

BMCI - RAPPORT RSE 2019



Reporting RSE



La banque d'un monde qui change

Que recherchez-vous ?



GOUVERNANCE

STRATÉGIE RSE

ENGAGEMENTS

PERFORMANCE

PUBLICATIONS

COVID-19

GRI

RAPPORT RSE

Contribuer au développement durable du Maroc

EN SAVOIR PLUS



Gouvernance

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



Éditorial

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



Feuille de route

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



Stratégie RSE

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



ÊTRE UNE BANQUE RESPONSABLE

La responsabilité de la BMCI est au service de la performance économique : stimuler le développement, favoriser les investissements et accompagner la croissance.

DÉCOUVRIR NOS ENGAGEMENTS POUR LE MAROC



Performance

La BMCI s'appuie sur un processus visant à communiquer les informations financières, économiques, environnementales et sociales aux parties prenantes.



Indicateurs

Un tableau de pilotage RSE nous permet de suivre l'évolution de nos indicateurs et l'atteinte des objectifs fixés.

CONSULTEZ NOTRE RAPPORT RSE 2019 EN FORMAT DIGITAL ET INTERACTIF ET EVITEZ AINSI LES IMPRESSIONS PAPIER.

<https://bmci.isivalue.com/>

SOMMAIRE

NOTRE CONTRIBUTION

Banque citoyenne, notre responsabilité sociétale s'inscrit au cœur de notre modèle de croissance et de notre stratégie d'entreprise. Nous nous sommes engagés en faveur d'une plus grande transparence et pertinence de nos actions envers nos parties prenantes.

GOVERNANCE	3
REGARDS CROISÉS.....	3
BMCI - GROUPE BNP PARIBAS.....	5
VISION ET VALEURS.....	7
PRINCIPES DE GOUVERNANCE.....	10
STRATEGIE RSE	12
CONTEXTE.....	12
PARTIES PRENANTES.....	14
ENJEUX RSE PERTINENTS.....	17
FEUILLE DE ROUTE RSE.....	19
ENGAGEMENTS	20
RESPONSABILITE ECONOMIQUE.....	21
FINANCEMENTS À IMPACT POSITIF.....	21
LES MEILLEURS STANDARDS D'ÉTHIQUE.....	23
LA GESTION RESPONSABLE DE NOS RELATIONS CLIENTS.....	25
RESPONSABILITE SOCIALE.....	29
DIVERSITÉ ET INCLUSION.....	29
« GOOD PLACE TO WORK ».....	31
ENTREPRISE APPRENANTE ET GESTION DES CARRIÈRES.....	34
RESPONSABILITE CIVIQUE.....	36
PRODUITS ET SERVICES ACCESSIBLES.....	36
RESPECT DES DROITS DE L'HOMME.....	37
MÉCÉNAT CULTURE, SOLIDARITÉ ET ENVIRONNEMENT.....	38
RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE.....	41
TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE BAS CARBONE.....	41
EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE NOTRE FONCTIONNEMENT.....	42
PARTAGE DES MEILLEURES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES.....	44
PERFORMANCE	46
GLOSSAIRE ET ACRONYMES.....	47
PROTOCOLE DE REPORTING.....	48
RECONNAISSANCES.....	50
INDICATEURS.....	51
INDEX GRI.....	58
INDEX AMMC.....	62
PUBLICATIONS	64
RAPPORTS.....	64
POLITIQUES ET CHARTES.....	65

GOVERNANCE

Reporting RSE

BMCI GROUPE BNP PARIBAS | La banque d'un monde qui change

Que recherchez-vous ?

GOUVERNANCE STRATÉGIE RSE ENGAGEMENTS PERFORMANCE PUBLICATIONS COVID-19 GRI A&G

GOUVERNANCE

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

Éditorial Profil Vision et valeurs Principes de gouvernance

BMCI est animée par une culture de responsabilité et d'intégrité

Banque responsable

EN SAVOIR PLUS

Éditorial Profil Vision et valeurs Principes de gouvernance

REGARDS CROISÉS

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

GRI 102-14



Jaouad HAMRI

Président du conseil de surveillance

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

Notre entreprise transforme son modèle pour être plus digitale et plus centrée sur le client. Ce changement va de pair avec un enrichissement du sens de notre mission auprès de la société et de nos parties prenantes : nos clients, nos collaborateurs, nos investisseurs, nos partenaires économiques, les associations, les citoyens... Au cœur de notre engagement, se trouvent une ambition et une exigence fortes en matière de responsabilité sociétale, d'éthique, de diversité et de promotion des droits humains, dans le respect de la législation et de notre culture. Pour être à la hauteur de ces engagements, nous devons développer collectivement notre culture de l'impact positif, de la diversité et de l'écoute de la société et intégrer toujours mieux la responsabilité sociétale dans les processus opérationnels et les grands projets.

Pour nos clients, nous devons inventer de nouvelles solutions et partenariats qui créent des bénéfices pour la société civile. Ce sont nos choix et nos actions au quotidien qui nous ont permis de hisser nos valeurs vers une démarche d'amélioration continue et d'adopter une politique RSE active qui nous distingue notamment sur le plan de la diversité. Grâce à nos efforts soutenus, la mobilisation de nos collaborateurs et les nombreux

partenariats de notre Banque en faveur de la culture, de la solidarité et de l'éducation, notre stratégie RSE bénéficie d'un ancrage pérenne. Nous sommes fiers du chemin parcouru et, plus que jamais, résolus à placer notre Banque parmi les acteurs les plus impliqués dans le développement durable.



Philippe Dumel
Président du Directoire

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

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

stratégie nationale. Première banque reconnue par le label RSE de la CGEM, la BMCI bénéficie de nombreuses distinctions et certifications qui confirment la pertinence de sa stratégie RSE.

Classée Banque Top Performer des pays émergents par Vigeo Eiris, la BMCI est élue « Meilleure Banque Privée au Maroc » pour l'année 2019, par le magazine Global Finance. La BMCI est également lauréate du Trophée 2018 de l'égalité professionnelle Femme - Homme décerné par le Ministre du Travail et de l'Insertion Professionnelle au Maroc. Chaque année, les actions de la BMCI et de sa Fondation témoignent de cette volonté d'excellence. Aujourd'hui, la BMCI accompagne des entreprises et projets ayant un impact positif sur la société, tout en sensibilisant ses fournisseurs et partenaires à s'engager dans la voie de la RSE. Nous souhaitons continuer sur cette trajectoire pour renforcer nos politiques et programmes et toujours satisfaire nos partenaires économiques et de la société civile.

BMCI - GROUPE BNP PARIBAS

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

Nom de l'organisation

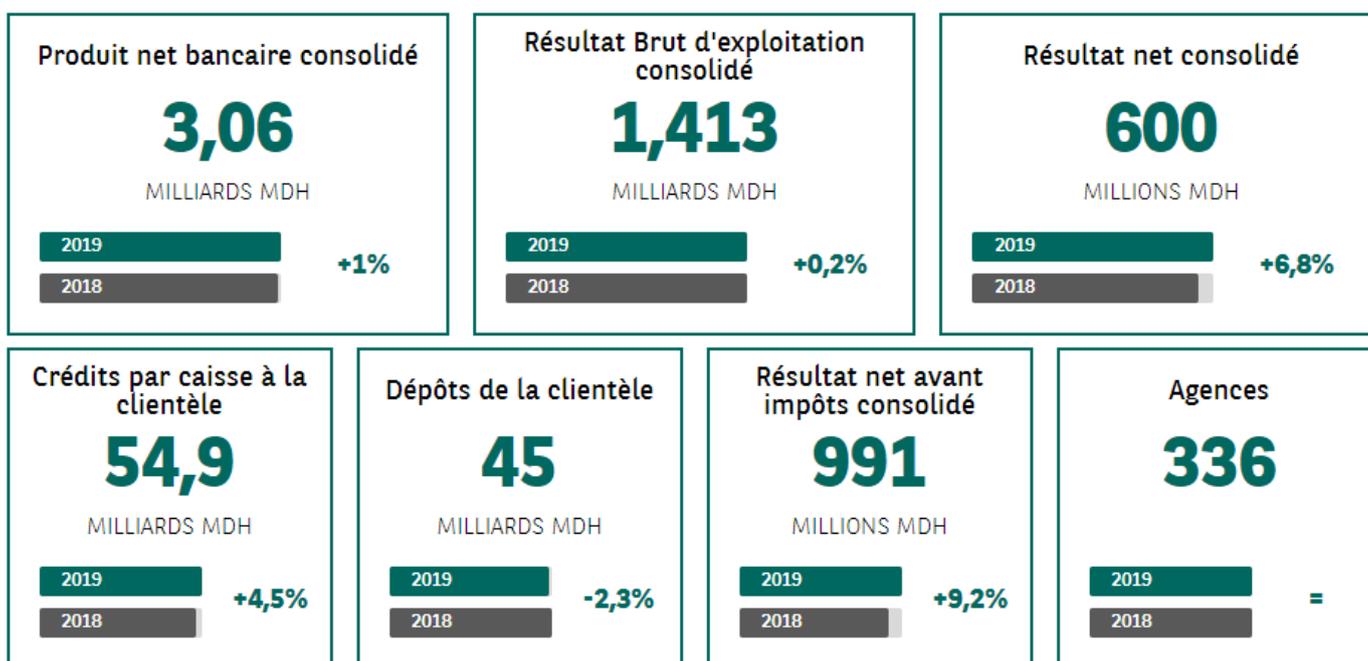
Banque Marocaine pour le Commerce et l'Industrie, filiale du Groupe BNP PARIBAS

