sur la base de tarifs préalablement définis.

Les conditions de rémunération sont révisables, d'un commun accord entre les parties une fois par an, à la date d'élaboration des budgets annuels ou suite au changement du périmètre des prestations, avec prise d'effet au 1er janvier suivant la date anniversaire du contrat.

La rémunération du personnel détaché par le prestataire est prise en charge et placée sous la responsabilité de LEASING.

Date de conclusion

Cette convention a été conclue en date du 15 octobre 2002 et remplacée par le contrat de prestations de services « SLA » en date du 15 novembre 2013 telle que modifiée par avenant en date du 5 juillet 2018.

Durée

La présente convention est renouvelable annuellement par tacite reconduction.

Montant comptabilisé au titre de l'exercice

La rémunération constatée par BMCI au titre de l'exercice s'élève à 3 876 000 MAD.

Montant encaissé au titre de l'exercice

Le montant encaissé au titre de l'exercice s'élève à 5 814 720 MAD.

2.6.2. Convention d'apporteurs d'affaires conclue entre BMCI et BMCI Leasing

Entités concernées

BMCI est actionnaire et administrateur chez BMCI Leasing.

Nature et objet de la convention

Cette convention fixe les modalités de collaboration entre BMCI et BMCI LEASING et l'institution d'une commission d'apport pour les dossiers mis en place pour les clients BMCI.

Conditions et modalités de rémunération

BMCI Leasing verse trimestriellement une commission de 0,35% (hors taxes) pour tout dossier de crédit-bail mis en place en faveur d'un client du réseau BMCI.

Date de conclusion

Cette convention a été conclue le 17 décembre 1999 et révisée le 22 décembre 2000.

Durée

La convention est renouvelable annuellement par tacite reconduction.

Montant comptabilisé au titre de l'exercice

En 2019, les produits comptabilisés par la BMCI, y compris la commission de partage de risque s'élèvent à 13 695 819 MAD.

Montant encaissé au titre de l'exercice

Le montant perçu par BMCI s'élève à 15 700 349.90 MAD.

Casablanca, le 27 février 2020

Les Commissaires aux Comptes

Deloitte Audit

Deloitte Audit
Bd Sidi Mohammed Benabdellah
Bâtiment "B", Ivoire 3, La Marina
Casablanca
Tél: 05 22 22 40 25 / 05 22 22 47 34
Fax: 05 22 22 40 78 / 47 59

Sakina Bensouda-Korachi
Associée

PwC Maroc

PwC Maroc
Lot 57 Tour CFC, 19ème Etage, Casa Anfa,
20220 Hay Hassani - Casablanca
T: +212 (0) 5 22 99 85 00 F: +212 5 22 23 88 70
RC : 189167 - TP : 37999135
IF : 1106708 - CNSS : 7567045

Mohamed Rqibate
Associé

5-ETAT DES HONORAIRES VERSÉS AUX CONTRÔLEURS DE COMPTES

Etat des honoraires versés aux contrôleurs de comptes

Chiffres en KMAD

	DELOITTE						PWC						TOTAL
	Montant/Année			Pourcentage/année			Montant/Année			Pourcentage/année			
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	
Commissariat aux comptes, Certification, Examen des comptes individuels et consolidés	1 445	1 420	1 420	96%	65%	100%	1 614	1 659	1 610	96%	69%	100%	9 168
Emetteur	1 310	1 285	1 285	87%	59%	90%	1 310	1 285	1 285	78%	53%	80%	7 760
Filiales	135	135	135	9%	6%	10%	304	374	325	18%	15%	20%	1 408
Autres diligences et prestations directement liées à la mission du commissaire au comptes	60	760		4%	35%	0%	60	760		4%	31%	0%	1 640
Emetteur	60	760		4%	35%	0%	60	760		4%	31%	0%	1 640
Filiales				0%	0%	0%				0%	0%	0%	-
Sous-total	1 505	2 180	1 420	100%	100%	100%	1 674	2 419	1 610	100%	100%	100%	10 808
Autres prestations rendues		-	-	0%	0%	0%		-	-	0%	0%	0%	-
Autres				0%	0%	0%				0%	0%	0%	-
Sous-total	-	-	-	0%	0%	0%	-	-	-	0%	0%	0%	-
Total Général	1 505	2 180	1 420	100%	100%	100%	1 674	2 419	1 610	100%	100%	100%	10 808



6-RAPPORT DE GESTION BMCI 2019

RAPPORT DE GESTION 2019

BMCI
GROUPE BNP PARIBAS

La banque d'un monde qui change

BMCI
GROUPE BNP PARIBAS

RAPPORT DE GESTION

2019

SOMMAIRE

BMCI EN 2019

1- MOT DU PRÉSIDENT 5

2- CONTEXTE ECONOMIQUE & FINANCIER 6

3- NOTRE GROUPE 13

4- **RÉTROSPECTIVE DE L'ANNÉE 2019** 22

5- NOS MÉTIERS DU COMMERCE 28

6- NOS ACTIVITÉS SUPPORTS & FONCTIONS REGALIENNES 41

7- **FILIALES & PARTICIPATIONS** 83

8- DONNÉES FINANCIÈRES 91

MOT DU PRÉSIDENT



Laurent DUPUCH
Président du Directoire

Dans un secteur bancaire en forte mutation et un contexte d'entrée de nouveaux compétiteurs, la BMCI poursuit sa transformation digitale à grande vitesse. Depuis l'établissement des premiers jalons du plan de transformation « BMCI 2020 » en 2015, nous avons développé de plus en plus notre Business Model dans le but de bâtir une banque plus digitale, plus innovante et plus centrée sur le client. Nous construisons une banque offrant une meilleure expérience-client et un nouveau modèle relationnel, une banque d'un monde qui change, nous nous préparons pour l'avenir à travers le développement d'un système d'information puissant.

Ainsi, l'année 2019 aura marqué un jalon crucial en ce qui concerne l'accomplissement des chantiers de transformation. Cette année a été placée sous le signe du dynamisme, de la mutation et de la transformation vers plus de « Phygital ». Une transformation qui se veut globale, que nous menons étape par étape, et qui continue à être portée brillamment par l'ensemble des collaborateurs, en relevant tous les challenges.

Cette année nous a permis d'accomplir plusieurs réalisations dans notre plan stratégique. Ces actions concernent la refonte de notre nouveau système d'information mais aussi le développement de nos processus internes et notre stratégie commerciale.

Aujourd'hui, nous sommes très satisfaits du bilan 2019 de la BMCI, qui est dans une trajectoire de croissance de plus en plus prononcée. Ceci n'aurait évidemment pas été envisageable sans l'implication active de l'ensemble de nos collaborateurs qui hissent jour après jour et toujours plus haut notre banque.

Dans le run au quotidien de la banque, et vu que notre capital humain constitue notre plus grande force, la mobilisation de toutes et tous a aussi été forte pour toujours être proche de nos clients; cette mobilisation a permis de confirmer cette année encore le dynamisme commercial de tous nos métiers et filiales.

L'ardeur de la BMCI, constatée sur tous les plans, n'aurait pu être réalisée sans y intégrer une vision globale du pays. C'est grâce à cette conviction que nous avons choisi d'aller au-delà d'une simple stratégie d'entreprise, en inscrivant au cœur de nos engagements une ambition et une exigence fortes en matière de responsabilité sociale et environnementale. Ecologie, diversité ou encore éthique constituent des mots d'ordre à prendre en considération pour avoir un réel impact positif, pour donner un sens à nos missions et renforcer notre croissance et pour être une banque au service du monde dans lequel nous vivons : La banque d'un monde qui change.

CONTEXTE ÉCONOMIQUE & FINANCIER

CONTEXTE ÉCONOMIQUE INTERNATIONAL

L'économie mondiale se retrouve actuellement dans une phase de ralentissement synchronisé, compte tenu de l'incertitude liée au commerce international, au Brexit ainsi qu'à la persistance des tensions commerciales et géopolitiques entre les deux plus grandes puissances économiques de la planète; la Chine et les Etats-Unis. Dans ce contexte, l'environnement économique mondial a enregistré une croissance de 2,9 % en 2019; soit le rythme le plus faible depuis la crise financière de 2009.

+2,9 %
Croissance du PIB MONDIAL

+2,3 %
Croissance aux Etats-Unis

En 2020, selon les prévisions du Fonds Monétaire International (FMI), la croissance mondiale devrait connaître une légère amélioration, soutenue par les pays émergents, à 3,2 % (VS 3,7 % en 2018).

+1,1 %
Croissance Zone EURO

Aux Etats-Unis, la phase d'expansion en cours entame sa onzième année consécutive; enregistrant ainsi l'expansion la plus longue de l'histoire du pays. En outre, la croissance a légèrement ralenti en 2019 ,sous les effets de la guerre commerciale et du ralentissement de l'investissement privé, mais reste tout de même solide grâce à la bonne tenue du marché du travail, aux conditions monétaires accommodantes du pays, ainsi qu'à la bonne santé de la consommation des ménages. Par conséquent, la croissance du Produit Intérieur Brut (PIB) des Etats-Unis a été de 2,3 % en 2019. Pénalisée par l'évolution limitée des exportations et le niveau élevé d'incertitude, la croissance décélèrerait à 1,8 % en 2020 avant de s'inscrire en légère amélioration en 2021, toujours soutenue par la politique monétaire du pays.

Dans la zone euro, la croissance a connu un recul à 1,1 % en 2019, après une évolution favorable de 1,9% l'an dernier, résultat de la faible production industrielle, des perturbations du secteur automobile en Allemagne et de la menace d'un Brexit sans accord. Bénéficiant des conditions de financement assez favorables et de la reprise prévue de la demande extérieure, la croissance du PIB de la zone euro devrait reprendre graduellement pour atteindre 1,0% en 2020.

Dans ces conditions, l'inflation en Europe serait restée inférieure à l'objectif de la Banque Centrale Européenne (BCE), avec un taux de 1,3%, selon une première estimation d'Eurostat. Globalement, les taux d'inflation en 2019 sont faibles et en dessous de la cible aussi bien dans les économies émergentes que dans les pays avancés.

Sur le marché du travail, le chômage continuerait de baisser en 2020 dans la zone Euro et d'évoluer à des niveaux assez faibles aux Etats-Unis.

Au Japon, l'activité a été impactée négativement par les retombées du fléchissement de la demande mondiale. Ainsi, la croissance du pays s'est limitée à 0,8% en 2019, et resterait au même niveau en 2020.

Avec un taux de croissance de 6,1 %, la Chine enregistre son plus faible niveau depuis vingt-sept ans, et resterait autour de ce niveau au cours des deux prochaines années. En effet, l'enjeu majeur ayant impacté cette évolution est interne; il s'agit de la régression du niveau des importations et de la demande intérieure, ce qui a principalement impacté les activités manufacturières et commerciales. Outre la dégradation du marché chinois intérieur, la guerre commerciale avec les Etats-Unis qui a commencé depuis plus d'un an et demi est aussi en cause de ce bas niveau de croissance.

LES PAYS ÉMERGENTS, NOUVEAUX RELAIS DE CROISSANCE

En résultat de ces tensions commerciales, les Etats-Unis et la Chine cèdent leur place de locomotives de la croissance mondiale, qui revient désormais aux pays émergents. Il est prévu que ces derniers fassent rebondir la conjoncture durant les deux prochaines années. En effet, la croissance mondiale devrait s'établir à 3,5 % en 2020 grâce au renforcement prévu des économies des pays en voie de développement et des pays émergents.

Nonobstant, au niveau de quelques grands pays émergents, notamment le Brésil, le ralentissement a été assez prononcé cette année et le rythme de l'activité économique n'a progressé que de 1,1% en 2019 mais devrait enregistrer une amélioration à 2% en 2020 grâce aux réformes structurelles prévues dans le pays. Pareillement, en Inde, les incertitudes en matière de réglementation et les grandes difficultés qu'encourt le système financier non bancaire conjuguées au ralentissement de l'activité agricole

tendance haussière et se situer aux environs de 5,8 % en 2020 grâce à la politique budgétaire expansionniste du pays.

S'agissant du pétrole, l'évolution des prix reste fortement impactée par l'affaiblissement de la croissance économique mondiale et par le ralentissement de la demande chinoise, principal consommateur des produits pétroliers. Par conséquent, les cours moyens se sont établis à 64 dollars/baril en 2019 au lieu de 71 dollars en 2018 ; et devraient continuer à chuter pour atteindre 60 dollars en 2020 puis continuer à baisser jusqu'aux alentours de 55 dollars le baril en 2023, pâtissant de la faible demande prévue à moyen terme.

Les cours des autres matières premières auraient également été pénalisés par la faiblesse de la croissance mondiale ; ils auraient ainsi baissé de 4,7 % en 2019.

Sur un autre registre, les disparités concernant les politiques monétaires et les taux de croissance entre les Etats-Unis et la zone euro ont favorisé la poursuite du rebond du dollar face à l'euro. Ainsi, le taux EUR/USD est de 1,11 en 2019 (VS 1,18 en 2018). En 2020 également, la parité euro dollar serait aux alentours de 1,11

CONTEXTE ÉCONOMIQUE NATIONAL

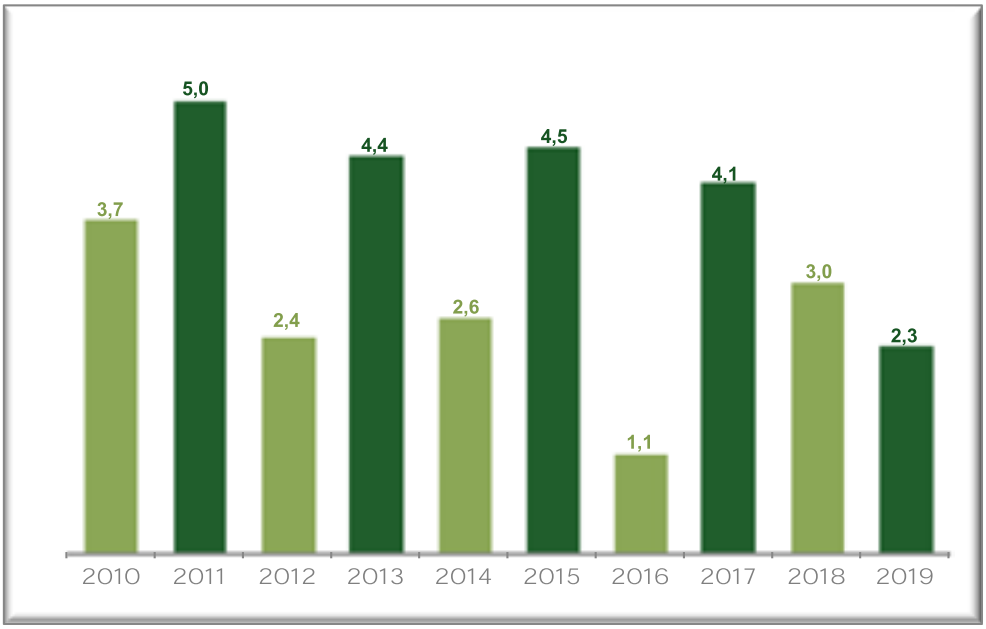
Dans un contexte mondial marqué par le ralentissement de la croissance aux Etats-Unis ainsi que dans la zone Euro qui est considérée comme étant le principal partenaire économique du Royaume, l'économie marocaine, à son tour, a enregistré une légère régression en 2019, à 2,3% après un taux de croissance atteignant les 3,0% en 2018. Cette baisse est le résultat conjugué de la croissance modérée de la valeur ajoutée non-agricole et de l'affaiblissement de la valeur ajoutée agricole.

RALENTISSEMENT DE LA CROISSANCE AU MAROC

En effet, après deux bonnes années successives, le PIB agricole a enregistré une décélération de la croissance en 2019 à -5,4 % suite; essentiellement, à une production céréalière moyenne, de 52 millions de quintaux, en baisse de 50 % par rapport à l'année précédente. En effet, la campagne céréalière aurait été impactée par des conditions climatiques défavorables et une pluviométrie assez faible.

Quant à la valeur ajoutée hors agriculture, elle a enregistré un rythme de croissance de 3,3 %, bénéficiant principalement de l'amélioration du secteur tertiaire.

CROISSANCE ANNUELLE DU PIB AU MAROC (%)



Source : HCP

Cette évolution de la croissance a fait ressortir une forte décélération de l'inflation à 0,8%, après s'être établie à 1,1% en 2018, résultat du recul de l'indice des produits alimentaires. En ce qui concerne la composante sous-jacente de l'inflation, qui mesure le niveau fondamental des prix, cet indicateur a ralenti à 0,6% en 2019 mais devrait augmenter à 1,3% en 2020 suite à la poursuite de l'amélioration de la demande intérieure. Globalement, en 2019, la croissance économique du Maroc a continué à être tirée par la demande intérieure tandis que l'atonie de la demande extérieure adressée au Maroc a participé négativement à l'évolution des activités non agricoles et par conséquent au PIB du pays.

0.8%
INFLATION en baisse

-5,4%
Croissance des activités AGRICOLES

Déficit budgétaire 2019
3,7 % du PIB

Déficit budgétaire 2020
(hors privatisation)
3,7% du PIB

En ce qui concerne les finances publiques, le déficit budgétaire aurait été maintenu à 3,7 % du PIB en 2019.

Suite à la poursuite des efforts concernant la maîtrise des dépenses et la mobilisation des recettes et en prenant en considération les dispositions de la loi de finances 2020, le déficit budgétaire hors privatisation devrait atteindre 3,7 % du PIB en 2020 et la phase de consolidation budgétaire devrait reprendre de nouveau.

Il convient de mettre en exergue que sur le plan des échanges extérieurs, les exportations ont principalement été impactées par la baisse des ventes du secteur automobile et des phosphates et dérivés, ce qui a conduit au recul de la croissance des exportations à 4,2%. D'un autre côté, les importations ont progressé de 4,2%, une hausse qui se justifie principalement par l'augmentation des achats de biens d'équipement. Par conséquent, les échanges extérieurs nets ont contribué négativement à la croissance du PIB (-0,4 points). En 2020, le rythme des exportations devrait s'améliorer suite à la hausse des ventes du secteur automobile, qui sera porté par le plan de production du constructeur Peugeot-PSA.

53ème place (+7 VS 2019)
Classement Doing Business, 2020

MARCHÉ BOURSIER

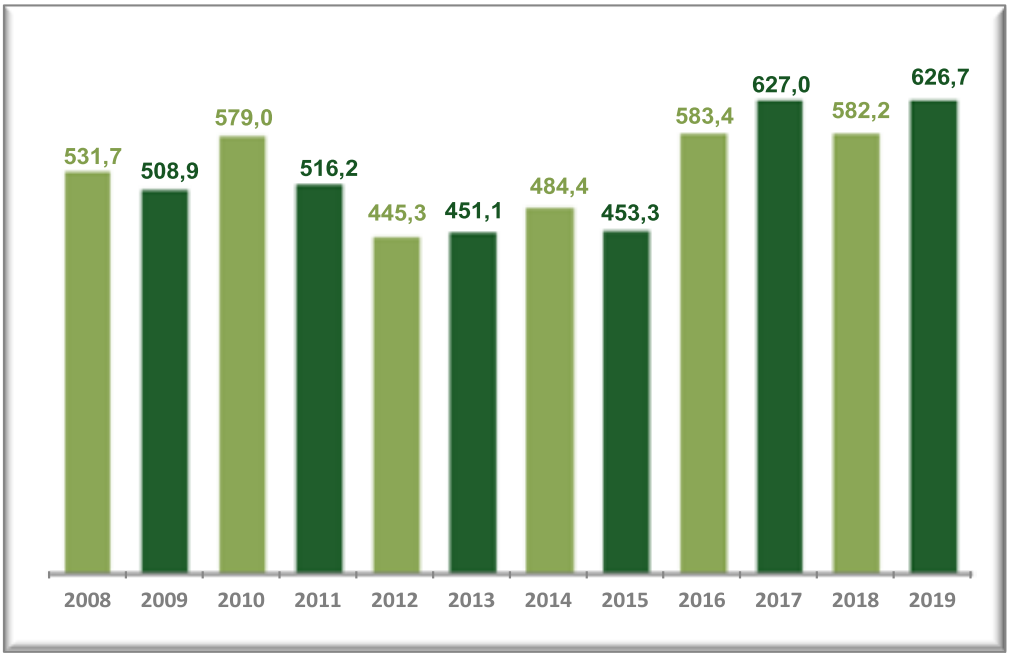
Après une année 2018 d'atonie pour la place boursière casablancaise, cette dernière a affiché une reprise confirmée au cours de l'année 2019. Ainsi, le MASI clôture l'année sur une appréciation de 7,11% à 12.171,90 points, en raison principalement de la bonne tenue des grandes capitalisations de la place et à l'appréciation des fondamentaux de plusieurs sociétés cotées.

12.296,98 points
Plus haut de l'année

10.912,23 points
Plus bas de l'année

Après un grand recul de la capitalisation boursière en 2018, cette dernière entame une phase de reprise en 2019 pour s'établir à 626,7 Milliards de dirhams (MMDH), soit une augmentation de 7,7%.

EVOLUTION DE LA CAPITALISATION BOURSIERE (EN MMDH)



Source : Bourse de Casablanca

En 2019, la majorité des secteurs cotés ont connu des évolutions positives. En effet, 17 secteurs sur 24 ont clôturé l'année dans le vert, sachant qu'en 2018, 18 secteurs avaient enregistré un recul.

Le secteur qui se retrouve en tête de liste est celui des logiciels et systèmes informatiques avec une évolution de +35%, suivi par le secteur « Oil & Gas » (+27%), et le secteur de la distribution qui s'est apprécié de +24%. Quant au secteur agroalimentaire, il a réalisé une performance de +20,6% grâce à la hausse des cours de plusieurs valeurs qui le composent.

Sur un autre registre, le secteur bancaire a réalisé une performance de +5,6% en 2019, après une chute de 7,5% en 2018.

NOTRE GROUPE

-La Banque Marocaine pour **le Commerce et l'Industrie**-

BNP PARIBAS, UN GROUPE AU RAYONNEMENT INTERNATIONAL

Première banque de la Zone Euro et cinquième au niveau mondial, le Groupe BNP Paribas accompagne tous ses clients – particuliers, associations, entrepreneurs, PME-ETI, grandes entreprises et institutionnels – dans la réussite de leurs projets grâce à ses solutions de financement, d'investissement, d'épargne et de protection.

Avec une présence dans 72 pays et plus de 200.000 collaborateurs à travers le monde, BNP Paribas est aujourd'hui le leader européen des services bancaires et financiers.

+ 200 000

COLLABORATEURS

72

PAYS & TERRITOIRES



PRÉSENTATION DE LA BMCI

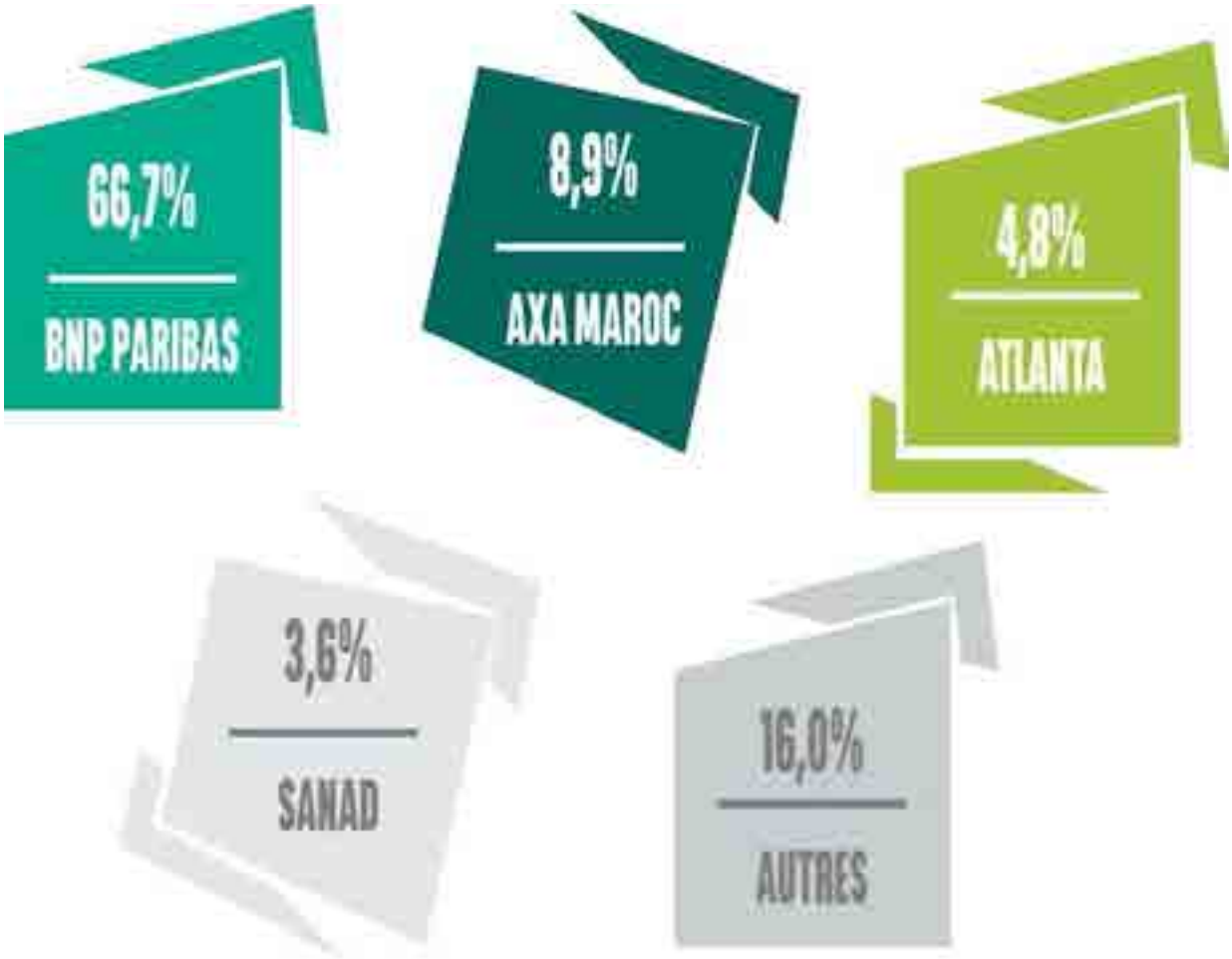
Créée en 1943, la Banque Marocaine pour le Commerce et l'Industrie (BMCI), filiale du groupe BNP Paribas, exerce une activité de banque universelle et multi-métiers en s'appuyant sur un modèle de banque intégrée et diversifiée. Coté à la bourse de Casablanca et acteur important de l'économie marocaine depuis plusieurs décennies, le groupe BMCI emploie plus de 3000 collaborateurs, et accompagne au quotidien des clients particuliers, professionnels, entreprises et institutionnels à travers tout le Royaume.

+ 3000
COLLABORATEURS

07 FILIALES
"SOCIÉTÉS SPECIALISÉES"

STRUCTURE DU CAPITAL

- 31 DÉCEMBRE 2019 -



NOS VALEURS

Etre une banque responsable, telle est notre devise et notre projet d'entreprise.
Pour atteindre nos objectifs et concevoir des produits répondant aux attentes de nos clients, la BMCI déploie l'expertise de l'ensemble de ses collaborateurs, en ayant un seul et unique objectif : satisfaire les clients.
En effet, la gouvernance de la BMCI repose sur une culture d'intégrité et de responsabilité qui associe les actionnaires, le Conseil de Surveillance ainsi que tous les collaborateurs de la banque, le but étant d'avoir un impact positif sur la société.
Ainsi, la BMCI a explicité ses valeurs auprès de ses collaborateurs afin de leur permettre de bien comprendre les attentes de la banque. Le respect de ces valeurs est donc primordial pour poursuivre la stratégie de transformation et de développement de la banque.

Des prises de position publiques universelles

La démarche RSE de la banque est encadrée par son adhésion à des initiatives majeures, parmi lesquelles :

- Pacte Mondial des Nations Unies
- Organisation Internationale du Travail
- Women's Empowerment Principles des Nations Unies
- United Nations Environment Programme Finance Initiative
- Carbon Disclosure Project
- Roundtable on Sustainable Palm Oil
- Entreprises pour les Droits de l'Homme
- Entreprises pour l'Environnement
- Banking Environment Initiative



QUATRE FORCES CONSTITUENT LES FONDEMENTS DE BASE DE LA BMCI :

- Solidité
- Responsabilité
- Expertise
- Good place to work



QUATRE LEVIERS AIDENT LA BANQUE À RÉALISER SES OBJECTIFS :

- Agilité
- Culture de conformité
- Satisfaction clients
- Ouverture

UNE GOUVERNANCE SOLIDE

- Le conseil de surveillance -

Suivant l'article 15 des statuts de la BMCI, le Conseil de Surveillance est composé de trois membres au moins et de quinze membres au plus.

Les membres du conseil de surveillance sont nommés par l'Assemblée Générale Ordinaire et la durée de leur fonction est fixée à trois années. Ils sont rééligibles et ne peuvent être révoqués que par décision d'une Assemblée Générale Extraordinaire.

TROIS COMITÉS RATTACHÉS AU CONSEIL

COMPOSITION DU CONSEIL

COMITÉ D'AUDIT

Accompagnement du Conseil de Surveillance dans l'évaluation de la qualité et de la cohérence du dispositif de contrôle interne au sein de la banque.

COMITÉ DES RISQUES

Accompagnement du Conseil de Surveillance en matière de stratégie et de gestion des risques. La mission de ce comité porte sur tout type de risque : crédit, marché, opérationnel, taux d'intérêt, liquidité, etc.

COMITÉ DES NOMINATIONS, DES REMUNERATIONS ET DU GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE

Accompagnement du Conseil de Surveillance dans le processus de nomination et de renouvellement de ses membres ainsi que ceux de l'organe de direction.