GRI 102-1

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

Taille de l'organisation

GRI 102-7



Activités, marques, produits et services

Activités et services

GRI 102-2

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

- Banque de détail
- BMCI offshore
- Financements spécialisés : BMCI Leasing et ARVAL
- Banque de Gestion : gestion d'actifs

L'année 2019 a été marquée par une bonne performance commerciale, une maîtrise des frais de gestion et une amélioration du coût du risque. Le Produit Net Bancaire Consolidé est en croissance et atteint 3,06 milliards de dirhams. Les Frais de Gestion Consolidés demeurent maîtrisés à 1,65 milliard de dirhams et le Coefficient d'Exploitation Consolidé s'établit à 53,8%.

Le Coût du Risque Consolidé a diminué de 8,1% à fin décembre 2019 pour s'établir à 440 millions de dirhams. Au 31 décembre 2019, le Résultat Avant Impôts 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 2018.

Capital et forme juridique

Structure juridique

GRI 102-5

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

La BMCI est une société anonyme de droit commun constituée au Maroc en 1943. S.A. à Directoire et Conseil de Surveillance. Durée de vie de 99 ans et inscrite au Registre de Commerce RC N° 4091 – Casablanca. Exercice social Du 1er janvier au 31 décembre. Un actionariat stable : capital Social de : 1 327 928 600 DH.

BNP Paribas IRB Participations

66.74%

AXA ASSURANCE MAROC

8.88%

ATLANTA

4.8%

SANAD

3.6%

AUTRES

15.98%

Lieu géographique du siège

Adresse du siège social

GRI 102-3

26, place des Nations Unies
Casablanca
MAROC
+212 (0) 5 22 46 10 00
casablanca_irs_bmci@bnpparibas.com

Entités incluses dans les états financiers consolidés

Périmètre de consolidation financière

GRI 102-45

Dénomination	Secteur d'activité	Méthode	% contrôle	% intérêt
BMCI BANK	Banque	Top	-	-
BMCI Banque Offshore	Banque	IG	100%	100%
BMCI Leasing	Leasing	IG	86,91%	86,91%
ARVAL Maroc	Location longue durée	MEE	33,34%	33,34%
BMCI Finance	Banque d'affaire	IG	100%	100%
BMCI Asset Management (EX BMCI Gestion)	Gestion d'actif	IG	100%	100%
BMCI Bourse	Intermédiation boursière	IG	100%	100%
BMCI Assurance	Courtage d'assurance	IG	100%	100%
IMMOBILIÈRE Sidi Maarouf	Société immobilière	IG	100%	100%
DIGIFI	Établissement de paiement	IG	51%	51%
DIGISERV	Développement de services numériques	IG	49%	49%

L'année 2019 a été rythmée par plusieurs faits marquants qui viennent illustrer la dynamique de la banque :

- La BMCI a été classée par Vigeo Eiris N°2 du secteur bancaire des marchés émergents et N°3 tous secteurs confondus en matière de RSE.
- Le Magazine international Global Finance a remis à la BMCI, en 2019, le prix de « Meilleure Banque Privée au Maroc ».
- Dans le cadre du programme GEFF Morocco, la BMCI a été la 1ère Institution financière au Maroc à signer un partenariat avec la BERD dans ce sens.
- Le trophée de l'égalité professionnelle Femme-Homme a été remis, en 2019, à la BMCI par le Ministère du Travail et de l'Insertion professionnelle.
- La création de 2 filiales DIGISERV (pour le développement de services digitaux non bancaires) et DIGIFI (apportant une solution d'établissement de paiement mobile).
- La réouverture de l'agence historique Mohammed V proposant une nouvelle expérience client plus qualitative et innovante avec un dispositif technologique et des équipements de dernière génération.
- Le lancement de l'application mobile « Crédit F' Yidi » pour faciliter l'octroi du crédit à la consommation pour les clients et non clients de la banque.

VISION ET VALEURS

C'est notre volonté d'être un acteur économique responsable et engagé auprès de son environnement économique et social qui porte la politique RSE mise en place par la BMCI, à l'instar de celle du Groupe BNP Paribas. Nous sommes conscients de notre responsabilité auprès de nos collaborateurs, de nos clients et de la société dans sa globalité.

Valeurs, principes, normes et règles de conduite

Être une banque responsable

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

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

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

1. **Solidité**
2. **Responsabilité**
3. **Expertise**
4. **Good place to work.**

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

1. **Agilité**
2. **Culture de conformité**
3. **Satisfaction clients**
4. **Ouverture.**

La responsabilité de la BMCI est au service de la performance économique : stimuler le développement, favoriser les investissements et accompagner la croissance. Ces missions sont ancrées dans le quotidien de la Banque, elles doivent également prendre en considération l'impact de ses décisions, au-delà de sa

responsabilité financière. La BMCI déploie la politique de responsabilité sociétale du Groupe BNP Paribas de manière proactive et constructive, tout en l'adaptant au contexte de ses activités au Maroc.

La BMCI mène une politique à la hauteur de ses ambitions : être une banque responsable, au service de la réussite de tous ceux qui lui accordent leur confiance. Le Groupe BNP Paribas a mis en place dès 2001 une démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale, qui a été renforcée par la suite, en 2010. Forte de l'expérience et du soutien du Groupe BNP Paribas, la BMCI a mis en place sa propre politique RSE en août 2012 et formalisé une CHARTE RSE.

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



La BMCI œuvre chaque jour pour contribuer à la réussite de tous ceux qui lui font confiance et aux progrès de la société. La BMCI a pour mission première de répondre aux besoins de ses clients, notamment en finançant de manière éthique les projets des particuliers et des entreprises, moteurs du développement économique et de la création d'emplois.

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

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

Initiatives externes

Notre adhésion a des initiatives internationales majeures

GRI 102-12

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

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

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

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

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

Principe de précaution ou approche préventive

Les Principes d'Investissement Responsable (PRI)

GRI 102-11

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

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

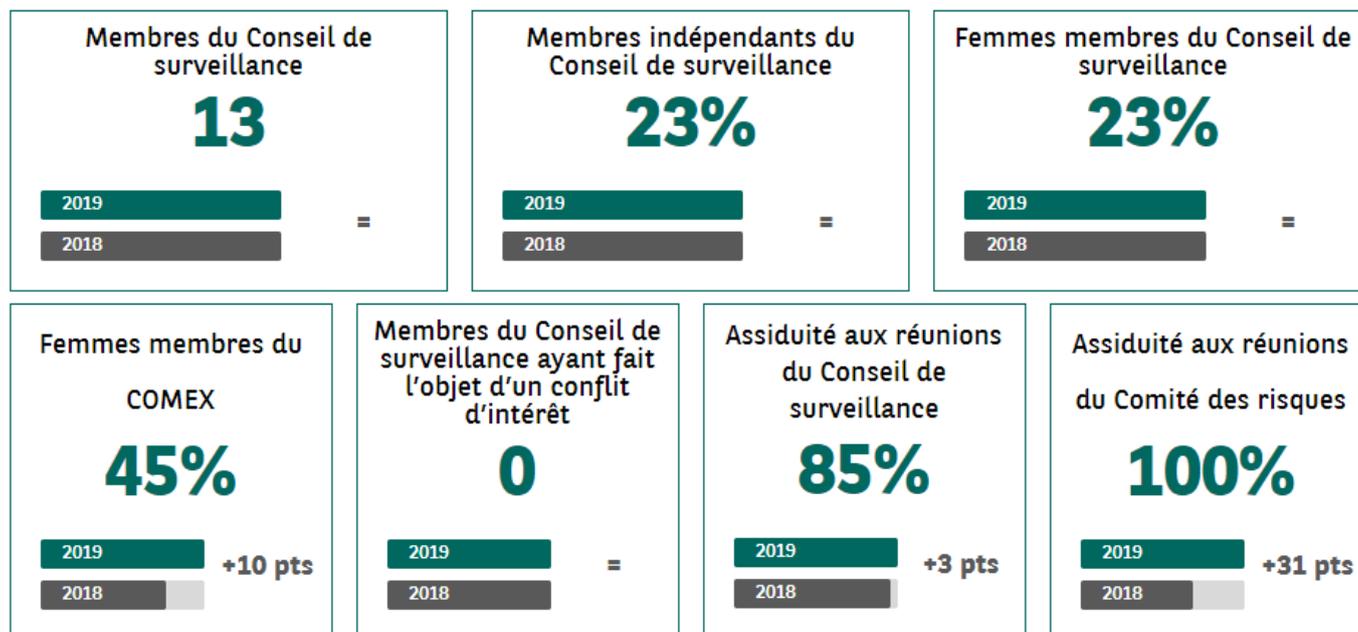
En 2019, le Groupe BNP Paribas est devenu signataire fondateur des « Principes pour la banque responsable », s'engageant à aligner son activité aux ODD et l'Accord de Paris sur le Changement Climatique.