UNE GOUVERNANCE SOLIDE

- Le directoire -

La BMCI est dirigée par un Directoire qui assume ses fonctions sous le contrôle d'un Conseil de Surveillance. Conformément à la loi n°17-95 régissant les sociétés anonymes telle que modifiée et complétée et aux dispositions statutaires (art.14), les membres du Directoire sont nommés par le Conseil de Surveillance, dont le nombre est compris entre deux et sept.

La durée de fonctions des membres du Directoire est fixée à trois années à compter de la date de réunion du Conseil de Surveillance qui les a nommés.



SEPT COMITÉS RATTACHÉS AU DIRECTOIRE

COMITÉ ALCO

Analyse des indicateurs de risque et des besoins de liquidité, validation des modèles financiers et de la courbe des taux, analyse du gap de taux ...

COMITÉ DE LA CONFORMITÉ

Analyse de tous les sujets liés à la conformité, les relations avec les régulateurs, les alertes et statistiques remontées...

COMITÉ DE CRÉDIT

Ce comité statue sur les décisions d'octroi de crédits concernant les dossiers qui lui sont remontés par le réseau d'exploitation.

COMITÉ RESSOURCES HUMAINES

Traitement des sujets concernant la GRH de la banque sur tous les niveaux ; recrutement, rémunération, mobilité...

COMITÉ CAPITAL

Chargé de suivre l'évolution des ratios de solvabilité et d'anticiper les besoins en capital de la banque.

COMITÉ DE SECURITÉ

Détection des risques professionnels, veille à l'usage des dispositifs de protection, la protection de l'environnement ...

COMITÉ PERFORMANCE

Examen, pilotage et analyse de l'ensemble des performances financières de la banque.

COMPOSITION DU DIRECTOIRE



Laurent DUPUCH
Président du Directoire



Rachid MARRAKCHI
Directeur Général

- Banque Privée
- Affaires Juridiques
- BMCI Asset Management
- BMCI Bourse
- BMCI Assurance
- Activités Recouvrement
- Finance Participative
- Contrôle Permanent

- ALM-Treasury
- Capital Markets
- Marketing, Innovation, Digital & Stratégie
- Communication, Publicité / Fondation
- Transformation
- Finance
- Conformité
- Risques
- Inspection Générale

Filiales du Groupe BNP Paribas au Maroc (Participations minoritaires)

- BNP PARIBAS MED BP
- BDSI
- ARVAL
- DIGIFI
- DIGISERV



Didier DUFOUR
DGA en charge des Fonctions Support

- Ressources Humaines
- Qualité & RSE
- Sécurité Groupe
- Project Management Office Programme 2020
- Systèmes d'informations
- Production & Appui Commercial
- IMEX
- Achats
- Chief Data Office



Idriss BENSMAIL
DGA en charge des métiers du Commerce

- CORPORATE BANKING
- BMCI Leasing
- BMCI Offshore
- RETAIL BANKING
- BU Crédit Consommation

UNE ORGANISATION ÉVOLUTIVE

Le Groupe BMCI met à la disposition de ses clients toute l'expertise et le savoir-faire du Groupe BNP Paribas à travers une organisation commerciale adaptée et évolutive, permettant d'accompagner l'évolution des besoins de ses clients. Il assure, ainsi, une présence de proximité auprès de sa clientèle via un réseau d'agences dédié aux particuliers et aux professionnels couvrant l'ensemble du territoire national et un maillage de centres d'affaires pensé pour accroître l'efficacité commerciale et assurer une expérience client de qualité. Par ailleurs, le Groupe BMCI tend à proposer continuellement des solutions digitales et innovantes touchant à la fois sa manière d'interagir avec les clients mais également ses processus en interne pour un maximum d'efficacité.

De plus, le Groupe BMCI met en place une banque commerciale regroupant trois lignes de métier que sont : (I) le Corporate Banking, partenaire privilégié des entreprises proposant des solutions sur mesure à sa clientèle en termes de financement de la croissance, de gestion des flux et du cycle d'exploitation, de développement du commerce à l'international ou encore de gestion des risques, (II) le Retail Banking, entité dédiée aux clients particuliers, professionnels et très petites entreprises qui englobe également BMCI Najmah, fenêtre participative, et la Banque Privée en charge des clients à haut niveau de revenu, ainsi que (III) la Business unit Crédit Conso qui profite de toute l'expertise développée par le Groupe BNP Paribas.

336

À fin 2019

AGENCES BANCAIRES

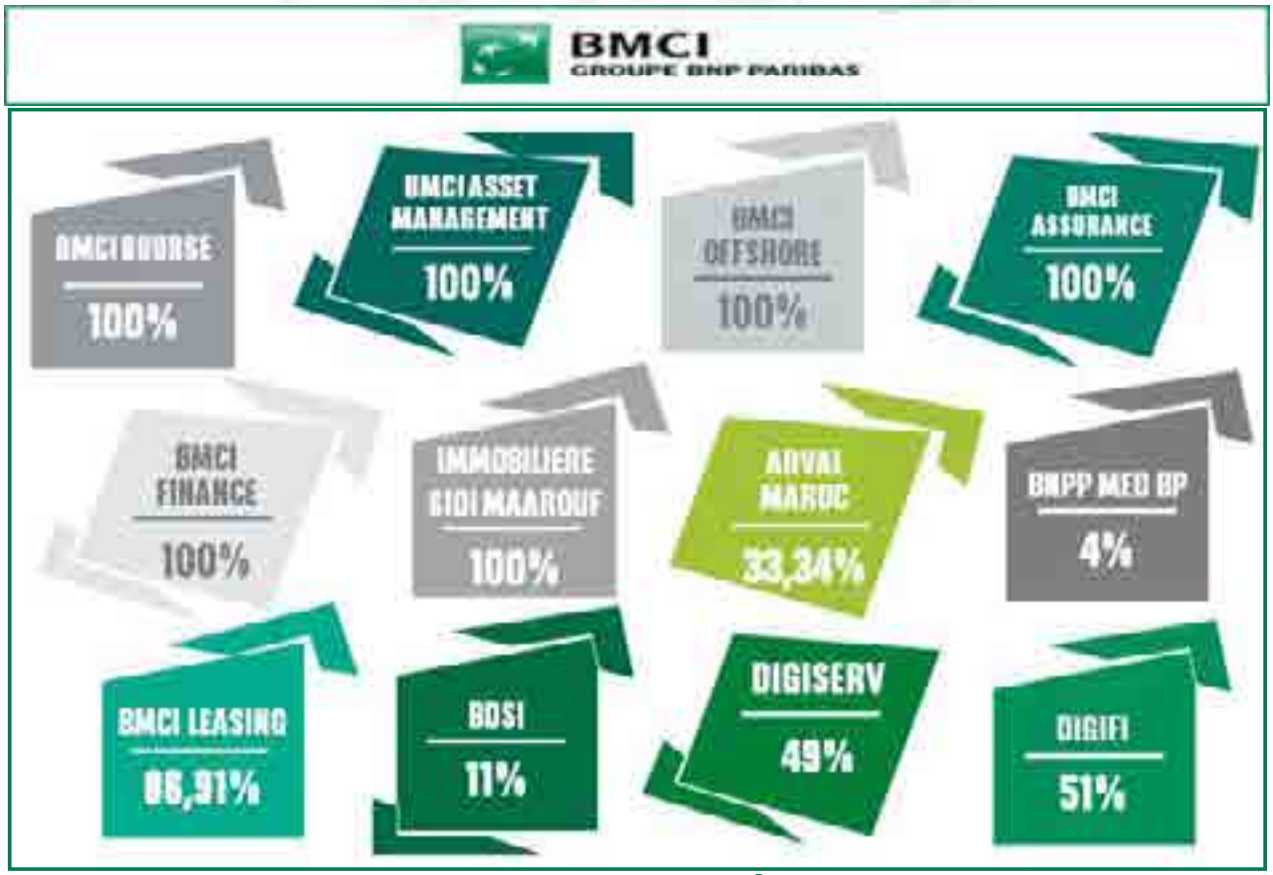
371

GUICHETS AUTOMATIQUES BANCAIRES



Parallèlement à son activité de banque commerciale, le Groupe BMCI est présent dans de nombreux métiers à travers des filiales ou sociétés spécialisées dont principalement : BMCI Leasing ; BMCI Bourse ; BMCI Asset Management ; BMCI Finance ; BMCI Banque Offshore ; BMCI Assurance, l'Etablissement de paiement DIGIFI et Arval Maroc.

FILIALES & PARTICIPATIONS du Groupe BMCI



RESPONSABILITÉ SOCIALE

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

Consciente de sa responsabilité auprès de ses collaborateurs, de ses clients et de la société dans sa globalité, la BMCI conduit sa démarche RSE, en s'appuyant sur quatre piliers : responsabilité économique, sociale, civique et environnementale.

1ère banque marocaine
à recevoir le label RSE (2014)

Dans le cadre de son engagement RSE, le Groupe BMCI est la première banque marocaine à recevoir le label de la responsabilité sociale, délivré en 2014 et renouvelé en 2018 par le comité d'attribution du Label CGEM. La banque a également été primée, à plusieurs reprises, dans le classement de l'indice Vigeo Eiris Best EM Performers pour l'ensemble de ses activités économique, sociale, civique et environnementale.

RÉTROSPECTIVE DE L'ANNÉE 2019

FAITS MARQUANTS

- 2019, UNE ANNÉE DE DÉVELOPPEMENT -

Fidèle à son mouvement de transformation et portée par la stratégie 2020, la BMCI confirme sa politique volontariste et son ambition d'entretenir une bonne dynamique de croissance.

En effet, la banque a réussi à atteindre la majorité de ses objectifs de l'année 2019 grâce à l'implication des collaborateurs ainsi qu'au dynamisme de l'ensemble des filiales et métiers de la banque.

Dans le prolongement de l'exercice précédent, 2019 a été caractérisée par la poursuite du développement des métiers du commerce avec un niveau important en ce qui concerne la production des crédits. L'année 2019 a également été marquée par l'atteinte des objectifs de la banque en termes de conformité, avec la poursuite des actions visant la mise en conformité du dispositif KYC (Know Your Customer).

En 2019, la BMCI a réaffirmé sa démarche socialement responsable et a prouvé cette année aussi son engagement en tant que banque responsable tant sur le plan social qu'environnemental.

Cette année a été marquée par plusieurs faits qui viennent illustrer la dynamique de la banque :

Vigeo Eiris, un podium prestigieux pour la BMCI

Évaluée depuis 2011 dans le cadre de la notation de Vigeo Eiris, spécialiste de l'évaluation sociale et environnementale des entreprises, la BMCI s'est classée N°2 du secteur bancaire des marchés émergents et N°3 tous secteurs confondus en matière de RSE.



BMCI-BNP Paribas Banque Privée, désignée meilleure banque privée au Maroc

La banque privée de la BMCI conforte sa position de banque privée de référence au Maroc après avoir été sacrée « Meilleure Banque Privée au Maroc » au titre de l'année 2019, par le

Coopération BMCI-BERD : GEFF Morocco

Le programme GEFF Morocco permet 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 et les accompagner tout au long du processus.

1ere Institution financière au Maroc à s'associer au programme GEFF Morocco.



L'égalité, un pilier de la BMCI

Grâce à sa politique volontariste et aux activités engagées dans le domaine de l'égalité au travail, la BMCI a reçu le trophée 2018 de **l'égalité professionnelle Femme-Homme** en tant que première entreprise parmi 43 organismes participants. L'événement a été organisé par le Ministère du Travail et de l'Insertion professionnelle.

Clôture de la deuxième phase du programme « Open Innovation »

Le programme Open Innovation s'inscrit dans le cadre d'une transformation qui se veut globale, touchant à la fois la manière de la banque d'interagir avec ses clients mais également los process en interne pour un maximum d'efficacité.

Il s'agit d'accompagner les trois startups finalistes du Hackathon (BSENSEI, BIFREE & HR Advisor) tant sur le plan technique que sur le plan financier.



Lancement des offres digitales non financières portées par la filiale DIGISERV

La BMCI a officiellement a lancé plusieurs services digitaux non financiers à travers sa filiale DIGISERV pour faciliter les besoins des particuliers.

Dans un premier temps, deux services ont été proposés à la clientèle en l'occurrence : Dayra, solution digitale de gestion de tontines et Bricall, plateforme de mise en relation entre particuliers cherchant à réaliser des travaux avec des artisans.

Partenariat avec le réseau Entreprendre Maroc

Dans le cadre de son engagement dans l'accompagnement de porteurs de projets, la BMCI a signé une convention avec le réseau Entreprendre Maroc pour le soutien de l'entrepreneuriat social, solidaire et féminin. L'objectif de ce partenariat consiste à contribuer au financement et au lancement des projets d'entrepreneurs.



Réouverture de l'agence historique Mohammed V

La BMCI a rouvert les portes de l'agence Mohammed V entièrement repensée et réinventée. De par son extrême visibilité, sa localisation et sa grande superficie, l'agence a été conçue dans une optique « Nouvelle génération ».

En effet, elle propose une nouvelle expérience client plus qualitative et innovante avec un dispositif technologique et des équipements de dernière génération : bornes de gestion de file d'attente, l'ensemble des dépliants dématérialisés...

L'offre SMART FLOUS

Suite à l'obtention de l'agrément pour exercer l'activité d'établissement de paiement en juin 2019, la BMCI a créé sa nouvelle filiale de paiement, DIGIFI, détenue à 51% par la BMCI et à 49% par BNP Paribas. Cette création donnera lieu au lancement de l'établissement de paiement « Smart Flous », une solution de paiement innovante de la banque.



Le franc succès de l'application *« Crédit f'yidi »*

« Crédit F' Yidi » est une application Mobile éditée par la BMCI pour faciliter l'octroi du crédit à la consommation pour les clients et non clients de la banque. L'application consiste à effectuer des simulations et des demandes d'octroi de crédits ainsi qu'à obtenir l'accord de principe pour le crédit en question.

Chiffres clés au 31 Décembre 2019

Le Groupe BMCI affiche à fin Décembre 2019 un Produit Net Bancaire Consolidé de 3,06 milliards de dirhams, soit une hausse de 1% par rapport au 31 Décembre 2018.

Le Coût du Risque Consolidé a baissé de 8,1% à fin décembre 2019 pour s'établir à 440 millions de dirhams, reflétant les efforts de maîtrise et d'anticipation des risques.

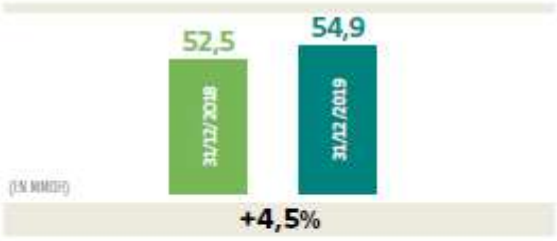
Les Frais de Gestion Consolidés demeurent maîtrisés à 1,65 milliard de dirhams et le Coefficient d'Exploitation Consolidé s'établit à 53,8%.

Au 31 décembre 2019, le Résultat Avant Impôt Consolidé atteint 991 millions de dirhams et le Résultat Net Consolidé s'élève à 600 millions de dirhams, soit une hausse de 6.8% par rapport à fin décembre 2018.

PRODUIT NET BANCAIRE CONSOLIDÉ	3,06 MILLIARDS DE DIRHAMS
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION CONSOLIDÉ	1,413 MILLIARD DE DIRHAMS
RÉSULTAT NET CONSOLIDÉ	600 MILLIONS DE DIRHAMS
COEFFICIENT D'EXPLOITATION CONSOLIDÉ	53,8%
CRÉDITS PAR CAISSE À LA CLIENTÈLE CONSOLIDÉS	54,9 MILLIARDS DE DIRHAMS

CRÉDITS PAR CAISSE À LA CLIENTÈLE CONSOLIDÉS (EN MMDH)

Les Crédits par Caisse à la Clientèle Consolidés ont atteint 54,9 milliards de dirhams à fin Décembre 2019 contre 52,5 milliards de dirhams au 31 Décembre 2018, soit une hausse de 4,5% suite à une bonne performance des crédits à court terme principalement les crédits à la consommation +7,2% et les autres crédits +6%. Les crédits habitats et promotion immobilière ont augmenté respectivement de 3,8% et 13,3%.



DÉPÔTS DE LA CLIENTÈLE CONSOLIDÉS (EN MMDH)

Les Dépôts de la Clientèle Consolidés ont enregistré une baisse de 2,3 %, pour atteindre 45 milliards de dirhams à fin Décembre 2019 contre 46,1 milliards de dirhams au 31 Décembre 2018, les ressources non rémunérées représentant 72,5%.



ENGAGEMENTS PAR SIGNATURE CONSOLIDÉS (EN MMDH)

Les Engagements par Signature Consolidés se sont établis à 17,2 milliards de dirhams à fin Décembre 2019, soit une baisse de 20,7% par rapport au 31 Décembre 2018.



PRODUIT NET BANCAIRE CONSOLIDÉ (EN MMDH)

Le Groupe BMCI a réalisé un Produit Net Bancaire Consolidé de 3,06 milliards de dirhams à fin Décembre 2019 en hausse de 1% par rapport à fin Décembre 2018, essentiellement du fait de la hausse de la marge sur commissions consolidée et le résultat des opérations de marché respectivement de +4% et +10,1% avec une légère baisse au niveau de la marge d'intérêt consolidé -1%.



FRAIS DE GESTION CONSOLIDÉS (EN MMDH)

À fin Décembre 2019, les Frais de Gestion Consolidés demeurent maîtrisés et s'élèvent à 1,65 milliard de dirhams. Par ailleurs, le Coefficient d'Exploitation s'affiche à 53,8% à fin Décembre 2019.

À périmètre constant, les frais de gestion auraient été de 1,63 MMDH, soit une évolution de +1%.



RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION CONSOLIDÉ (EN MMDH)

Le Résultat Brut d'Exploitation Consolidé s'établit à 1,413 milliard de dirhams à fin Décembre 2019, soit une légère baisse de 0,1% par rapport à fin Décembre 2018.

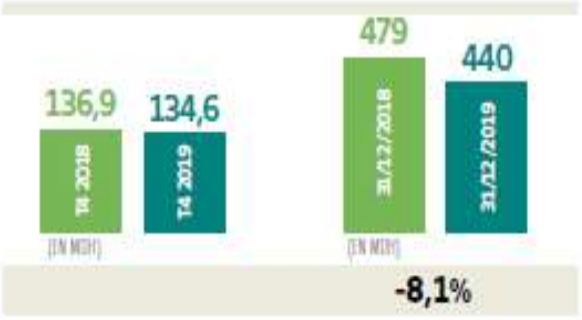
À périmètre constant, le RBE aurait été de 1,43 MMDH, soit une évolution de +1,1%.



COÛT DU RISQUE CONSOLIDÉ (EN MDH)

Le Coût du Risque Consolidé a baissé de 8,1% à fin Décembre 2019 par rapport à fin Décembre 2018.

Le taux de couverture des créances par les provisions des comptes sociaux s'établit à 80,2%.



RÉSULTAT AVANT IMPÔTS CONSOLIDÉ (EN MDH)

Le Groupe BMCI affiche un Résultat Avant Impôts Consolidé de 991 millions de dirhams à fin Décembre 2019, soit une hausse de 9,2% par rapport à fin Décembre 2018.



RÉSULTAT NET CONSOLIDÉ (EN MDH)

Le Résultat Net Consolidé s'est établi à 600 millions de dirhams à fin Décembre 2019, soit une hausse de 6,8% par rapport à fin Décembre 2018.



NOS MÉTIERS DU COMMERCE

BANQUE COMMERCIALE

I. Corporate Banking

En 2019, le Corporate Banking a su garder sa dynamique positive pour atteindre globalement les objectifs fixés dans le cadre du plan BMCI 2020, et ce grâce à un effort commercial soutenu et à une forte présence auprès de l'ensemble de nos clients, tous segments confondus.

Le Corporate Banking a maintenu le développement des ressources à vue auprès de l'ensemble des segments clients. Côté développement des crédits, l'évolution des remplois à court terme a été plus marquée notamment sur les clients PME.

De belles performances ont aussi été réalisées par les métiers spécialisés compte tenu du développement des synergies et de la forte proximité avec nos clients potentiels.



En 2020, le Corporate Banking est appelé à maintenir son rythme de croissance auprès de l'ensemble des clients pour financer leurs projets d'équipement et leurs cycles d'exploitation. Nous devrons ainsi lancer plusieurs initiatives pour accompagner nos clients historiques, de prospecter une nouvelle clientèle potentielle et d'accroitre l'équipement en produits et services.

Ces axes de développement pour 2020 se feront dans le cadre de notre stratégie de croissance saine et responsable, dans la maitrise des risques de crédit, opérationnel et de conformité. Il s'agira d'être ambitieux, respectueux toujours et encore plus des attentes et des intérêts de nos clients ; le maitre-mot est de prôner le Positive Banking.

I.1 CASH MANAGEMENT

L'année 2019 a été marquée par une progression de l'activité «Transactions Banking», en phase avec les échanges interbancaires au niveau du système de paiement national, et avec un fort accroissement du moyen de paiement «Virements». Ceci dénote d'un grand accroissement de la digitalisation, et ce aussi bien au niveau du segment Small Entreprises que Corporate & Institutionnels.

Ces résultats sont le fruit d'une étroite synergie entre la force de vente du réseau Corporate & SME et le métier Cash Management, qui a permis d'assurer une proximité et un accompagnement au quotidien auprès de nos Clients pour l'optimisation et la digitalisation de leurs opérations bancaires.

AMBITION 2020

PROXIMITÉ & QUALITÉ DE SERVICE	DIGITALISATION	DÉVELOPPEMENT DU «CONFIRMING»

Pour 2020, l'année sera conduite sous les signes de la «Proximité et Qualité de service», de la «Digitalisation» à travers la promotion de nos canaux e-Banking et du nouveau protocole de communication bancaire « EBICS TS », mais également du développement du « Confirming », une solution digitale pour le paiement des fournisseurs de nos clients, avec ou sans financement.

I.2 TRADE

L'activité Trade de la BMCI a continué d'évoluer favorablement, en lien avec le contexte macroéconomique marqué par une progression modeste des échanges extérieurs du Maroc. Les parts de marché sur les principaux produits Trade sont restés à niveaux très satisfaisants, et ce grâce à la dynamique soutenue de la force de vente pour capter les opportunités du marché.

La présence et la proximité vis-à-vis du réseau et des clients ont été les maîtres-mots du dispositif commercial décliné tout au long de l'année, et ce à travers le déploiement des antennes Trade Center dans tout le Royaume. Des séances de formation sur des thématiques variées et d'actualité ont également été dispensées au profit de notre clientèle Trade, renforçant davantage notre position de banque de référence en matière de commerce international.

I.3 LEASING

L'année 2019 a été marquée par la progression des encours financiers de +3,3%, Cette évolution favorable confirme la dynamique commerciale de BMCI Leasing et la bonne synergie avec le réseau BMCI.

3,9 Milliards **de DH d'**encours financier en **2019**

Avec une production stable, pratiquement au même niveau que l'année précédente, les parts de marché ont été maintenues à des niveaux satisfaisants tout au long de l'année.

ORIENTATIONS 2020

Confirmation de notre vocation: Partenaire privilégié de la clientèle CORPORATE	Accompagnement de la clientèle RETAIL via la mise en place de solutions de financement dédiées, et un développement accru du médical	Maintien de notre présence sur la clientèle non bancaire à travers l'élargissement de nos partenaires attitrés

I.4 FACTORING

BMCI Factoring consolide sa position sur le marché comme étant un des factors ayant une excellente maîtrise des risques crédits et opérationnels durant ces 3 dernières années. Ceci confirme la qualité ainsi que le haut niveau d'expertise et de professionnalisme de nos collaborateurs qui ont maintenu dans un contexte difficile une dynamique de croissance du produit net bancaire.

BMCI Factoring se positionne toujours comme leader et expert dans la mise en place de montages complexes dits "déconsolidants", destinés aux entreprises multinationales.

Les opérations de factoring sont un levier de développement des financements de court terme de la banque.

I.5 BMCI SECURITIES SERVICES (BMCI2S)

En 2019, BMCI2S a célébré ses dix ans d'existence (2009-2019). La ligne de métier a été élue meilleur «Global Custodian» au Maroc toutes catégories de service confondues par l'Agent Bank Frontier Market (ABFM Survey) sur la base d'une enquête effectuée par Global Investor Magazine directement auprès des clients.

Malgré la conjoncture difficile du marché boursier, BMCI2S a pu développer son activité par le maintien de sa position de leader dans le management des plans d'épargne salariale et la signature de contrats avec des émetteurs de renom sur le marché financier, ce qui lui a permis de gagner en termes de visibilité.

En ce qui concerne l'année 2020, le métier est plus motivé que jamais pour relever de nouveaux défis. La ligne de métier va se positionner sur le marché des OPCI dont le potentiel est estimé à 200 milliards de MAD, concrétiser les deals en cours pour les services aux émetteurs, afin de maintenir sa position de Global Custodian #1 et de conquérir de nouveaux clients.

Pour atteindre ces objectifs ambitieux, BMCI2S compte sur la synergie avec le Corporate Finance, le Desk Institutionnels et le Desk MNC ainsi que sur le concours indéfectible des Centres d'affaires pour la mise en relation avec de nouveaux clients.

1.6 BMCI BANQUE OFFSHORE

Pour BMCI Banque Offshore, 2019 était une excellente année de consolidation des relations avec les multinationales de taille installées en zones d'accélération industrielle, avec de très fortes interactions sur ce segment de clients.

Dans un contexte économique très concurrentiel au niveau du marché, BMCI Banque Offshore a poursuivi sa dynamique commerciale tout en répondant aux attentes et besoins de nos clients de renom. Les différentes actions menées au cours de l'année ont permis à la banque de réaliser de bonnes performances commerciales, compte tenu de la proximité auprès des clients.

BMCI Banque Offshore a pu améliorer son bon niveau de rentabilité, suite à la hausse des commissions, à la réalisation de nouveaux financements, à la captation des flux et à la maîtrise de ses charges.

PERSPECTIVES DE L'EXERCICE 2020

Promotion du cross-selling	Accompagnement des multinationales qui s'implantent dans les différentes zones d'accélération industrielle	Promotion de la synergie intragroupe avec tous les métiers spécialisés

1.7 CORPORATE FINANCE

2019 a été une année record pour le métier de Corporate Finance BMCI avec un produit net bancaire en hausse de plus de 50% par rapport à l'exercice précédent.

Dans la continuité de sa collaboration avec le métier Corporate & Investment Banking (CIB), le Corporate Finance BMCI a conseillé Heidelberg dans la cession de ses actions détenues dans le capital de Ciments du Maroc (7.8% en février 2019 soit un montant de 1,5 milliards de MAD et 3.6% en novembre 2019 soit un montant de 782 millions de MAD). Cette cession représente l'opération la plus remarquable sur la Bourse de Casablanca en 2019.

Par ailleurs, le métier Corporate Finance BMCI a consolidé sa position de leader dans le conseil aux multinationales pour la réalisation au Maroc de leurs Plans d'Epargne Groupe à l'instar des opérations réalisées à l'international.

Enfin, l'activité de Fusions-Acquisitions (M&A) a été marquée par la signature d'un mandat vendeur ayant suscité l'intérêt de nombreux investisseurs. Cette opération est actuellement en cours de closing.

Au niveau du marché des capitaux, 2019 fut une année riche en évolutions réglementaires, avec en premier lieu la publication de la circulaire 03-19 de l'Autorité marocaine du marché des capitaux (AMMC) relative aux opérations et informations financières, puis du nouveau règlement de la Bourse de Casablanca au cours du 3ème trimestre de l'année.

Dans ce contexte, le métier a conseillé la BMCI dans l'émission d'obligations subordonnées pour un montant global de 500 millions de dirhams. Cette opération a été sursouscrite 33 fois.

Le métier a également accompagné la banque et ses clients de référence dans le cadre des émissions de Titres de Créances Négociables sur le marché financier marocain. Il s'agit notamment de :

- RCI Finance Maroc, filiale du groupe automobile Renault, dans le cadre de la mise à jour de son programme d'émission de bons de sociétés de financement avec une extension du plafond à 2.5 milliards de MAD.

RCI Finance Maroc a ainsi été la 1ère société de financement de la place à se conformer aux dispositions de la nouvelle circulaire de l'AMMC.

- BMCI, pour la mise à jour de son programme de certificat de dépôt d'un plafond de 12 milliards de MAD.

- BMCI a ainsi été la 1ère banque de la place à publier son Document de Référence conformément aux exigences de la nouvelle circulaire.

Enfin, l'exercice 2019 a été clôturé par le succès de l'émission d'obligations ordinaires par placement privé auprès d'investisseurs qualifiés de la société « Les Eaux Minérales d'Oulmès » pour un montant de 300 millions de MAD. Cette opération a été réalisée en un temps record (15 jours) par l'équipe Corporate Finance donnant ainsi satisfaction aux exigences du client qui souhaitait procéder à cette émission avant la fin d'année.

1.8 PROMOTION IMMOBILIERE

Activité Promotion Immobilière :

Sur cette activité, les réalisations 2019 sont très satisfaisantes. Elles ont dépassé le milliard de MAD en termes de signatures et ont permis de gagner quelques points de parts de marché dans un marché en retrait et d'une extrême compétitivité. Les commissions générées par cette activité sont également en nette hausse, nos équipes étant de plus en plus axées sur une activité « bailleur de fonds », doublée d'un volet Conseil qui fait toute la différence sur un marché difficile mais en bonne voie de structuration.

En 2019, l'équipe en charge des financements immobiliers a étudié un nombre croissant de projets intégrant un volet locatif (composantes bureaux / hôtelière). Ce créneau est en pleine expansion à Casablanca et attire de plus en plus de promoteurs locaux et internationaux d'envergure. En 2020, les perspectives de croissance de l'activité « promotion immobilière » sont prometteuses et devraient permettre à la BMCI de continuer sur ce trend haussier, tout en maîtrisant la qualité du risque.