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

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

PRINCIPES DE GOUVERNANCE

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



Structure de gouvernance

LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

GRI 102-18

Composition

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

Fonctionnement

La durée du mandat est de 3 ans.

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

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

Les comités du conseil de surveillance

Les comités spécialisés du Conseil de Surveillance se sont réunis aux fréquences prévues et aux dates préalablement arrêtées. Les comités se tiennent au moins cinq jours avant la réunion d'un Conseil de Surveillance. Leurs réunions font toutes l'objet d'un procès-verbal et d'un relevé de décisions et recommandations. Un rapport de synthèse de chaque comité est présenté et commenté à chaque réunion du Conseil. 3 comités :

1. Le Comité d'audit,
2. Le Comité des risques
3. Le Comité des nominations, rémunérations et gouvernement d'entreprise.

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

Valeurs éthiques et code de conduite

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

Évaluation

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

LE DIRECTOIRE

Il comprend 4 membres au 31/12/2019 : Laurent DUPUCH – Rachid MARRAKCHI – Didier DUFOR – Idriss BENSMAIL. Au cours de l'exercice 2019, le Directoire s'est réuni régulièrement conformément aux dispositions légales et statutaires en vue de statuer et d'arrêter les comptes mensuels sociaux et consolidés de la banque. Par ailleurs, les comités qui lui sont rattachés se sont tenus selon la périodicité propre à chaque comité. Le Directoire est représenté, entre autres, au sein du comité d'Entreprise et du comité Sécurité et Hygiène par le Directeur Général adjoint.

Depuis le 28/02/2020, Philippe DUMEL est nommé Président du Directoire de la BMCI en remplacement de Laurent DUPUCH.

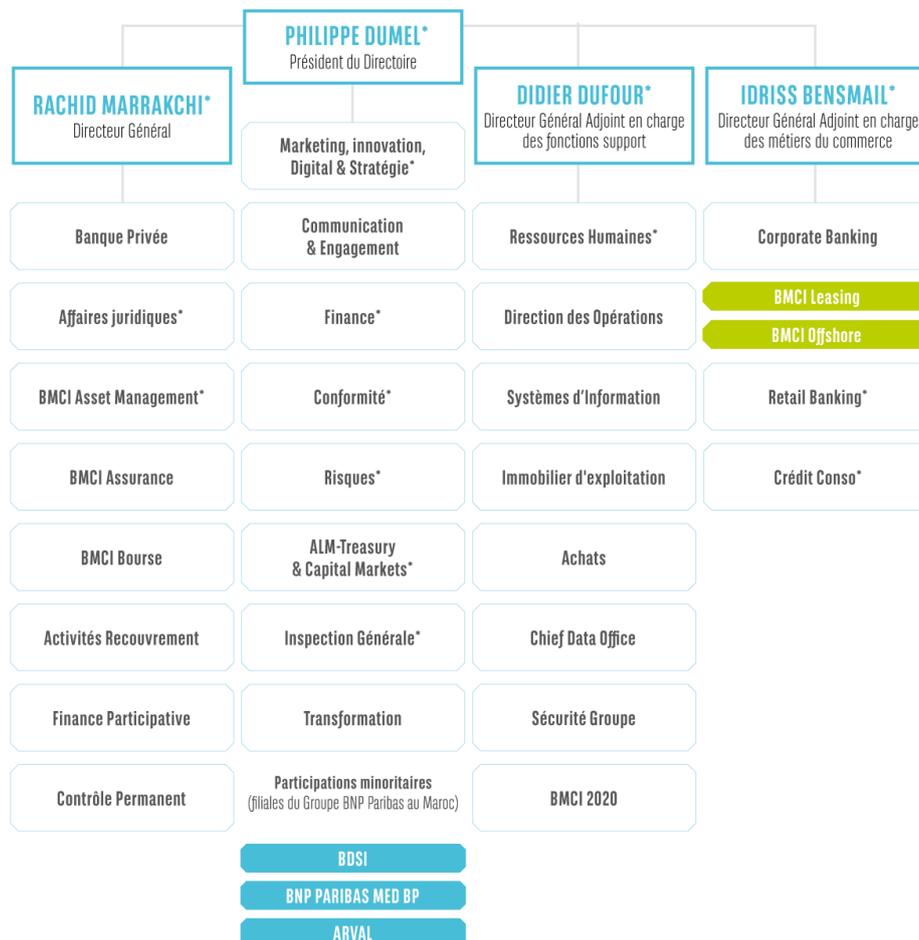
Gouvernance RSE

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

À la BMCI, la RSE est une démarche structurée, qui implique l'ensemble des entités de la banque et qui anime et guide nos décisions au quotidien à tous les niveaux. Les managers sont sensibilisés et impliqués à travers des séances de formation, et des « relais RSE » ont été désignés au sein des différentes entités. C'est un engagement fort de la part de notre banque, qui a pour volonté de faire évoluer en continu notre démarche RSE en interne et en externe.

Le Comité Exécutif de la BMCI statue régulièrement sur des thématiques RSE et une présentation de la stratégie et des actions menées est faite au minimum une fois par an au Conseil de surveillance.

Organigramme de la BMCI



STRATEGIE RSE

STRATÉGIE RSE

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

Contexte

Parties prenantes

Enjeux

Feuille de route

Se positionner
comme un
acteur
responsable et
respectueux

Banque Responsable

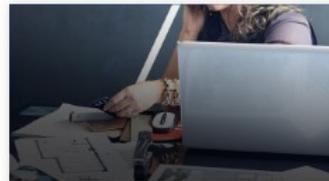
EN SAVOIR PLUS



Contexte



Parties prenantes



Enjeux



Feuille de route

CONTEXTE

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

Principaux impacts, risques et opportunités

GRI 102-15

Enjeux du développement durable au Maroc

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

Gouvernance	Économique	Social	Environnement
<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance nationale des ODD Coordination des politiques publiques Indicateurs de suivi Financement du développement 	<ul style="list-style-type: none"> Durabilité de la croissance économique Croissance du secteur privé et des marchés financiers Création d'emplois décents pour les jeunes et les femmes Coopération Nord-Sud et Sud-Sud 	<ul style="list-style-type: none"> Cohésion sociale Lutte contre la pauvreté Autonomisation de la femme Sécurité alimentaire 	<ul style="list-style-type: none"> Protection de l'environnement Urbanisation Réchauffement climatique Energies renouvelables

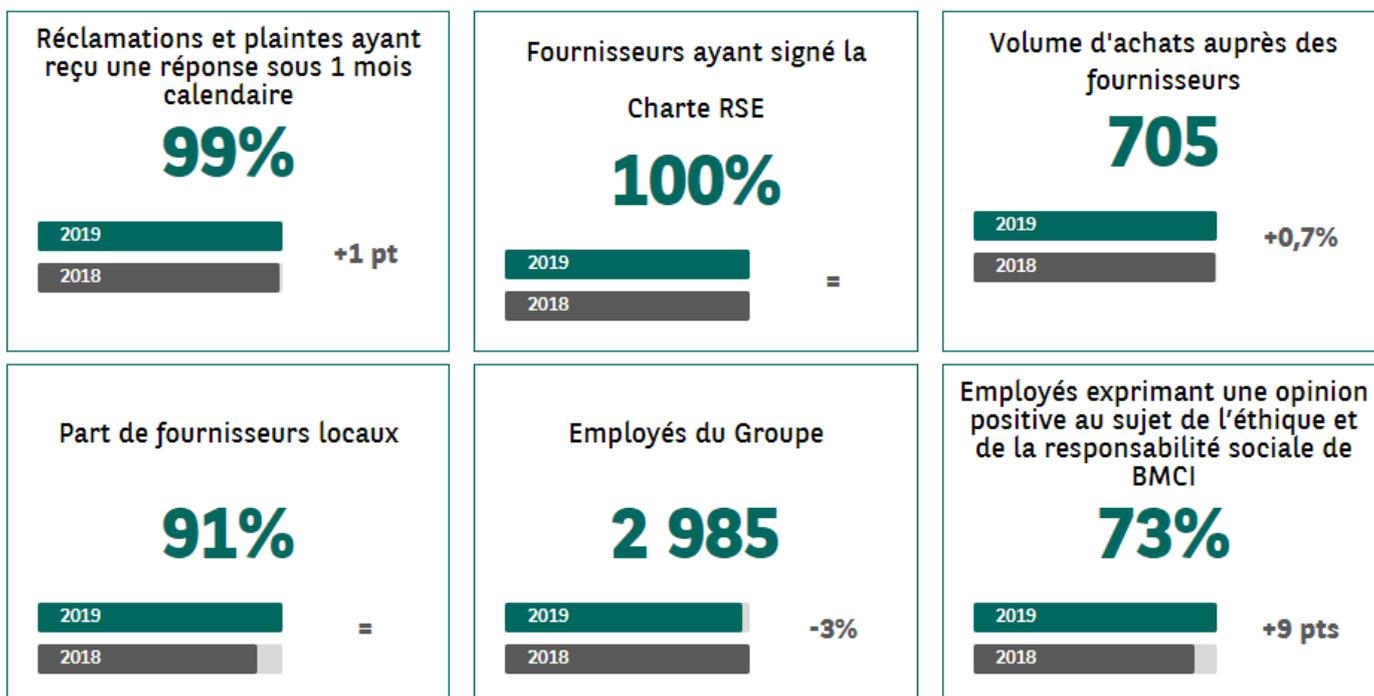
Gestion des risques

La BMCI considère la maîtrise des risques auxquels elle est exposée comme un corollaire indispensable afin d'assurer la pérennité de ses activités et le développement continu de sa rentabilité. La BMCI est confronté à une multitude de risques induits par la diversité de ses activités aussi bien au niveau de la banque qu'au niveau de l'ensemble des filiales. Ainsi, conformément à la réglementation de Bank Al-Maghrib et en s'inspirant des meilleures pratiques internationales (notamment celles de l'actionnaire de référence BNP Paribas), le dispositif de contrôle interne mis en place par la BMCI répond à la réglementation en vigueur, mais permet aussi de se doter d'un dispositif adéquat en termes de suivi et de maîtrise des risques. Ce dispositif a plus généralement pour objectif la maîtrise optimale des risques auxquels est exposé la BMCI. Il doit ainsi être compris comme un outil majeur de pilotage pour l'ensemble des acteurs et un instrument indispensable pour assurer la pérennité du Groupe. Chaque évolution concernant le dispositif de contrôle interne est validée par le Directoire et par le Conseil de Surveillance. Dans le cadre de ce dispositif, la Banque est organisée en unités responsables de leur système de contrôle interne. Les responsables définissent, en coordination avec les autres entités de la BMCI, leur dispositif de contrôle interne et veillent à son fonctionnement. Ils ont, chacun à son niveau, le devoir d'un contrôle complet et efficace des activités qui sont placées sous leur responsabilité. La pratique de délégation est l'un des principes sur lesquels repose le système de contrôle interne. Elle constitue le système de fonctionnement et de décision fondamental de la Banque, en instituant des relais chargés de mettre en œuvre la politique de la Direction Générale. Ces relais doivent s'assurer de l'application stricte de leurs décisions, en contrôlant leurs délégations. Le dispositif de contrôle interne de la BMCI couvre les familles de risques suivantes :

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

PARTIES PRENANTES

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



Identification et sélection des parties prenantes

Cartographie

GRI 102-42

Au cœur de la démarche RSE de la BMCI, le dialogue avec les parties prenantes (clients, collaborateurs, fournisseurs, sous-traitants, actionnaires, organismes de régulation, société civile) se veut proactif et constructif.

Tous les métiers et fonctions de la banque sont impliqués pour garantir l'impact positif de ce dialogue, qui permet d'identifier les axes d'amélioration pour les produits, services et la gestion des risques.

Liste des groupes de parties prenantes

Parties prenantes internes

- Comité de surveillance / Directoire / COMEX et comités de gouvernance
- Collaborateurs
- Partenaires sociaux

Régulateurs

- Organismes, régulateurs et autorités
- Associations professionnelles
- Réseaux sectoriels

- Clients particuliers et entreprises
- Actionnaires / Investisseurs
- Fournisseurs et sous-traitants

Partenaires économiques

- Médias et réseaux sociaux
- Associations et ONG
- Secteur académique / Recherche

Influenceurs sociétaux

Approche de l'implication des parties prenantes

Engagement

GRI 102-43

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

Clientèle : particuliers, entreprises et institutionnels

Clients

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

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

En Juin 2020, la BMCI a été la première banque à lancer un Chatbot en Français, Arabe et Darija pour répondre aux demandes des clients 24h/24 et 7j/7. Le Chatbot est parfaitement intégré avec le Centre de Relation Client et pourra mettre en relation les utilisateurs avec un conseiller en cas de besoin. La BMCI ambitionne d'être parmi le top 3 des banques recommandées en 2024.

Une amélioration constante de la qualité

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

L'année 2019 a été marquée par :

- Le renouvellement de la certification ISO 9001 version 2015 couvrant l'ensemble des processus de l'activité Commerce International à savoir : les opérations documentaires, virements internationaux, garanties internationales reçues, domiciliation des titres d'importations, financements en devise s'y apportant.
- Le maintien de la certification ISO 9001 version 2015 pour l'activité Monétique suite à l'audit de suivi N°1. Les auditeurs de Bureau Veritas ont souligné plusieurs points forts du dispositif mis en place au sein de la banque pour les deux activités, dont :

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

Préparer les agences de demain

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

Traitement des réclamations

Le traitement des réclamations de toutes les entités de la Banque est aujourd'hui centralisé au niveau du Service Traitement des Réclamations (STR) au niveau de la Direction de Qualité et RSE. Une campagne de communication a été menée par la Banque pour en informer ses clients. Le délai moyen de traitement des réclamations a considérablement évolué passant de 14 jours en 2015 à 9 jours en 2019.

Le service de traitement des réclamations souhaite instaurer un management participatif circulaire intégré ne se limitant pas aux actions curatives et correctives «Analyse des réclamations, Identification des dysfonctionnements récurrents et actions d'améliorations continues » mais qui intègre des actions curatives anticipatives moyennant un plan de Risk management connexe et compatible aux processus de gestion et pilotage.

Chaîne d'approvisionnement

Fournisseurs

GRI 102-9

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

Ainsi, la BMCI s'engage à :

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

Nos activités dépendent d'une chaîne d'approvisionnement qui reflète nos valeurs. Nous avons identifié plus de 700 fournisseurs. En moyenne nos délais de paiement sont de 40 jours. Le montant des achats de la BMCI représente environ 704 millions de MAD de dépenses au Maroc. La BMCI développe des relations équilibrées avec ses fournisseurs, en cohérence avec ses engagements.

La Charte RSE des fournisseurs regroupe les engagements entrepris par la BMCI vis-à-vis de ses fournisseurs, notamment le respect des règles éthiques, des conditions de travail et de sécurité, de l'âge minimum légal et de la lutte contre le travail des enfants, contre le travail forcé, la non-discrimination et le respect de l'environnement et la lutte contre la pollution. Un questionnaire RSE est adressé aux fournisseurs et sert de processus de sélection. Les fournisseurs retenus signent une lettre d'engagement RSE adossée au contrat.