Activité Financements Structurés :

En 2019, le marché de l'investissement au Maroc était relativement « atone ». En dehors des projets phares d'énergies renouvelables (durées très longues), le marché bancaire de la dette a été peu sollicité. La BMCI a cependant réussi à capter quelques opérations majeures avec des clients historiques, et dispose d'un pipe plutôt fourni d'opérations qui prennent du temps mais qui devraient se concrétiser en 2020.

1.9 SERVICE D'ASSISTANCE AUX ENTREPRISES (SAE)

L'année 2019 a été principalement marquée par une nette progression de l'ensemble des indicateurs de performance, ce qui permettra de répondre au mieux aux exigences de notre clientèle et de pouvoir lui offrir un meilleur service client.

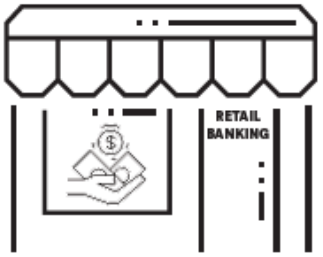
Cette année a été marquée aussi par l'enrichissement de l'offre SAE Premium avec de nouveaux services à forte valeur, ainsi que par l'adhésion de plus de 100 nouveaux clients haut de gamme à ce service.

Le Service d'Assistance aux Entreprises a pu généraliser sa présence dans tous les Centres d'Affaires de Casablanca à travers un accès digitalisé via des bornes et un nouveau dispositif d'accueil téléphonique pour un nouveau parcours client et plus de proximité avec sa banque.

OBJECTIFS 2020

Poursuivre le développement du service Premium	Maintenir son rôle d'appui au réseau des centres d'affaires	Accompagner la transformation IT de la banque	Participer activement à l'amélioration de la satisfaction client

II. Retail Banking



En ce qui concerne le Retail, la dynamique remarquable et historique sur les crédits Habitat, le crédit à la consommation et le financement des professionnels et TPE en 2019 enclenchée cette année se poursuivra en 2020 en mettant l'accent sur le développement des axes générateurs de PNB.

Dans ce contexte, la BMCI devra maintenir un bon rythme de performance sur les crédits, et continuer de s'investir pleinement au quotidien pour la dynamisation de la conquête clients et de la collecte des ressources : il s'agit d'un axe essentiel pour le renforcement de la dynamique de la banque.

L'année 2019 a été une année exceptionnelle sur les remplois pour le métier Retail avec le maintien du cap sur la production du crédit à la consommation, la forte évolution de la production des crédits à l'équipement destinés aux professionnels et TPE (+170%) en plus de l'augmentation de la production du crédit Habitat de (+14%) entre 2018 et 2019.

III. Crédit à la Consommation

Notre métier du Crédit à la Consommation a réalisé une belle année, qui s'est traduite par une dynamique des encours sains en constante progression et une part de marché qui a avoisine les 6%. Ci-après un résumé de la contribution du métier Crédit à la consommation aux réalisations 2019 de la banque en comparaison par rapport à 2018 :



- Pour le Résultat Net Avant Impôts, à périmètre constant hors FTA risque (15 Millions de DHS), la progression *par rapport à l'année 2018* est de +29%.
- L'encours sain progresse de +10% vs 2018.



L'année 2019 s'est ainsi traduite par une dynamique des encours sains en constante progression. Ce rythme de croissance est sensiblement supérieur à celui du marché. Ces performances sont le fruit d'une mobilisation continue des équipes.

En 2019, le Business Center est monté en compétences en développant de nouvelles expertises et en renforçant ses équipes. Les principales réalisations de l'exercice 2019 se déclinent comme suit :

- Lancement des Hubs Immo, Pro, Digital, Advocacy (en mode pilote)
- Mise en place de l'activité rebond 2.0 (Un montant financé en moyenne de 30 Millions DHS /mois)
- Une production globale qui atteint 1 milliard de DH de production aussi bien sur les clients avec comptes à vue que les clients sans comptes à vue.

Concernant le volet Distribution Business to Business (B2B), l'année 2019 a été marquée par la signature de plusieurs partenariats dans le cadre de l'ouverture sur de nouveaux marchés notamment les agences de voyage (Transatour et Cosmopolite) et l'énergie solaire (Greening Energy).

Enfin, le canal Automobile a subi la transformation du marché, ce dernier ayant enregistré une baisse des immatriculations des voitures particulières de (9%).



La révision tarifaire a permis d'améliorer le PNB généré par l'activité Automobile. Cette amélioration a été renforcée par l'arrêt de la formule de la Location avec Option d'Achat à taux 0% pour le client, subventionnée par le concessionnaire sous forme de ristourne. Toutefois, cette mesure a considérablement impacté la commercialisation de ce produit. Dès janvier 2020, la banque mettra en place une offre attractive et différenciante en réajustant la tarification de ce produit afin de redynamiser la production.

Par ailleurs, l'exercice 2020 s'annonce sous de bels auspices pour l'activité automobile suite **(i)** à la signature d'un partenariat avec le Groupe GBH (importateur KIA), **(ii)** le renforcement des synergies intra-métiers entre le crédit à la consommation et le Corporate Banking à travers le démarrage de l'activité avec AUTO MESKI sur Meknès en plus de **(iii)** l'élargissement de la couverture géographique au niveau du réseau d'agences après l'ouverture de nouveaux corners Auto au niveau de Meknès et Agadir.

BANQUE PRIVÉE



Dans un contexte de transition informatique en 2019, la Banque Privée a continué d'augmenter son parc client de 4% tout en misant sur l'augmentation des actifs moyens par client. Elle a poursuivi le développement des synergies avec les différents métiers de la BMCI et en l'occurrence le Corporate Banking, l'Asset Management et l'Assurance.

De plus, la Banque Privée a finalisé un chantier important en matière de connaissance client pour un meilleur conseil financier. Elle a mis en place le Profiling pour les clients Banque Privée, une méthode inspirée des pratiques de BNP Paribas Wealth Management et marquant la forte volonté de la Banque Privée d'être précurseur sur les sujets de protection des intérêts des consommateurs. Ce Profiling permet d'analyser l'expérience et les connaissances financières (profil financier) et de définir l'appétence au risque (profil de risque) du client. Le croisement de ces 2 profils permet d'apporter le conseil financier le plus adéquat au client.

Par ailleurs, la Banque Privée a lancé une enquête relationnelle, dont les premiers résultats sont très satisfaisants, pour mesurer la satisfaction globale de ses clients quant à la qualité de l'accompagnement et de l'offre de services mais aussi pour comparer cette activité par rapport aux autres banques privées de la place.

Sur le plan de la communication, la Banque Privée a organisé plusieurs événements destinés à ses clients, notamment une soirée dédiée lors du concert de Earth Wind & Fire Experience au Festival Jazzablanca, un déjeuner dans l'enceinte du Palais des Institutions Italiennes dans le cadre du Festival Tanjazz et un tournoi de golf avec la participation des clients Banque Privée à la 2ème édition de la « BMCI Golf Cup ». Parallèlement, la Banque Privée a invité ses clients au spectacle de Jamel Debbouze et au tournoi de tennis Roland Garros à Paris.

En outre, les clientes de la Banque Privée ont également pu participer à deux conférences dont les thématiques étaient "Entrepreneuriat féminin: vers plus

d'inclusion" et "Le rôle-modèle des femmes" organisées en partenariat avec Women In Africa.

Enfin, la Banque Privée a connu sa deuxième participation à l'Entrepreneur Program de Stanford University grâce à la participation d'une cliente qui a brillamment représenté la Banque Privée, le Maroc et l'Afrique à ce programme d'excellence.

BMCI NAJMAH

Dans la continuité des actions visant à étoffer l'écosystème marocain de la Finance Participative conformément aux meilleures pratiques internationales, l'année 2019 a été marquée par ce qui suit :

14
CORNERS NAJMAH AU MAROC

MAI 2017
Lancement de la FP au Maroc



- Promulgation de la loi sur Takaful dont le lancement est prévu pour le 1er semestre 2020 ;
- Instauration du mode de refinancement Wakala Bil Istithmar, sous forme d'un mandat de gestion qui permet aux banques de gérer au mieux leurs besoins en liquidité ;
- Mise en place des dépôts d'investissement comme produit permettant aux banques de drainer de l'épargne à placer dans des projets d'investissements rémunérateurs conformes à la Finance Participative ;
- Lancement sous l'égide du Conseil Supérieur des Oulémas (CSO) et la coordination de Bank Al Maghrib, des travaux d'enrichissement de l'offre commerciale des banques participatives par les produits Ijara Mountahia Bi Tamlik, Istisna'a, Moucharaka et Salam ;
- Promulgation du décret d'application de la circulaire de Bank Al Maghrib relative aux spécificités du produit Istisna'a ;
- Mise en place des conventions d'ouverture des comptes à vue et des comptes titres.

Pour ce qui est de BMCI Najmah, l'exercice 2019 a été caractérisé par les faits suivants :

Comité Finance Participative

- Stratégie & gestion des risques de la fenêtre participative ;
- Evaluation de la qualité et de la cohérence du dispositif de contrôle interne et du dispositif de conformité aux avis du CSO.

Comité de pilotage Conformité

- Faire le point sur le dispositif KYC, la révision, la sécurité financière, etc.

- Commercialisation du produit Mourabaha Auto en complément de Mourabaha immobilier qui a été lancé fin 2018 ;
- Participation à diverses Journées Portes Ouvertes et salons de l'immobilier, action qui s'inscrit dans le cadre de la politique de proximité vis-à-vis de la clientèle ;
- Intégration de l'activité Finance Participative dans les Business Review organisées par le Retail ;
- Envoi du premier rapport au Conseil Supérieur des Oulémas (CSO) qui traite de la conformité de l'activité par rapport aux avis émis par cet Organe ;
- Lancement d'une campagne Road Show Finance Participative au niveau du réseau afin de faire le point sur les différents volets de l'activité (Animation commerciale, financement, Conformité, risque opérationnel, etc...).
- Tombée de la 1ère échéance des Sukuk soit 21 millions de DH, ce qui laisse un stock de titres de 80 millions de DH.
- Accompagnement des équipes impliquées dans l'activité Finance Participative, à travers des formations dispensées selon les besoins (Offre commerciale, processus opérationnels, contrôle etc....).
- Renforcement du dispositif de contrôle afin de faire face aux exigences en matière de Risque opérationnel.

Comment le dispositif de contrôle a été renforcé?



- Intégration du contrôle dans le référentiel des procédures FP ;
- Mise en place d'un dispositif de contrôle au niveau du réseau de distribution FP;
- Elaboration d'une cartographie des risques chariatiques y compris le Risque Opérationnel associé aux opérations relevant de ce domaine ;
- Mise en place d'un tableau de bord pour le suivi et le contrôle des financements;
- Intégration progressive de l'activité Finance Participative dans le dispositif des Points de surveillance fondamentaux (PSF) (Opérations de la banque au quotidien et financements).

ALM TRÉSORERIE & MARCHÉS DES CAPITAUX

I. ALM TRESORERIE

Séparation des activités ALM/Trésorerie et Marchés de Capitaux



Depuis 2015, et pour le respect des nouvelles lois bancaires internationales (French Banking Law et Volker Rule), les activités de marchés ont été divisées entre l'ALM/Trésorerie d'un côté et les marchés de Capitaux de l'autre.

Pour répondre aux exigences du "Code Of Conduct", une séparation physique entre les deux entités a été instaurée en 2019, avec désignation de managers dédiés ALM/T et Capital Market.

Chaque entité a une gouvernance propre, respecte ses procédures et guidelines spécifiques, et génère des rapports d'activité distincts.

Gestion du risque de liquidité et de taux de l'ALM/Trésorerie

La politique de financement de la BMCI repose essentiellement sur les ressources clientèle, qui lui permettent d'assurer une stabilité du financement. Celles-ci proviennent principalement des dépôts à vue, des comptes sur carnet et des dépôts à terme. La Banque a recours en complément aux émissions de certificats de dépôts et obligations subordonnées.

Les équilibres financiers de la Banque lui ont permis de gérer confortablement le stress de liquidité qui a marqué le marché monétaire courant l'été 2019, en raison des sorties de cash en lien avec la fête religieuse de Aid Al Adha et la période estivale. Cette crise avait entraîné un assèchement de liquidité que la Banque Centrale a décidé de réviser à la baisse son taux de réserve obligatoire à 2% au lieu de 4% pour injecter de la liquidité sur le marché. Courant cette période, le taux d'utilisation du collatéral de la BMCI n'a pas dépassé 25% de ses actifs liquides, et le ratio LCR consolidé à fin septembre s'était élevé à 130%.

En 2019, les indicateurs de risque de liquidité et de risque de taux de la BMCI sont restés contenus dans le cadre des limites fixées par Bank Al Maghrib et par le Groupe BNP Paribas.

II. Marchés des Capitaux

1. Activité de Change

2019 est l'année suivant la flexibilisation du taux de change du Dirham. La dynamique amorcée depuis l'été 2018 s'est poursuivie, le dirham s'appréciant contre le panier de devises. Cet effet, tiré fin 2018 par une abondance de devises, se maintien malgré une balance commerciale et une balance des paiements déficitaires, reflet d'un marché interbancaire composé de peu de participants teneurs de marché.

Dans ce contexte, la BMCI a maintenu son niveau d'activité à la fois sur le change comptant et les opérations à terme. La gestion des positions de change reste prudente, encadrée par des limites définies et validées par le Groupe BNP Paribas.

2. Activité de Taux

Au cours de l'année 2019, la courbe des taux des Bons du Trésor a baissé de 40 à 75 points de base, selon les maturités. Cette baisse est expliquée par de moindres levées du Trésor, et une demande accrue des investisseurs.

Dans ce contexte, la BMCI a honoré ses engagements d'Intervenant en Valeurs du Trésor, tant sur les marchés Primaire que Secondaire.

Par ailleurs, la BMCI a été active sur le marché obligataire privé, en plaçant les émissions de différents clients de renom.

NOS ACTIVITÉS SUPPORTS & FONCTIONS REGALIENNES

Direction MARKETING, INNOVATION, DIGITAL & STRATÉGIE (MIDS)

Depuis sa création en 2018 sous l'impulsion de la Direction Générale de la BMCI, la Direction MIDS s'occupe de plusieurs missions, parmi lesquelles :

- Accompagnement de la stratégie de développement de la banque ;
- Mise en place de solutions innovantes au service de nos clients et nos collaborateurs ;
- Mise en place d'une stratégie digitale ayant pour vocation l'amélioration de l'expérience client, la digitalisation des parcours clients et la mise en place de nouveaux canaux de vente.



Pôle Marketing & Distribution

Le pôle Marketing & Distribution a pour vocation d'améliorer l'expérience et le parcours client, de développer une connaissance du marché et de l'environnement bancaire, d'animer le modèle de distribution de la banque et de le diversifier (canaux distants incluant le digital, points de vente agences et distributeurs) et de mettre en œuvre l'offre de produits et de services.