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

Informations concernant les employés et les autres travailleurs Collaborateurs

GRI 102-8

2 985

COLLABORATEURS

98%

DES EFFECTIFS EN CONTRAT
PERMANENT

5,42%

DE TAUX DE ROULEMENT DU
PERSONNEL

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

Recrutements de nouveaux employés et rotation du personnel

GRI 401-1

L'ancienneté moyenne des collaborateurs est près de 10 ans, dont 9,6 ans pour les femmes et 10,8 ans pour les hommes. En 2019, il y a eu 131 recrutements contre 256 départs.

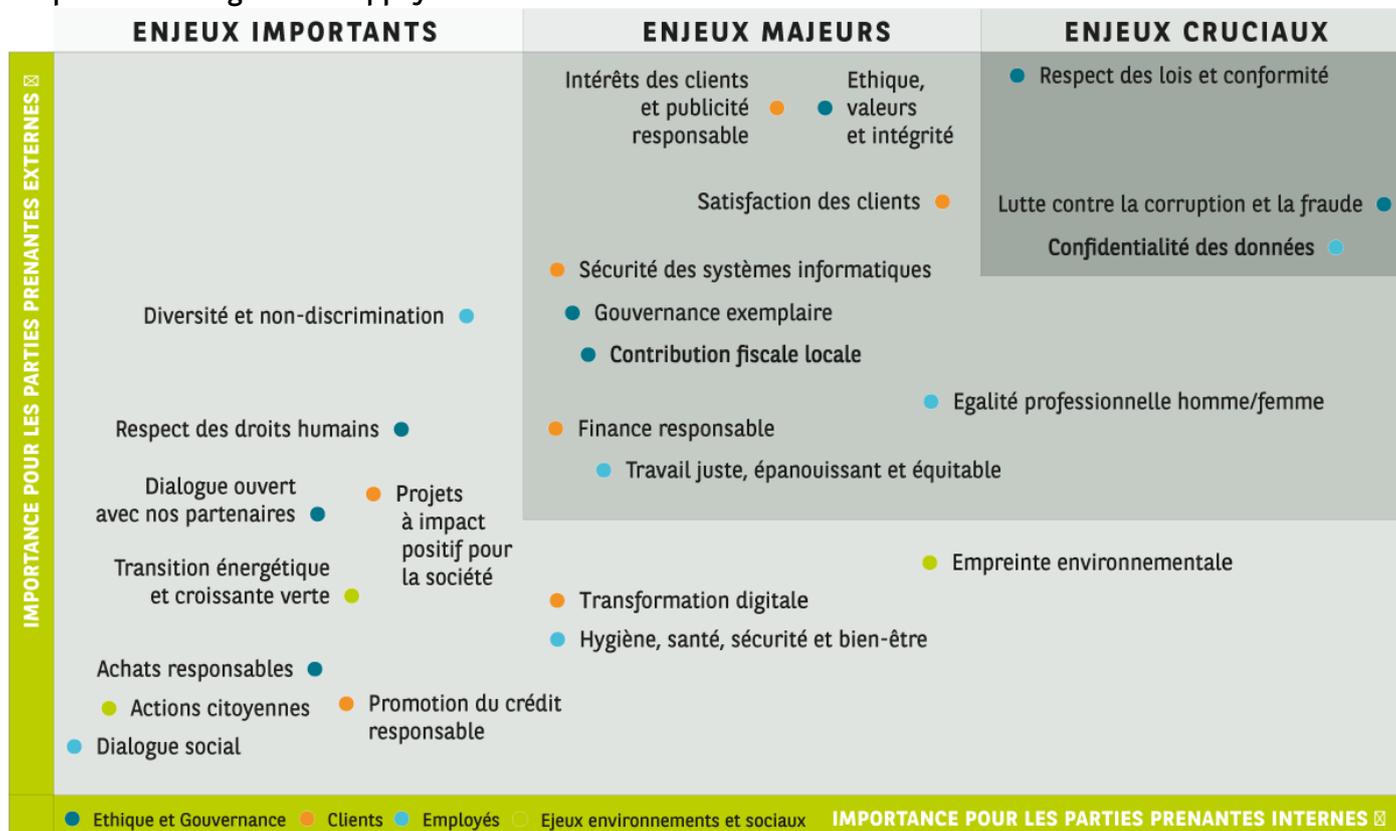
ENJEUX RSE PERTINENTS

Liste des enjeux pertinents

Matérialité

GRI 102-47

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



Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu

Identification et priorisation des enjeux

Notre vision à long terme nous encourage à être proactifs et à rester vigilants quant aux enjeux environnementaux et sociétaux. En 2019, la BMCI a réalisé une analyse de matérialité avec l'aide de MATERIALITY-Reporting, cabinet expert en RSE et spécialisé en reporting extra-financier. Pour établir la cartographie des enjeux RSE, le Groupe a suivi les lignes directrices du Global Reporting Initiative (GRI) et des référentiels en la matière.

Un groupe de travail piloté par le Directeur de la Qualité et RSE a été mobilisé pour participer à la sélection des thèmes significatifs et à l'identification des parties prenantes les plus critiques. La Direction Générale lors d'une réunion s'est exprimée sur les enjeux essentiels pour le développement du Groupe.

Enjeux et préoccupations majeurs soulevés

Consultation des parties prenantes

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

Pionnier

10%

Engagé

52%

Modéré

3%

En retard

24%

Inactif

11%

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

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

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

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

FEUILLE DE ROUTE RSE

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

RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE	RESPONSABILITÉ SOCIALE	RESPONSABILITÉ CIVIQUE	RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE
<u>Des financements et investissements à impact positif.</u>	<u>Promotion de la diversité et de l'inclusion</u>	<u>Des produits et services accessibles au plus grand nombre</u>	<u>L'accompagnement de nos clients dans la transition vers une économie bas carbone</u>
<u>Les meilleurs standards d'éthique</u>	<u>"Good place to work" et gestion responsable de l'emploi</u>	<u>La lutte contre l'exclusion sociale et la promotion du respect des droits de l'Homme</u>	<u>La diminution de l'empreinte environnementale liée à notre fonctionnement propre</u>
<u>Une offre et une gestion responsable de nos relations clients</u>	<u>Une entreprise apprenante offrant une gestion dynamique des carrières</u>	<u>Une politique de mécénat en faveur de la culture, de la solidarité et de l'environnement</u>	<u>Le développement de la connaissance et le partage des meilleures pratiques environnementales</u>

ENGAGEMENTS

ENGAGEMENTS

Découvrez les 4 piliers et les 12 engagements de notre démarche RSE



Notre responsabilité ÉCONOMIQUE

Financer l'économie de
manière éthique

[EN SAVOIR PLUS](#)



Notre responsabilité SOCIALE

Favoriser le
développement et
l'engagement de nos
collaborateurs

[EN SAVOIR PLUS](#)



Notre responsabilité CIVIQUE

Être un acteur engagé
de
la société

[EN SAVOIR PLUS](#)



Notre responsabilité ENVIRONNEMENTALE

Agir contre le
changement climatique

[EN SAVOIR PLUS](#)

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

RESPONSABILITE ECONOMIQUE

RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

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

Financements impact positif

Éthique

Risques ESG

Être et agir de manière équitable, honnête et transparente

Banque Responsable

EN SAVOIR PLUS



FINANCEMENTS À IMPACT POSITIF

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

Impacts économiques indirects significatifs

Aide aux entrepreneurs du Maroc

GRI 203-2

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

Ce prêt sera 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.

En réponse aux hautes orientations de sa Majesté le Roi Mohammed VI, la BMCI participe au programme national d'accompagnement et de financement des petites entreprises et porteurs de projet via la mise en place du programme INTELAK qui vise à favoriser l'entrepreneuriat et l'accès aux crédits bancaires.

[En savoir plus sur le programme Intelak](#)

En Février 2019, la BMCI a accueilli le jury de sélection de la 7ème édition de « 10 000 startups pour changer le monde ». Ce concours a pour but de valoriser les réussites exemplaires d'entrepreneurs et mobiliser le public autour des valeurs positives de l'entrepreneuriat.

[En savoir plus sur le concours](#)

Soutien à l'entrepreneuriat féminin

Signé en Septembre 2018, la BMCI a lancé officiellement le programme Women In Business en Décembre 2019. Cette ligne de financement d'EUR 15 millions a pour objectif d'améliorer l'accès au financement et au savoir-faire pour les femmes entrepreneurs.

Le programme s'adresse aux PME dirigées par des femmes et combine financement et accompagnement sous forme de conseil, formation, coaching et networking. A fin 2019, les engagements dans le cadre de cette ligne se chiffrent à MAD 26,6 millions.

[En savoir plus sur le programme Women in Business](#)

Stimulation de l'intrapreneuriat social

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

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

[En savoir plus sur le programme People's Lab 4 Good](#)

Inclusion financière

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

Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique

Programme de croissance verte

GRI 201-2

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

Le programme s'adresse aux entreprises privées engagées et combine financement par prêt ou leasing, accompagné d'une subvention de 10%. Les entreprises bénéficiaires de ce programme pourront profiter d'un financement, d'une subvention et d'une expertise technique gratuite pour assurer la viabilité de leurs projets. A fin mai 2020, 13 projets pour un montant global de MAD 159 millions sont à l'étude/ont été financés dans le cadre de cette ligne.

Activités impliquant la communauté locale (impact et programmes)

Covid-19

GRI 413-1

Au regard de la situation du COVID-19, la BMCI s'est pleinement mobilisée pour ses clients et la société marocaine, et a mis en place un ensemble de mesures commerciales :

- Possibilité de report des échéances de crédits du mois de Mars jusqu'au mois de Juin 2020. Au 15 Mai 2020, la BMCI a accordé le report de plus de 39 000 demandes;
- Mise à disposition du paiement des charges de façon dématérialisée et sécurisée via E-Banking pour les clients Entreprises avec gratuité des nouveaux abonnements jusqu'au 30/06/2020;
- Possibilité de bénéficier d'un découvert de trésorerie exceptionnel à un taux préférentiel adossé à la garantie Damane Oxygène de la CCG, pour les clients TPE et PME;
- Distribution des aides versées par l'Etat Marocain pour percevoir l'indemnité CNSS ou pour les bénéficiaires et non bénéficiaires du RAMED.

[En savoir plus sur la Covid-19](#)

LES MEILLEURS STANDARDS D'ÉTHIQUE

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



Valeurs, principes, normes et règles de conduite

Code de conduite du Groupe BNP Paribas

GRI 102-16

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

Le code de conduite du groupe BNP Paribas définit :

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

[En savoir plus sur notre code de conduite](#)

Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption

Une politique stricte en matière d'éthique et de conformité

GRI 205-1

Le respect des lois en vigueur et des réglementations juridiques ou de marché est un préalable non négociable à la BMCI. Animée par une forte tradition de services aux particuliers et aux entreprises, et attentive au monde qui l'entoure, la BMCI place l'éthique au cœur de son métier.

La Fonction Juridique BMCI accompagne les Lignes de Métiers opérationnels dans la mise en place de produits et services, conformément à l'environnement légal et réglementaire qui leur est applicable. Elle intervient dans la validation de la mise en œuvre des engagements par signature (nationaux et internationaux) et dans la négociation des différents types de contrats relevant du Métier.

Engagée à être une entreprise exemplaire dans le domaine de l'éthique et de la conformité, la BMCI a mis en place une politique stricte de lutte contre la corruption qui fait partie intégrante de son dispositif de contrôle interne. Cet engagement est à l'image de celui du Groupe BNP Paribas qui soutient les actions de lutte contre la corruption, initiées par des organisations internationales comme l'OCDE.

Signataire du Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2003, le Groupe BNP Paribas publie chaque année une Communication sur le Progrès (COP) portant également sur ses actes en faveur de l'éthique.

Communication/formation sur politiques/procédures anti-corruption

Lutte contre la corruption et la fraude

GRI 205-1

La corruption est un enjeu majeur, nuisant au bon fonctionnement des institutions et constitue une entrave aux règles du marché. La prévention et la lutte contre la corruption s'inscrivent dans le cadre d'une surveillance des opérations traitées par la BMCI, visant à prévenir le risque de blanchiment et de financement

du terrorisme et à surveiller les opérations touchant des pays sensibles, sous sanctions financières ou les paradis fiscaux.

La BMCI a une tolérance zéro à l'égard de la corruption. Aussi, la BMCI combat activement toute forme de corruption à laquelle participerait un collaborateur mais aussi celle qui interviendrait chez ses clients ou partenaires et dont la banque pourrait avoir connaissance à l'occasion d'une opération bancaire ou financière. Par conséquent, il est proscrit de solliciter ou d'offrir une commission illicite, directement ou indirectement ; et de promettre, d'offrir ou d'accepter un quelconque avantage pouvant influencer sur le comportement du bénéficiaire.

Il en va de la responsabilité de chaque collaborateur de soutenir le Groupe dans son combat contre la criminalité économique, notamment contre la fraude, le blanchiment d'argent, la corruption et le financement du terrorisme. Aucun cas de corruption n'a été enregistré en 2019.

Un dispositif de prévention et de détection

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

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

Le droit d'alerte éthique

La BMCI dispose d'un dispositif interne d'alerte éthique (whistleblowing), qui repose sur des canaux de communication dédiés, portés à la connaissance des collaborateurs sur l'intranet. Transmettre une alerte éthique se fait de manière confidentielle et est un droit pour chaque collaborateur, qui ne saurait être sanctionné, licencié ou faire l'objet de mesures discriminatoires pour le seul fait d'avoir transmis une alerte de bonne foi.

La procédure sur le dispositif d'alerte éthique a été révisée (protection des lanceurs d'alerte et dispositions de lutte contre la corruption). En 2018, le canal de Droit d'Alertes sur les opérations concernant les sanctions financières et embargos a été déployé à la BMCI.

Le Groupe a mis en place un nouveau système d'alerte professionnelle pour les sanctions financières et embargos. Ce Droit sert à signaler toute révélation ayant trait à une violation avérée ou suspectée d'un embargo financier.

Conformité

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

Application de la réglementation BÂLE II

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

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

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

[En savoir plus sur la gestion des risques à la BMCI](#)

Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust

Garantir des règles libres et loyales

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

Éthique commerciale

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

Achats responsables : un engagement réciproque

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

La prise en compte de facteurs sociaux et environnementaux s'étend également aux fournisseurs. En effet, les prestataires de gardiennage, de nettoyage et d'intérim sont audités sur le respect des droits sociaux et la bonne gestion de leur impact sur l'environnement. Les collaborateurs ont bénéficié en 2019 d'une formation en e-learning sur les droits de l'Homme. Aussi, dans le cadre des appels d'offres lancés par la BMCI, la réalisation d'enquêtes, de manière régulière, permet de s'assurer de l'adhésion des fournisseurs et de leurs sous-traitants aux principes de la charte RSE. Les prestataires retenus signent ensuite une lettre d'engagement RSE, pleinement intégrée au contrat.

Enfin, les collaborateurs sont sensibilisés au risque de dépendance économique des fournisseurs, et la Direction a adopté une charte de bon payeur afin de sensibiliser l'ensemble des acteurs du processus Achat aux délais de paiement, tout en généralisant les outils informatiques permettant d'optimiser les délais de règlement des factures fournisseurs.

Contributions politiques

Relations publiques

GRI 415-1

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

Aucune allégation ou plainte de parties prenantes n'existe à ce jour.

Approche fiscale

La lutte contre l'évasion fiscale

GRI 207-1

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

[En savoir plus sur notre Code de Conduite Fiscal](#)

GESTION RESPONSABLE DE NOS RELATIONS CLIENTS

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

Fournisseurs ayant signé la Charte RSE

100%

2019

2018

=

Communication sur les produits et services

Respecter l'intérêt des clients

GRI 417-1

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

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

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

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

[Chartes des Relations Commerciales Responsables de BNP Paribas](#)

Protection des intérêts des clients

La politique de protection des intérêts des clients (PIC)

GRI 417-2

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

- Règles de conduite : La politique PIC réaffirme les standards minimum attendus au sein du Groupe en matière de comportements vis-à-vis des clients.
- Règles d'organisation : La politique PIC définit l'organisation permettant de prévenir les risques et anticiper les évolutions de nos activités, en précisant notamment les rôles respectifs des Métiers et de la Conformité.

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

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

Ces règles doivent être observées à tous les stades de la vie des produits et services, et leur prise en compte doit être validée lors des comités de validation (TAC, NAC, PAC, PAON...). Les dispositions relatives aux règles de conduite PIC ne sont pas spécifiques à des activités ou à des réglementations particulières. Elles sont le socle des bonnes pratiques qui s'appliquent à tous les Métiers, Territoires et Entités, quelles que soient leurs catégories de clients. Elles sont complétées par eux en fonction des normes applicables à leurs activités.

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

Marketing responsable

Le crédit responsable

GRI 417-3

Dans son offre de produits et services, la BMCI prend en compte l'intérêt de ses clients et veille à ce qu'ils conservent une situation financière saine et viable. Ce principe s'applique en particulier pour les dossiers de crédit, pour lesquels la BMCI n'autorise pas ses clients à s'endetter au-delà de 45% de leur revenu.