L'année 2019 a été ponctuée par plusieurs chantiers et réalisations au niveau du pôle Marketing & Distribution, en l'occurrence :

- Transformation des parcours clients

En 2019, la BMCI a mis à la disposition des clients de nouvelles expériences de consommation, chantier entrepris en 2018 ayant comme objectif la transformation et la digitalisation de ses parcours clients :

a. Réouverture de l'agence historique Mohamed V

L'année 2019 a été marquée par la rénovation de la mythique agence Mohammed V entièrement repensée et réinventée. Les spécificités de cette nouvelle expérience bancaire brisent les codes de l'agence bancaire traditionnelle, et proposent une nouvelle expérience client plus qualitative et innovante pour répondre au mieux aux exigences des clients.

En plus d'une démarche commerciale digitalisée, d'un dispositif technologique et des équipements de dernière génération, la nouvelle agence offre au client un accueil sur

mesure et un parcours fluide avec des espaces dédiés adaptés à chaque besoin (espace d'attente, espace découverte, espace libre-service, espace de confidentialité, espace caisse et espace change). Par ailleurs, l'espace découverte offre des corners dédiés (Crédit Conso, Professionnels, Finance Participative), conçus pour répondre au mieux à nos clients.





b. Lancement de l'application mobile Crédit F'YIDI

Crédit F'YIDI, c'est avant tout un nouveau parcours client Digital pensé pour nos clients désireux de plus d'autonomie, de simplicité et de rapidité. Cette application donne la possibilité d'effectuer sa demande de crédit à la consommation en ligne depuis son mobile.

Il s'agit de la 1ère application du marché marocain garantissant un accord de principe en ligne immédiat. Interfacée avec un nouveau moteur de décision, cette application permet un accord de principe en saisissant un minimum de données.

Ce nouveau parcours client s'imprègne de la volonté de la BMCI d'accompagner les clients dans la réalisation de leurs projets personnels, cela se traduit par un certain nombre de fonctionnalités clés présentes dans l'application tel qu'un simulateur de capacité d'emprunt, suivi de la demande de crédit, téléchargement du contrat...

- Lancement de nouveaux produits/services

Dans le cadre de l'amélioration continue de notre offre de produits et services proposés aux clients et pour répondre au mieux à leurs besoins, l'année 2019 a été marquée par le lancement de nouveaux produits tels que :

- **Assurance Santé Monde** : Produit d'assurance couvrant l'hospitalisation au Maroc et à l'étranger ;
- **Assurance Homme-Clé** : Produit d'assurance destiné aux clients Corporate couvrant contre le Risque de Décès ou d'Invalidité Absolue Définitive d'origines accidentelles d'un dirigeant considéré comme Homme-Clé;
- **Epargne** : Produit d'assurance épargne multi-supports destiné à la clientèle haut de gamme ;
- **Paiement de créances** : Dans la continuité de notre offre de services liée au paiement de créances, 2019 fût l'occasion de l'enrichir via le paiement des

droits d'enregistrement au profit de l'ANCFCC (Agence Nationale de la Conservation Foncière, du Cadastre et de la Cartographie) et des droits d'immatriculation;

- **Services GAB** : 2019 a connu des enrichissements importants sur l'offre de services GAB tels que la mise en place du changement du code PIN, le service de Visio avec le Business Center ainsi que l'extension à certains GAB de la fonctionnalité de cash-in avec plus de possibilités sur les coupures acceptées.

Concernant l'amélioration de la qualité de services de la BMCI, un nouveau numéro du Centre de Relation Client (2828) a été lancé. Ce numéro se veut être facilement mémorisable avec une structure de numéro court et facile à retenir, 4 chiffres dont un nombre qui se répète.

- Campagnes

Pour booster la conquête de nouveaux clients et fidéliser la clientèle existante, diverses campagnes ont été menées tout au long de l'année visant principalement à accompagner nos clients et prospects dans la réalisation des nombreux projets qui leur tiennent à cœur (Immobilier, voiture, voyages, études, mariage, naissance...).

L'année 2019 a été marquée par le lancement d'une campagne de grande envergure qui a pour objectif de nous positionner en tant que partenaire bancaire de référence pour les professionnels, et plus particulièrement les Professions Libérales de la Santé (PLS), avec un dispositif de communication élargi pour valoriser notre label médical et booster la conquête et l'acquisition en développant la double bancarisation.





L'une des campagnes les plus attendues cette année est la campagne Jeunes actifs. Le but de cette campagne est de booster l'acquisition de nouveaux clients (salariés et professionnels) via les financements Crédit Habitat et Crédit Conso avec une offre attrayante et un engagement fort sur le délai de réponse (24 heures pour le crédit habitat et 15 minutes pour le crédit conso).





- Programme Advocacy

La BMCI a entrepris depuis 3 ans un plan de transformation très ambitieux à horizon 2020 dont l'un des piliers est la satisfaction client, qu'elle soit interne ou externe. Le programme Advocacy, lancé en 2018, vient structurer et consolider tous les efforts entrepris dans ce sens et ajouter d'autres briques à l'édifice, le tout dans une optique centrée client.

En 2019, des engagements via les clients internes de la Banque ont été pris, tels que :

- Evènement « LEADERSHIP COMMITMENT WORKSHOP », pour ressortir avec des engagements concrets et individuels du TOP Management;
- Evènement « LEADERSHIP COMMITMENT WORKSHOP WM », pour faire du TOP Management de la Banque Privée des sponsors officiels;
- Lancement de la Newsletter Advocacy mensuellement à tous les collaborateurs de la Banque;
- Lancement du « Happy Or Not », communication hebdomadaire de 2 verbatim clients : 1 positif et 1 négatif auprès de tous les collaborateurs BMCI;
- Participation à l'organisation des « Advocacy Committee », comité à fréquence trimestrielle, en charge de la prise des décisions et arbitrages (priorisations informatiques, budgets, ressources…);
- Participation au lancement de l'évènement « Vis mon Job » (Back Office / MIDS);
- Lancement de la mesure de l'indicateur E-NPS : E-NPS mobilité & NPS Intégration collaborateurs ;
- Des plans d'actions à destination de nos clients externes avec l'animation des ateliers en mode « Design Thinking » pour la revue de l'offre de la clientèle haut de gamme, les nouveaux formats d'agence ou encore les usages SMART FLOUSS (portefeuille mobile).

Pôle Innovation

Créé en 2018, le pôle Innovation orchestre la veille (technologique, Tendances, Méthodes, …) que ce soit au niveau du marché bancaire ou dans d'autres secteurs d'activités, donne une visibilité globale sur les avancées au niveau du Groupe BNP Paribas et étudie l'opportunité de les intégrer au niveau de la BMCI. Le pôle s'occupe également de l'acculturation des collaborateurs & partenaires à l'innovation via du Coaching, l'animation de tables rondes, l'organisation d'évènements et L'accompagnement des idées issues de l'innovation participative.

Principaux objectifs ?

- Apporter de l'expertise pour transformer des idées innovantes en solutions,
- Innover pour nos partenaires, nos clients et nos collaborateurs,
- Faire de l'innovation un système créateur de richesse,
- Centraliser et animer la communauté de l'innovation au sein de la BMCI.

Au cours de l'année 2019, le pôle Innovation a entrepris un ensemble de chantiers novateurs :

I. Programme Open Innovation

L'écosystème marocain est en effervescence depuis 2013 et connaît depuis peu un appui de la part des différentes instances de gouvernance au Maroc.

En 2019, la BMCI a fait aboutir son programme d'Open Innovation initié en 2018 suite à l'accompagnement de 3 startups finalistes du programme d'Open Innovation, dans le développement de leurs MVPs (Minimum Viable Product) :



- Bsensei : Une application mobile de catégorisation & gestion des dépenses, planification des objectifs & recommandations d'épargne et des conseils financiers grâce au chatbot intelligent intégré dans l'App ;
- HR Advisor : Une application mobile dédiée aux collaborateurs de la BMCI incluant un Bot (Chat & Voice) afin de mieux répondre à leurs demandes et interrogations sur divers sujets liés aux ressources humaines ;
- BiFree : C'est une solution mobile de géolocalisation et d'indication de la disponibilité en temps réel des GABs, agences bancaires et autres services (Etablissement de paiement, pharmacie..).

II. Partenariat avec la fédération des Nouvelles technologies de l'Information, des Télécommunications et de l'Off-shoring (APEBI)

La BMCI a répondu présente pour la 4ème édition du salon Africa IT Expo (AITEX) qui s'érige comme un business forum international consacré aux rencontres B2B et parcours découvertes.

III. Consolidation du partenariat avec le Kluster, de la Chambre Française de Commerce et d'Industrie au Maroc (CFCIM)

La BMCI a fait profiter ses propres startups des cycles de formation proposés par le Kluster CFCIM.

IV. Programme d'intrapreneuriat du Groupe BNP Paribas : People's Lab 4 Good

Le Concept ?



Le People's Lab 4 Good est un programme d'intrapreneuriat du Groupe qui a été déployé pour la première fois au Maroc fin 2018.

Le People's Lab 4 Good combine formation aux méthodologies start-up et acculturation à l'Economie Sociale et Solidaire (ESS). Il accompagne chaque année une promotion d'une quinzaine de collaborateurs.

L'objectif ?



Il aide les collaborateurs à créer des solutions aux problèmes qui touchent notre entreprise et la société en lien avec les 17 objectifs de Développement Durable de l'Organisation des Nations Unies et en s'appuyant sur la politique de l'Engagement d'entreprise du Groupe BNP Paribas, en lien avec la politique de la Responsabilité Sociale et Environnementale et Diversité du Groupe.

Idées retenues ?

Deux idées ont été retenues suite à ce programme et sont en cours de finalisation par les #Intrapreneur4Good :

1. Wikandoo :

- Service bancaire innovant pour les femmes ayant des compétences et des revenus faibles ou moyens,
- Ouverture d'un compte bancaire gratuit et soutien à l'emploi et à l'entrepreneuriat féminin,
- Partenariats avec des institutions de formation pour sensibiliser les femmes à l'intérêt de l'épargne et de la gestion budgétaire.

2. Tadamoune :

- Un service bancaire personnalisé qui permet aux clients de faire des dons aux ONG,
- Une carte incluant le partenariat avec des marques qui partagent les mêmes valeurs,
- Chaque achat d'un service ou d'un produit permet aux ONG de récupérer une partie du prix d'achat.

Dans cette continuité, un appel à candidature vient d'être lancé en décembre 2019 pour reconduire cette initiative en 2020.

V. Lancement du LAB BMCI

Le LAB BMCI a pour objectif d'identifier les besoins et perspectives de nos clients et de notre entreprise, ainsi que leurs difficultés, pour proposer des idées innovantes, disruptives ou incrémentales en tirant profit des technologies les plus récentes pour la conception et l'amélioration de nos produits, nos services, et notre relation client tout en capitalisant sur l'expertise du groupe BNP Paribas à l'international.



Présent en Pologne, Ukraine et Turquie, le LAB de Casablanca se veut être un catalyseur de l'innovation a porté Africaine. Le LAB consiste aussi à développer la stratégie de sourcing des startups. Ainsi, un premier appel à idées Business est prévu pour T1 2020.

Plusieurs initiatives ont été lancées au sein de la BMCI dans le cadre des projets portés le LAB Innovation, notamment :

- **O2B (One Hour Budget)** : Industrialisation de la solution O2B pour les prédictions budgétaires ;
- **SEN** : Co-construction d'une solution de gestion intelligente des voyages et de note de frais ;
- **OCR** : **Digitalisation du processus d'entrée en relation (EER)** des prospects et clients basé sur la technologie de reconnaissance optique et de contrôle intelligent des documents scannés ;
- **Open API** : Mise en place d'une Sandbox avec une solution d'API Management dédiée aux Startups et aux partenaires de la BMCI dans le but d'accélérer la Co-construction et l'intégration des solutions innovantes dans le cadre de notre stratégie d'Open Banking.

Pôle Digital

Dans un monde toujours plus digital, les attentes des clients en matière d'expérience bancaire évoluent. Face à ces nouveaux besoins, le pôle Digital a été créé au sein de la BMCI en 2018, en ayant comme objectifs principaux l'amélioration de l'expérience digitale des clients en leur proposant les plateformes digitales les plus adéquates possibles à leurs besoins ainsi que la construction d'une vision et d'une feuille de route claire sur la période 2019-2022.

Les ambitions de la BMCI en matière de Digital ont été clairement exprimées :


Simplifier la relation client


Faciliter la banque au quotidien


Accompagner le client de bout en bout

Cette année 2019 a été ponctuée par plusieurs grands chantiers et réalisations au niveau du Pôle Digital, notamment :

I. La Stratégie Digitale BMCI 2019-2022

La définition d'une Stratégie Digitale mettant le client au cœur de la réflexion et des nouveaux dispositifs à venir. Plusieurs chantiers ont été identifiés dont 4 principaux sur lesquels la BMCI se concentrera à court terme :

- **Les parcours clients digitalisés** en proposant aux clients du contenu conforme à leurs attentes et à leurs usages et leur permettant ainsi de consommer la Banque plus facilement ;

- **Le Self-Care** en favorisant l'autonomie du client où qu'il soit via l'accès à de nombreuses fonctionnalités peu importe là où il se trouve dans son cycle de vie, l'objectif étant de regagner la confiance de nos clients mais aussi d'attirer de nouveaux clients désireux de plus d'autonomie ;
- **Mobile First** avec le Multi-Devices pour répondre à l'usage grandissant du marché ;
- **Phygital** en assurant une continuité de l'Expérience Digital en agence pour un meilleur accompagnement.

Ces 4 grandes priorités se sont traduites par la mise en place de différents chantiers initiés dès 2019, et qui seront finalisés en partie en 2020.

II.Un Nouveau Parcours Digitalisé pour le Crédit à la Consommation



Afin de proposer à ses clients de nouveaux parcours digitalisés, la BMCI a lancé une nouvelle application mobile « Crédit F'Yidi », dédiée au Crédit à la Consommation et au financement des projets personnels des mobinautes, clients ou non clients BMCI. En effet, la BMCI place le client au cœur de sa stratégie et revoit l'ensemble de son dispositif digital afin de mieux servir ses clients, avec pour objectif de leur offrir un accompagnement complet dans leurs projets de vie et leur proposer des outils et services digitaux adaptés à leurs besoins et usages.

La BMCI a pour volonté d'accompagner ses clients dans la réalisation de leurs projets personnels et cela se traduit par la mise en place de fonctionnalités clés et utiles à leur disposition :

1. **La création de son espace personnel** afin de renseigner ses informations personnelles et de réaliser différentes opérations (renseignements, simulations, suivi de dossier, etc.) ;
2. **La réalisation de simulations détaillées** en fonction du montant emprunté, avec affichage du résultat détaillé de la simulation pour une parfaite connaissance des caractéristiques du crédit (mensualité à rembourser, durée d'emprunt, coût du crédit, etc.) ;
3. **L'obtention d'un accord de principe immédiat** garantissant une transparence totale pour nos mobinautes ;
4. **Le Téléchargement du contrat de crédit** depuis son mobile et des pièces justificatives pour gagner en efficacité ;
5. **Le Suivi de l'avancement de la demande de crédit** pour une parfaite visibilité ;
6. **Le Choix de l'agence BMCI de son choix pour le dépôt de son dossier.**

De prochains parcours clients digitalisés seront proposées aux clients avec comme ambition de toujours les servir au mieux.