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

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

Cas de non-conformité concernant l'information sur les produits et services et l'étiquetage

Une communication responsable

GRI 417-2

La BMCI veille à adopter une communication responsable envers ses clients, et à leur fournir une information claire, transparente et accessible. La BMCI est ainsi la première banque au Maroc à mettre en ligne des simulateurs de crédit permettant au client de consulter en toute transparence l'ensemble des éléments de coût de son futur emprunt, y compris le taux effectif global (TEG).

Afin de s'assurer que la communication respecte les règles de conformité de la banque, les services juridiques et de conformité sont mobilisés pour valider les supports de communication sur des sujets tels que le crédit ou les opérations de tirage au sort. Afin de protéger les intérêts du consommateur, des règles et normes très strictes sont appliquées en matière de communication et de termes utilisés pour ne pas induire la cible en erreur ou inciter à la surconsommation.

La BMCI attache une attention particulière à inclure dans tous ses supports commerciaux et de communication les mentions légales qui précisent les conditions de commercialisation de ses produits et services. En 2019, la BMCI a publié une Charte de Communication Responsable.

[Charte de Communication Responsable de la BMCI](#)

Confidentialité et protection des données

Vie privée et protection des données personnelles

GRI 418-1

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

La BMCI s'impose le principe de sécurité et de confidentialité de traitement des données de ses clients, notamment l'obligation de ne pas communiquer ces données à des tiers non autorisés. Dans toutes les communications directes adressées à ses clients (mailings, e-mailings, SMS), elle donne à ses destinataires le droit d'accès, de rectification ou de radiation des informations nominatives les concernant. Les clients ne souhaitant plus recevoir d'e-mailings ou de SMS de la part de la BMCI peuvent facilement demander leur désinscription via un lien dédié inclus sur les e-mailings et un numéro STOP SMS précisé à la fin de chaque message envoyé.

Face à l'essor d'une cybercriminalité de plus en plus menaçante et organisée, la transformation digitale des produits et services bancaires et une pression de plus en plus forte des clients et des régulateurs, BNP Paribas

a lancé le programme Cybersécurité. Le programme, tenu d'être déployé dans toutes les filiales et entités du Groupe, s'étale sur 3 années jusqu'à 2020 et regroupe un total de 30 chantiers couvrant, de façon transverse, tous les aspects de la sécurité informatique. Tous les collaborateurs de la banque sont embarqués dans ce programme grâce, notamment, au chantier cyberculture qui vise à imprégner tout le monde de la culture cyber-informatique.

Critères ESG

Intégrer des critères RSE dans nos activités de financement

GRI 419-1

En tant qu'établissement bancaire finançant des industries présentant de multiples enjeux Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (« ESG »), la BMCI est confrontée à des enjeux éthiques très variés, qui requièrent une vigilance accrue dans les décisions de financement et d'investissement.

Une gestion appropriée des risques ESG est primordiale pour la BMCI car elle contribue à la maîtrise du risque financier que représentent les financements et investissements de la Banque. Le dispositif de gestion des risques ESG s'inscrit dans la démarche globale de gestion des risques, autour de l'élaboration de politiques de financement et d'investissement encadrant les activités de la BMCI dans les secteurs présentant de forts enjeux ESG ; ainsi que la mise en place d'un dispositif spécifique d'évaluation des risques ESG de ses produits et services.

Politique des critères RSE dans nos activités de financement

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

Ces critères permettent de mieux appréhender l'ensemble des risques liés à certaines transactions pour ne sélectionner que les projets les plus responsables. La BMCI s'engage à accompagner les secteurs d'activité concernés (agriculture, huile de palme, pâte à papier, centrales à charbon, extraction minière, hydrocarbures non-conventionnels, défense et nucléaire) vers l'adoption des meilleures pratiques.

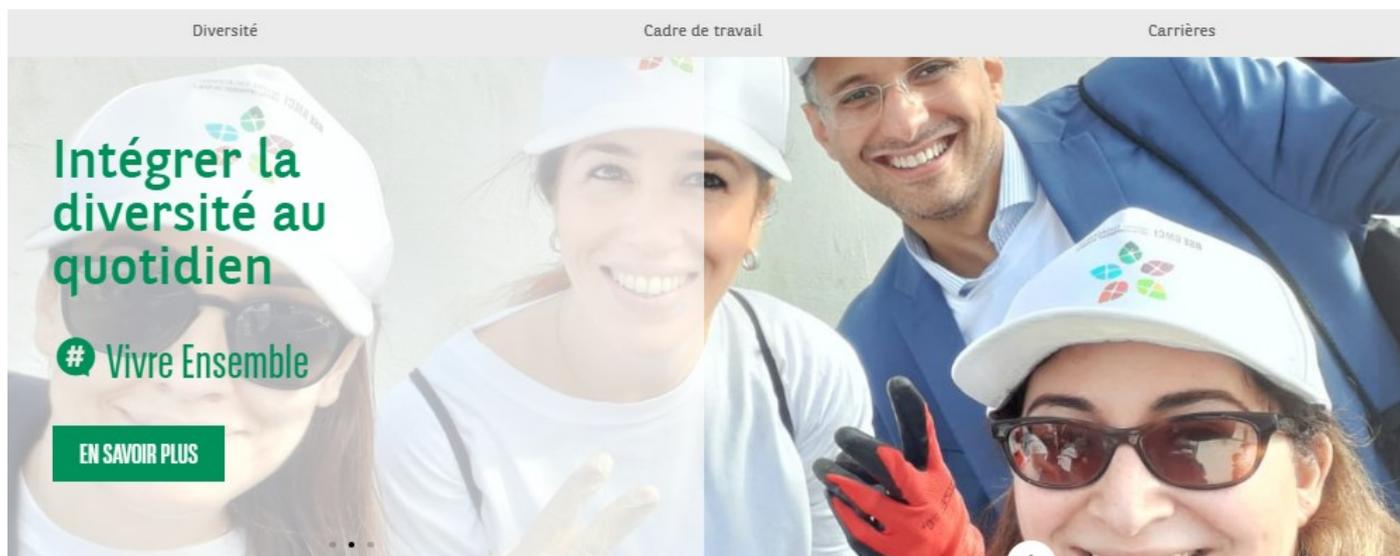
Les risques sociaux sont également pris en compte afin de lutter contre le travail des enfants et le non-respect des droits de l'homme. Depuis 2018, de nouveaux engagements ont été pris par le Groupe BNP Paribas dans les secteurs suivants :

- Hydrocarbures non conventionnels : arrêt de financement de projets dédiés au gaz et pétrole de schiste;
- Tabac: arrêt de toute activité de financement et d'investissement des entreprises du tabac (Le Groupe BNP Paribas est un des membres fondateurs du Tobacco-Free Finance Pledge, lancé en septembre 2018. Cette initiative regroupe les institutions financières ayant adopté des politiques visant à ne plus financer ni assurer le secteur du tabac);
- Charbon : arrêt de financement de tout nouveau projet de centrale électrique à base de charbon qui ne répond pas à certains critères, et toute nouvelle mine de charbon. En Mai 2020, BNP Paribas annonce une sortie complète du secteur du charbon à horizon 2030 pour les pays de l'UE et de l'OCDE, et à horizon 2040 pour le reste du monde, et n'acceptera plus aucun nouveau client dont la part de production d'électricité à base de charbon est supérieure à 25%. La BMCI s'engage donc à sortir du secteur du Charbon d'ici 2040.