Pôle Stratégie

Dans la continuité de la dynamique de 2018, l'année 2019 a été pour le pôle Stratégie une année de consolidation et de développement par excellence, tant sur les volets de préparation des comités stratégiques que de production des présentations et des études économiques.

En effet, au cours de l'année 2019, le pôle a continué à contribuer aux travaux structurants de préparation des différentes instances de gouvernance de la BMCI (Conseil de Surveillance, Directoire, Comité Excécutif...). Le pôle a aussi assuré un appui aux membres du Directoire en ce qui concerne le suivi de l'activité de la banque.

Fort de son expertise en matière de veille économique et stratégique, le pôle Stratégie a orchestré la production de plusieurs études économiques, benchmarks des parts de marché, analyses comparatives et points sur le contexte macro-économique, boursier et bancaire ainsi que les présentations diffusées lors des conférences de presse.

De plus, le pôle s'est occupé de l'établissement des premiers jalons du plan stratégique à horizon 2025. A ce titre, il a veillé à y intégrer les mutations de l'écosystème marocain et les orientations de la Direction Générale.

Direction de la Communication et de la Publicité (DCP)

- Publicité et Marque

L'année 2019 a marqué une continuité dans les prises de parole de la Banque. Celle-ci a également profité de cette année pour tester des campagnes, que ce soit avant ou après leur lancement. Ces études permettent d'avoir des inputs intéressants surtout lorsqu'il s'agit de relancer les mêmes thématiques une année sur l'autre. Au total, 4 prises de parole peuvent être énumérées :



La campagne Jeunes actifs, une campagne de conquête à destination de cette cible très prisée par les banques a ouvert le bal en janvier avec deux thématiques centrales : le Crédit Habitat et le Crédit Conso. Adoptant les codes promotionnels du Crédit Conso, la Banque a communiqué sur une offre attractive à 99 Dhs/jour le Crédit Immo. Cette campagne a été déployée du 31 janvier au 16 avril 2019 à travers un large dispositif offline et online : affichage urbain, radio, presse ciblée, cinéma, digital et multicanal.



La seconde prise de parole de l'année est la campagne Crédit Conso Printemps. Essentiellement axée sur les besoins des ménages à une période chargée en dépenses, elle positionne la BMCI comme un véritable partenaire des projets de vie de ses clients et non clients à travers une offre très compétitive : -50% sur le taux de votre Crédit Conso.

Elle met également en avant la multiplicité des projets pouvant être financés par la BMCI et propose une tombola avec, à la clé, plusieurs dizaines de lots High Tech et électro-ménagers. Lancée du 06 mai au 01er août 2019, elle a bénéficié d'un dispositif média et hors média couvrant l'affichage urbain, l'affichage bus à Fès, la radio, la presse ciblée et le digital mais également du street Marketing dans 8 villes du Royaume.



La simplification du numéro du Business Center BMCI par un numéro abrégé 2828 a été le sujet de la 3ème campagne média de l'année. Le 2828, numéro simple et facile à mémoriser traduit la volonté de la BMCI d'être toujours plus accessible et plus proche de ses clients. Les particuliers peuvent ainsi avoir une réponse à toutes leurs interrogations au sujet des solutions de financement et avoir accès à des experts métiers disponibles à des horaires étendus.

Déployée du 02 août à début octobre 2019, en affichage urbain, en digital et multicanal, cette campagne a été par la suite relayée de manière plus forte et plus impactante sur d'autres supports. Une seconde étape est à prévoir courant 2020.

Enfin, la dernière campagne Retail de l'année 2019 a concerné les Professions Libérales, avec un focus spécial sur les métiers de la santé. Capitalisant sur le label BMCI Medical, la campagne propose un accord de principe en 72 heures pour les crédits aux professionnels. Lancée début octobre 2019, elle a été relayée en affichage urbain, radio, presse spécialisée, digital et multicanal.

D'autres actions ont été menées en complément des campagnes phares, notamment :



La Direction de la Communication et de la Publicité a poursuivi l'accompagnement des partenariats Crédit Conso auprès des distributeurs. De nombreux corners ont été habillés courant 2019 chez les distributeurs tels que Carrefour, Cosmos, Virgin. De plus, des opérations ciblées ont été initiées avec quelques distributeurs tels que Biougnach (offre de crédit à 0%), Carrefour (opération Take One, anniversaire, catalogue) ....

La Direction a également doté le département « Partenariats/Conventions » de la BMCI d'éléments de visibilité pour leurs Journées Portes Ouvertes en Entreprise : développement de totems reprenant l'offre, flyers et goodies.

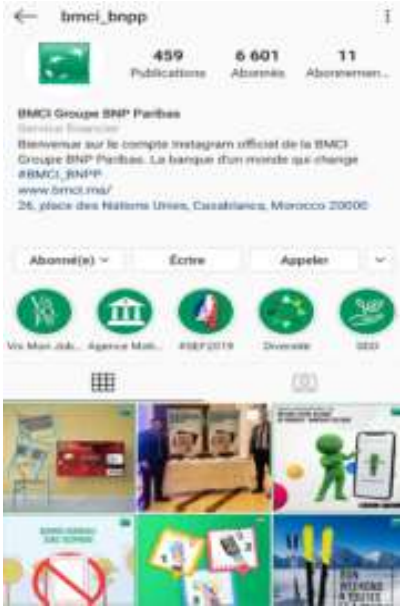
Par ailleurs, la participation aux salons s'est maintenue en 2019 : une dizaine de salon, dont les principaux :

- Salon des Etudes en France (éditions de Février et Décembre)
- Salon Medical Expo et autres salons du secteur médical
- Aitex
- Meet The Lead

Deux newsletters Corpo (début d'année et été) ont été diffusées. La 1ère a été consacrée à la thématique « Les relais de croissance des entreprises au Maroc », la seconde a, quant à elle, traité de « La dématérialisation : atout de performance pour les entreprises ».

• Communication Digitale

L'année 2019 a enregistré des performances meilleures que l'année précédente, en partie grâce à l'introduction de nouveaux supports premiums pour les campagnes média et l'usage de nouveaux formats publicitaires avec un focus sur la vidéo et les stories Instagram pour la communication sur les campagnes.



Des plateformes de programmatique ont aussi été introduites (Eskimi & Ad4game) ainsi que des opérations de géofencing. L'objectif de ces opérations consiste à affiner davantage le ciblage et améliorer ainsi le reach au travers d'une meilleure analyse du comportement des internautes procuré par ces outils.

Ces nouveaux usages se sont traduits par d'excellentes performances pour le crédit Conso notamment qui, grâce aux optimisations au niveau des plateformes digitales (Plateformes sociales et site crédit conso), a triplé son chiffre d'affaires via le digital en comparaison avec l'année précédente.

Au-delà des campagnes produits, un intérêt certain de la cible a été relevé pour des événements phares comme le Jazzablanca, Tanjazz ainsi que les actions RSE entreprises par la BMCI qui ont enregistré de belles performances sur les pages de la Banque sur les réseaux sociaux.

Campagnes publicitaires et activations digitales phares :

- Jeunes Actifs : Une campagne récurrente dédiée aux jeunes actifs et qui se prête parfaitement aux plateformes réseaux sociaux. Cette campagne a été diffusée avec une offre attractive de 20 DH/jour et accord de principe en 15 min. Un excellent CTR (Taux de clics) a été enregistré pour cette campagne qui est de 1,21%.

- Campagne Printemps : Une campagne qui met en avant le produit phare de la BMCI qui est le crédit conso a été déployée sur tous les canaux digitaux : sites prémiums, réseaux sociaux, réseau google display, newsletter et programmatique. Avec une offre de -50% sur le taux du crédit conso, le taux de clics a atteint un niveau moyen de 0,78% en fin de campagne.

- Appli CC : L'application Crédit Conso représente un des chantiers majeurs de cette année. Une communication 100% digitale a été mise en place pour comuniquer sur ce lancement. La campagne a été déployée au niveau des site premiums les plus performants ainsi qu'au niveau de toutes les plateformes sociales. Des vidéos explicatives ont aussi été partagées dans le but de mettre en avant l'intérêt de l'application et ses spécificités.



L'offre Black Friday s'est prolongée durant cette période afin d'encourager le téléchargement de l'application dans un premier temps et de faire bénéficier les demandeurs de crédit conso via l'application d'un taux préférentiel. Les téléchargements ont dépassé les objectifs pour excéder les 21 000.



- **Campagne 2828 :** Avec le lancement du nouveau numéro du business center, la communication sur le nouveau numéro a été diffusée au niveau de toutes les plateformes réseaux sociaux avec un focus sur le format vidéo qui a été déployé sur le réseau display et la pateforme de programmatique Eskimi.



- **Campagne 2828 Crédit Conso :** En continuité avec la campagne printemps, la communication sur le crédit conso a été relancée durant la période estivale avec le call to action 2828 pour faciliter l'accès à l'information au sujet du crédit et rappeler le nouveau numéro CRC auprès de la cible. Un excellent CTR a été enregistré pour cette campagne qui est de 1,62%.

- **Campagne Pro :** Cette campagne dédiée aux professionnels libéraux et du secteur de la santé a été diffusée avec un focus principal de génération de leads. La campagne a ainsi été déployée au niveau de tous les canaux digitaux avec une génération de leads axée sur Linkedin et via Mailing pour assurer la génération de leads qualifiés.

CHAINE YOUTUBE BMCI
Utilisation du format Instream avec de bons résultats sur les campagnes : Black Friday, 2828 CC & Crédit Conso



INSTAGRAM BMCI
6 601 abonnés

LINKEDIN BMCI
52 490 abonnés

FACEBOOK BMCI
175 261 fans

Quelques chiffres clés :

- **9422** Leads générés
- Plus de **3 694 586** clics
- Plus de **381 millions** d'impressions

- Communication Interne

Dans la continuité de la dynamique de 2018, l'année 2019 a été une année très riche et intense pour la Communication Interne, tant sur les volets de l'accompagnement du Programme de transformation de la BMCI, que de l'accompagnement des métiers ou encore la presse interne/animation de l'intranet.

En effet, depuis le lancement du Programme de Transformation en 2015, la Communication interne s'est toujours positionnée comme un acteur engagé et investi dans ses missions de co-créateur et diffuseur de sens, catalyseur de l'implication des collaborateurs, et promoteur d'une nouvelle culture d'entreprise.

- Le bilan de l'année 2019 est très intéressant en termes de réalisations liées à la transformation globale notamment à travers la publication d'un BMCI Mag Spécial Transfo, et essentiellement l'accompagnement du programme de transformation du système d'information à travers un dispositif complet (newsletters digitales « Info Transfo », capsules vidéos, e-mailings migrations et lancement des formations, alimentation régulière de la page Intranet dédiée...).
- Les capsules du Président ont aussi été un canal privilégié pour parler de la transformation avec, entre autres, un format innovant et interactif de magazine vidéo « Rencontre avec Laurent Dupuch » dans laquelle le Président répond en direct aux questions de quelques collaborateurs issus de différents métiers de la banque.



L'accompagnement métiers en 2019 est un volet prépondérant, avec plus de 60 projets menés avec plus de 10 directions, dont la banque commerciale, la DRH...

- Sur le volet événementiel, outre le Jazzablanca et le Tanjazz autour desquels la Direction a essayé de créer le buzz en interne en relayant la programmation et en faisant gagner des places aux collaborateurs, la Communication interne prend également en charge, depuis plusieurs années, toute la logistique autour du cadeau de la journée de la femme et organise depuis 4 ans les tournois de sélection nationaux de la WATCup dont le trophée a été gagné cette année par le Maroc.
- Concernant la presse interne, en 2019, tous les supports d'information Flash, BMCI Mag et Parlons RH ont été entièrement digitalisés, consultables et téléchargeables en flip book sur l'intranet, avec « 0 impression papier », en phase avec les consignes du Groupe en matière de RSE.

- Enfin, sur Echonet, vitrine incontournable, plus de 80 actualités ont été publiées, plusieurs pages dédiées ont été créées pour des projets ou entités à l'intar d'IMEX et du People's Lab 4 Good, en plus de l'adaptation des pages Tanjazz et Jazzablanca aux couleurs des nouvelles créations.

2019 a également été l'année de la migration vers le nouvel Intranet.

• Relations Presse & Evénements

1. Relations Presse / Communication financière

En 2019, 2 conférences de presse ont été organisées pour présenter les résultats annuels 2018 et au premier semestre 2019 de la Banque. Ce fut l'occasion pour les membres du Directoire de prendre la parole sur les sujets d'actualités de la Banque. 5 autres conférences ont également été organisées à l'occasion de diverses prises de parole.

La BMCI a eu plus de 796 retombées presse en 2019, générées principalement par la diffusion de :



La BMCI a également publié comme chaque année son rapport annuel pour l'année 2019, version numérique, mis en ligne sur le site BMCI.ma.

2. Evénements

La BMCI a organisé, pour le compte de ses clients et prospects, plusieurs événements pendant l'année 2019. Au total, plus de 3000 clients ont répondu présents à ces manifestations :

- Des invitations au spectacle de Jamel Debbouze dont la BMCI était Sponsor Officiel ;
- Des places aux concerts exceptionnels durant le festival Jazzablanca dont la Fondation BMCI est Sponsor Officiel ;
- 2 conférences en partenariat avec Women In Africa pour les clients Banque Privée et Corporate Banking ; des conférences à Casablanca pour les clients entrepreneurs autour du thème Women in Business; ainsi que des conférences « Meet the Experts » organisées à Casablanca et en régions pour les clients de la Banque Privée ;
- L'organisation du BMCI Golf Cup pour les clients Banque Privée et Corporate Banking ;
- Des invitations clients aux concerts du Tanjazz que la Fondation BMCI parraine depuis 2009, ainsi qu'au déjeuner musical organisé pour la clientèle du Nord.

Des événements originaux destinés aux clients et prospects de la Banque Privée ont également été organisés, notamment deux soirées dédiées aux clients lors du Jazzablanca.

Des événements destinés aux collaborateurs de la BMCI ont également été organisés durant l'année 2019, notamment :

- Des séminaires internes autour de la Transformation SI ;
- Une série de rencontres autour de différentes thématiques : semaine de développement durable, semaine de la diversité, Conformité, Data, Advocacy ...
- Plusieurs Team Building et journées hors site au profit des collaborateurs.

• Fondation BMCI

L'année 2019 a été une année riche pour la Fondation BMCI qui a pérennisé ses actions de Solidarité et de Culture en développant ses partenariats historiques et en accompagnant de nouveaux projets qui s'inscrivent dans ses domaines d'intervention tout en étant en phase avec la politique d'Engagement du Groupe BNP Paribas.

1. Volet Solidarité

a. Education

En 2019, la Fondation BMCI a lancé en collaboration avec la Fondation Marocaine de l'Etudiant une campagne d'appel à tutorat auprès des collaborateurs de la Banque, 21 nouveaux tuteurs se sont portés volontaires pour parrainer ces étudiants méritants issus de milieux défavorisés.

La Fondation BMCI a reçu le Trophée de l'Egalité des Chances le 5 décembre à l'occasion de la Journée Mondiale de l'Egalité des Chances.

Pour rappel, la Fondation BMCI soutient depuis 2006 la FME en prenant en charge 28 étudiants pour la poursuite de leurs études supérieures.

Pour l'année scolaire 2019, la Fondation BMCI avec son partenaire AL JISR ont œuvré pour intensifier le programme « Bibliothèques de classes » dans les écoles primaires publiques de quartiers défavorisés ; un programme mené en coordination avec l'association Al Jisr, les Académies Régionales d'Education et de Formation (AREF) en élargissant le périmètre d'intervention aux régions du Sud Massa et de l'Oriental.

Réalisations
- 148 écoles équipées depuis 2008
- Plus de 1150 bibliothèques de classes aménagées, 88.000 livres et 120.000 élèves bénéficiaires
- Formation des enseignants au Guide bibliothèques de classes 2019 en collaboration avec des spécialistes de l'éducation

Dream Up est un programme d'éducation et d'insertion par la pratique artistique lancé par la Fondation BNP Paribas. En 2018, ce programme a été reconduit pour 3 ans avec le centre « Les étoiles de Sidi Moumen ».

En compagnie de Agnès Beccaria, responsable du projet Dream Up à BNP Paribas, le chorégraphe Aboulagraa, ambassadeur du programme à travers le monde, a animé du 2 au 6 novembre 2019 des jeunes danseurs du Centre, qui après une semaine de travail acharné se sont produits lors d'un après-midi de restitution en comité restreint en attendant la sortie officielle de leur spectacle.

- INSAF

La Fondation BMCI soutient depuis 2006 l'association INSAF pour la lutte contre le travail des mineures domestiques et leur réinsertion scolaire, 50 petites filles de la région de Chichaoua ont ainsi pu regagner les bancs de l'école.

Lors de la Semaine de Développement Durable à la BMCI, une tombola solidaire a été organisée en interne et les fonds récoltés ont été reversés à Insaf, par ailleurs, une

quarantaine de collaborateurs ont effectué une visite au centre INSAF et y ont partagé un couscous Solidaire.

Plus de 110 mobiliers de bureau ont également été donnés pour le centre INSAF.

- Sourire de Réda

Soutien à la mise en ligne de l'application Stop Silence sur smartphone, application qui grâce à un système de chat en ligne permet aux jeunes en souffrance de parler à des écoutants experts et d'éviter le passage à l'acte.

En 2019, 21 écoutants ont pu bénéficier de plus de 60 heures de formation.

- Enfance et découvertes

La Fondation BMCI a soutenu le lancement et la mise en ligne officielle de l'application « Enfance et Découvertes », application gratuite de contes populaires en ligne pour enfants en 3 langues : français, arabe et amazigh.

Aujourd'hui, 2 contes traditionnels et 20 blagues pour enfants sont en ligne.

b. Handicap

- Association Anaïs

Depuis 2008, la Fondation BMCI apporte son soutien à l'association ANAIS (Association Nationale pour l'Avenir des Inadaptés Scolaires), en participant à la création de l'atelier « Blanchisserie » qui vise à préparer les jeunes à une vie d'adulte en milieu ordinaire ou protégé.

En 2019, ANAIS a pu participer au souk solidaire organisé à la BMCI lors de la Semaine de la Diversité qui lui a permis d'exposer et de vendre des produits issus de l'atelier Pâtisserie ainsi que des bijoux faits par les enfants de Anais.

Le service conciergerie « pressing » pour le linge des collaborateurs est également géré par 2 jeunes de Anais formés à l'atelier Blanchisserie.

- Soutien à l'Amicale Marocaine des IMOC

En 2019, la Fondation BMCI a continué de soutenir l'Amicale Marocaine des IMOC en accompagnant des enfants atteints d'Infirmité Motrice d'Origine Cérébrale et leurs familles et en mettant en place des classes d'intégration scolaire dans l'enceinte d'une école publique. Aujourd'hui, 120 enfants malades sont inscrits au centre de jour de l'AMI.

Cette année, 512 mobiliers de bureaux ont été distribués en tant que dons de la BMCI à l'AMI.

2. Volet Culture

Musique	Soutien continu à la musique Jazz à travers le sponsoring officiel de : - La 20ème édition du **Festival TANJAZZ** qui a eu lieu du 15 au 22 septembre 2019, rassemblant plus de 5000 spectateurs sur la scène publique et 6000 festivaliers au Palais Moulay Hfid. - La 14ème édition de **JAZZABLANCA** du 2 au 7 juillet 2019 avec plus de 16.000 festivaliers à l'hippodrome d'Anfa et près de 65.000 sur la scène publique. **Un espace associatif** a également été mis en place à l'hippodrome pour mettre en avant les activités solidaires de certaines associations soutenues par la Fondation BMCI qui ont pu bénéficier d'un large dispositif de visibilité incluant des affiches, flyers personnalisés ainsi que des TPE mis à leur disposition pour les festivaliers désirant faire des dons.
Spectale vivant	Soutien au **Groupe Acrobatique de Tanger (GAT)** pour la création et la tournée de leur nouveau spectacle FIQ dont l'avant- première est prévue pour février 2020.

Direction RSE & QUALITÉ

Responsabilité Sociale et Environnementale

En 2019, la BMCI a poursuivi sa démarche RSE, en développant des actions autour des quatre piliers qui structurent son action: Responsabilité économique, sociale, civique et environnementale.

La Banque a réalisé une étude de matérialité auprès de l'ensemble de ses parties prenantes avec pour objectif d'identifier et de prioriser ses enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) les plus pertinents, et de faire évoluer la démarche RSE de la Banque pour répondre au mieux aux attentes des parties prenantes.

62%

Des répondants ont jugé le niveau de responsabilité sociétale de la BMCI de «Pionnier» à «Engagé».

BMCI a également publié pour la première fois, son Rapport RSE, aux normes internationales de reporting extra-financier, GRI (Global Reporting Initiative). Ce rapport expose en détails la contribution de la BMCI au développement durable du Maroc.



Cette démarche a été distinguée et primée tout au long de l'année 2019 par plusieurs organismes et institutions de renom :

- Distinguée comme l'entreprise ayant le plus amélioré son score (+11 points) et pionnière sur 11 critères du classement Top Performers 2019 de l'agence de notation extra-financière Vigeo-Eiris, notamment en matière de :
  - Offre de produits et de services verts ;
  - Maîtrise des impacts environnementaux liés au transport ;
  - Amélioration continue des compétences et de l'employabilité des collaborateurs ;
  - Amélioration continue des conditions de santé et sécurité au travail ;
  - Prévention des discriminations et promotion de l'égalité entre les genres et à l'égard des catégories vulnérables ;
  - Contribution au développement socioéconomique du territoire ;
  - Prise en compte de l'impact sociétal des produits et services sur les territoires d'activité ;
  - Information aux clients ;
  - Orientation responsable des contrats et respect des droits des clients ;
  - Equilibre des pouvoirs, respect des compétences et efficacité du Conseil d'Administration ;
  - Efficacité des dispositifs d'audits et de contrôles internes.

- Maintien de la présence dans le classement 'Vigeo Eiris Best Emerging Market Performers' en 2019.
- Maintien dans l'indice boursier ESG10 en Septembre 2019. L'indice ESG10 regroupe les 10 sociétés cotées les mieux notées par Vigeo Eiris en termes de performance extra-financière.
- A l'occasion de la 3ème édition des Trophées Défis RSE Maroc, M. Laurent Dupuch, Président du Directoire de la BMCI et membre du jury de sélection, a remis le trophée Défis RSE catégorie « Education » à l'association Al Jisr, partenaire de la Fondation BMCI. M. Abdelkerim Guergachi, Directeur Qualité et RSE, et membre du Comité Exécutif de la BMCI, a également remis le trophée Défis RSE catégorie « Solidarité » à Ayur, entreprise sociale active dans l'écotourisme.
- La BMCI a reçu l'Award du "Meilleur Partenaire Financier Socialement Responsable" au Maroc, de la part du groupe Avril Lesieur lors du 5th Supplier Day du groupe Avril le 26 Novembre 2019 à Paris.
- La BMCI a signé, le 31 Juillet 2019, la charte de l'Engagement portée par le Women's Forum intitulée "Women leading climate action", dont l'objectif est d'inciter les gouvernements, les autorités locales, les institutions, les entreprises, les secteurs privé et public, les associations et les particuliers à œuvrer ensemble pour faire en sorte que les actions climatiques soient inclusives.



Pilier I Responsabilité Économique

- La BMCI a organisé en partenariat avec l'équipe Engagement IRB, les 02 et 03 Juillet 2019, un atelier Engagement, qui a mobilisé le Directoire, le Comité Exécutif ainsi que les différentes lignes de métiers. L'atelier s'est clôturé par la sélection d'une dizaine d'initiatives et propositions de produits/services à impact positif sur la société et l'environnement, et répondant aux 4 enjeux prioritaires du Manifeste de l'Engagement du Groupe BNP Paribas : changement climatique, jeunes, entrepreneuriat, écosystème local.
- Suite à la signature du partenariat Women in Business avec la BERD en Septembre 2018, la banque a lancé le programme officiel en 2019, alliant une offre de financement adaptée et un accompagnement technique sur mesure. Le montant de la ligne, dédiée aux femmes entrepreneures, est de 15 millions d'euros.
- Janvier 2019 a vu l'entrée en force de la loi Française sur le Devoir de Vigilance, à portée extraterritoriale, qui impose aux entreprises françaises, de plus de 5.000

salariés, un devoir de vigilance portant sur les risques liés à l'environnement, aux droits de l'homme et libertés fondamentales, et la santé et sécurité des personnes.

- La BMCI a signé, le 12 Juin, une convention « Partenaire Majeur » avec l'Association Réseau Entreprendre Maroc qui permettra à la BMCI de contribuer au financement et au lancement des projets d'entrepreneurs ainsi qu'à la promotion de l'entrepreneuriat féminin. La BMCI a dédié un prêt de 1 Million de DH pour contribuer au fonds de prêt d'honneur de l'Association Réseau Entreprendre Maroc, exclusivement dédié à l'entrepreneuriat féminin et/ou à impact positif sur la société ou l'environnement. La BMCI a également prévu une subvention sur 3 ans d'un montant total de 300 000 dirhams, qui permettra de contribuer au financement du plan de développement de l'association. Sur le plan de l'accompagnement, la BMCI fera profiter les jeunes porteurs de projets, d'un programme de suivi et de mise en relation avec ses managers et ses experts au sein de la Banque.



Pilier II Responsabilité Sociale

- La BMCI est membre fondateur de l'Association pour la Promotion du Sport en Entreprises (l'APSEM), ayant été lancée officiellement le 6 Avril 2019. L'association a pour ambition de promouvoir, développer et structurer la pratique d'activités sportives en milieu professionnel. Ses principales missions sont la diffusion d'information et la sensibilisation quant aux bienfaits des activités sportives en entreprise, la mise en réseau des membres en vue de rencontres amicales et le développement de toutes actions utiles à la promotion du sport en entreprise au Maroc.
- La BMCI a organisé la 1ère édition du BMCI's Talents, un concours qui vise à promouvoir l'expression artistique au sein de l'entreprise et à dévoiler les talents cachés en chant, photo, arts et musique des collaborateurs BMCI. 6 collaborateurs se sont vus remettre des Trophées BMCI's Talents par un jury d'artistes externes.



Pilier III Responsabilité Civique

- La BMCI a participé pour la 8ème année consécutive à la Semaine de l'éducation financière. Cette action civique et éducative du programme RSE de la banque a pour objectif de familiariser les jeunes aux fondamentaux de la finance et de lutter contre le surendettement. Dans ce cadre, la BMCI a vu ses collaborateurs d'agences à travers tout le Maroc se mobiliser en proposant des visites en agences au cours desquelles les directeurs d'agences ont présenté aux jeunes les concepts financiers dans un langage vulgarisé, ainsi que des conférences animées par les

collaborateurs BMCI pour présenter les fondamentaux de la finance dans les lycées et collèges. Plus de 43 agences se sont mobilisées et ont accompagné plus de 2400 jeunes.

- La BMCI œuvre à promouvoir l'inclusion financière et à faciliter l'accès aux produits/services financiers au plus grand nombre à travers ses partenariats avec les acteurs de la microfinance, notamment «Al Amana» et «Al Baraka». En 2019, la BMCI a augmenté ses engagements en faveur de Al Baraka en octroyant un nouveau prêt de 100 millions de DH.



Pilier IV Responsabilité Environnementale

Semaine Développement Durable :

La BMCI a organisé la 6ème édition de la Semaine du Développement Durable. A cette occasion, de nombreuses actions sociales et environnementales ont été mises en place, dans toutes les régions, pour sensibiliser les collaborateurs aux enjeux du développement durable. Parmi les initiatives lancées :



- Des opérations de nettoyage en ville, en forêt et à la plage ;
- Un atelier de recyclage dans une école publique ;
- Une sculpture écolo et le tri des déchets plastiques ;
- Des donations de vêtements, de chaussures, bureaux et ordinateurs ;
- Une tombola solidaire ;
- Des expositions et formations en faveur des coopératives.



Reporting environnemental :

Comme chaque année, la BMCI a participé à la campagne environnementale du Groupe BNP Paribas. Cette campagne a eu pour objectif de calculer les indicateurs liés à la consommation d'énergie, de papier, de déplacements professionnelles et de déchets de la banque.

Qualité



La BMCI s'engage à adopter une politique qualité qui place le client au cœur de ses activités et au centre de sa stratégie de développement. En effet, la BMCI a pour ambition de consolider sa position en tant que banque de préférence pour la satisfaction des clients, tout en respectant les exigences légales et réglementaires et en s'appuyant sur les valeurs partagées du groupe BNP Paribas.

Le système de management de la qualité repose sur les convictions partagées du Groupe qui sont composées de sa Vision, de sa Mission et de ses Valeurs. Ce système est inscrit dans une dynamique d'amélioration continue, 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.

L'année 2019 a connu plusieurs actions et projets structurants au sein du pôle Qualité :

La réussite de la Certification ISO 9001 des activités Commerce International et Monétique

Suite aux audits externes de certifications ISO 9001 selon la version 2015 de la norme, Bureau Veritas a confirmé :

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

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

- L'engagement du management dans la mise en œuvre, le suivi, et l'amélioration du système de management de la qualité ;
- L'implication du personnel audité dans la surveillance, le monitoring, la revue et l'amélioration continue avec une appropriation du pilotage des processus du Système de Management de la Qualité ;
- L'orientation client et la promotion de la culture client avec un suivi commercial pertinent.

La réalisation du baromètre de Satisfaction pour la clientèle Corporate

La Satisfaction Client est placée au centre de la stratégie de la Banque et de ses priorités d'actions tout en s'appuyant sur de multiples dispositifs d'écoute clients.