RESPONSABILITE SOCIALE

RESPONSABILITÉ SOCIALE

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



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

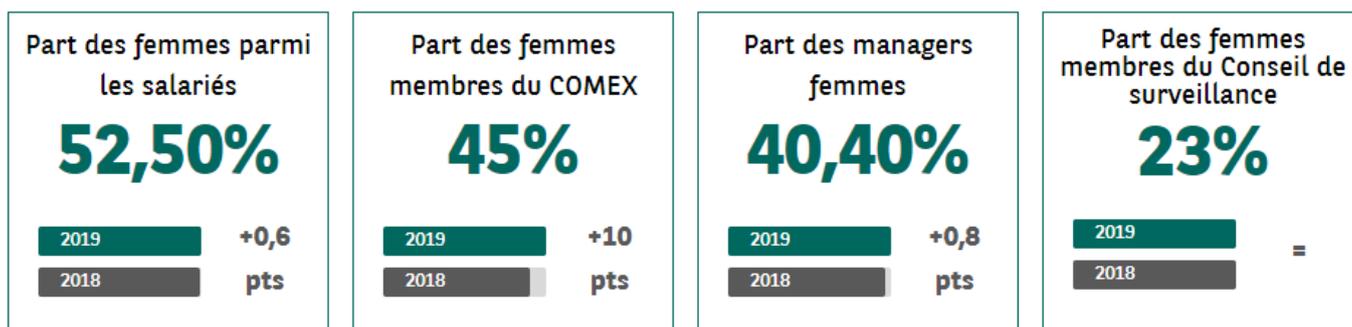
1. Les fondamentaux de la RSE et du développement social,
2. Le renforcement de la culture managériale,
3. L'expérience collaborateur en améliorant la connaissance, les parcours collaborateurs et l'offre RH,
4. Les nouveaux fonctionnements (déploiement de nouveaux outils digitaux et de nouveaux modes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

L'offre sociale a été diversifiée, accompagnée d'actions confirmant l'engagement durable de la Banque sur les sujets de santé et de bien-être au travail. La transformation digitale RH se poursuit, soutenue par une nouvelle génération d'outils en cours de déploiement afin d'évoluer vers des modes de fonctionnement améliorant l'expérience du collaborateur et privilégiant une offre RH personnalisée.

Enfin, la Formation a accompagné les métiers dans leurs besoins en termes de gestion des risques et de conformité, intégrant dans son plan annuel la formation à la finance participative en préparation du lancement de BMCI Najmah.

DIVERSITÉ ET INCLUSION

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



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

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

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

[En savoir plus sur la charte Diversité Maroc](#)

Un engagement pour l'avancement professionnel des femmes

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

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

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

- Une conférence « Identifier et neutraliser les stéréotypes »
- Un Focus Groupe « Mixité et Égalité professionnelle »
- Une formation pour les collaborateurs de la DRH « Management de la diversité des genres »
- La participation au séminaire des Nations Unies « Women's Empowerment Principles »
- Un atelier de travail et de réflexion sur le thème « Construire un réseau professionnel féminin »
- La signature, en Mars 2018, d'un partenariat avec « Women in Africa Initiative », première plate-forme internationale de développement économique et d'accompagnement des femmes africaines leaders et à haut potentiel, en vue de la réalisation de projets concrets pour la promotion de la Diversité des genres
- Rencontre du Club Diversité en Mars 2018 dans les locaux de la BMCI, en présence de Laurent Dupuch, Président du Directoire, et en présence des DRH de 9 entreprises



La BMCI a également organisé en Décembre 2019 sa première édition de la Semaine de la Diversité dont l'objectif est de sensibiliser les collaborateurs sur le sujet de la diversité genre et valoriser la place de la femme dans la société. Le programme était riche en activités diverses:

- Journée portes ouvertes de l'innovation sociale et rencontre avec des associations et startups féminines
- Présentation du programme Women In Business avec la BERD
- Visite du centre de compétences féminines à la Medina
- Organisation de la 4ème édition du Women in Africa
- Une course « All Together » à la forêt de Bouskoura
- Ateliers et conférences sur la diversité, le relationnel, et le développement personnel

Le recrutement de personnes en situation de handicap

La BMCI prend en compte les différences dans le respect de ses valeurs humaines. Elle met en œuvre un plan d'action concret pour le recrutement, l'accueil et l'insertion de personnes aux besoins spécifiques. La BMCI renforce ses relations avec les réseaux et associations spécialisés dans le domaine du handicap (AMI, Anais...) afin de concrétiser d'autres recrutements.

Afin d'assurer la bonne intégration des personnes aux besoins spécifiques au sein de l'entreprise, des actions de sensibilisation et de formation des collaborateurs ont été réalisées depuis 2016. Plus d'une dizaine d'agences sont équipées en rampes d'accès PMR.

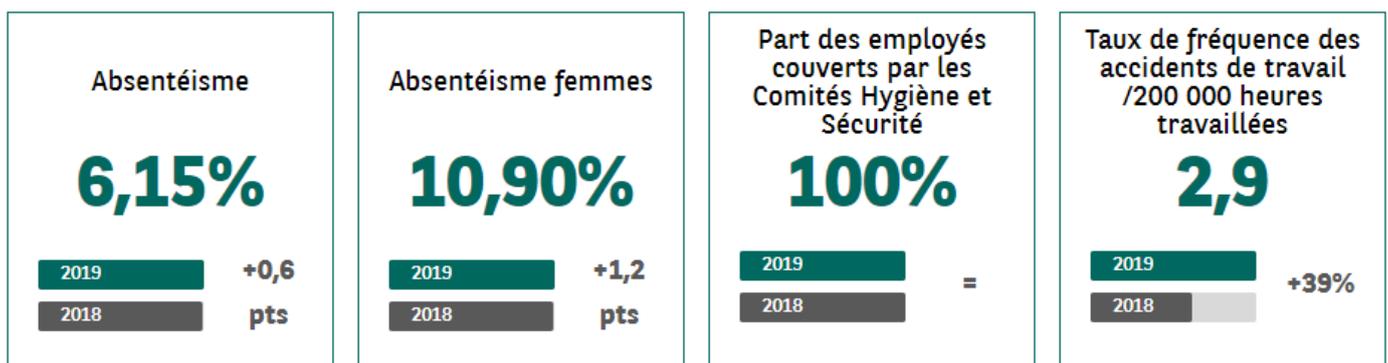
En novembre 2018, la BMCI a renforcé ses engagements et signé un accord d'entreprise avec les représentants du personnel. Cet accord entre en vigueur pour une durée de trois ans et porte sur la mise en œuvre d'un plan d'action concret autour des cinq axes de travail prioritaires :

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

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

« GOOD PLACE TO WORK »

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



Cadre de travail

Environnement favorable au développement

GRI 401-2

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

syndicats et autres organisations à prendre des engagements concrets afin de favoriser une mondialisation plus équitable.

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

[En savoir plus sur le manifeste de l'engagement 2020 de BNP Paribas](#)

Système de la santé et sécurité au travail

Santé et sécurité au travail

GRI 403-8

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

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

Consultation et communication concernant la santé et sécurité au travail

Veiller au bien-être de nos collaborateurs

GRI 403-4

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

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

Droit de liberté d'expression

Dialogue social

GRI 407-1

La BMCI s'engage à respecter la liberté d'association et l'exercice du droit syndical ainsi que la promotion de la négociation collective et la prévention des conflits du travail pour toutes les catégories de personnel. La BMCI gère l'emploi dans le respect des accords avec les partenaires sociaux et des dispositions de l'OIT (conventions 98 et 135).

La BMCI encourage un dialogue social de qualité, donne la priorité au reclassement et confirme son engagement d'assurer une gestion sociale responsable.

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

BMCI's Talents

La BMCI est la première banque marocaine à organiser une compétition qui met en avant les talents artistiques de ses propres collaborateurs. La première édition du programme BMCI's Talents s'est déroulée du 16 Mai au 29 Novembre 2019. Ce programme a pris la forme d'un concours artistique 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. Le 29 Novembre 2019, 26 artistes présélectionnés par un comité interne, ont participé à la Grande Finale BMCI's Talents après avoir bénéficié d'une préparation mentale par des coach externes.

Cette cérémonie qui a rassemblé, le Directoire, le Comex et près de 250 collaborateurs BMCI ainsi que leurs invités, s'est tenue au Complexe Culturel Al Ghali – Association Oum Keltoum à Sidi Moumen. Un jury composé d'artistes de renom, Nouaman Lahlou (auteur compositeur interprète), Faycal Tadlaoui (animateur musicien), Moulay Alami (fondateur Jazzablanca, repreneur Tanjazz), et Zineb Bennis (artiste peintre), a sélectionné 5 vainqueurs. Le public a voté pour son coup de cœur.

[Bilan BMCI's Talents 2019](#)

Accords de négociation collective

GRI 102-41

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

GPS (Global People Survey)

Une enquête d'engagement interne du Groupe BNP Paribas qui garantit la confidentialité et l'anonymat du collaborateur à 100%.

Fonds de solidarité pour les collaborateurs

Les collaborateurs qui en ont besoin bénéficient d'une aide dans le cadre du Fonds de Solidarité.

Journée d'information des futurs retraités

Cet événement annuel a pour objectif d'informer et d'accompagner les collaborateurs seniors dans la préparation de cette étape importante de leur vie, en présence de représentants de la BMCI et des organismes partenaires.

Modèle triptyque "Accompagnement RH"

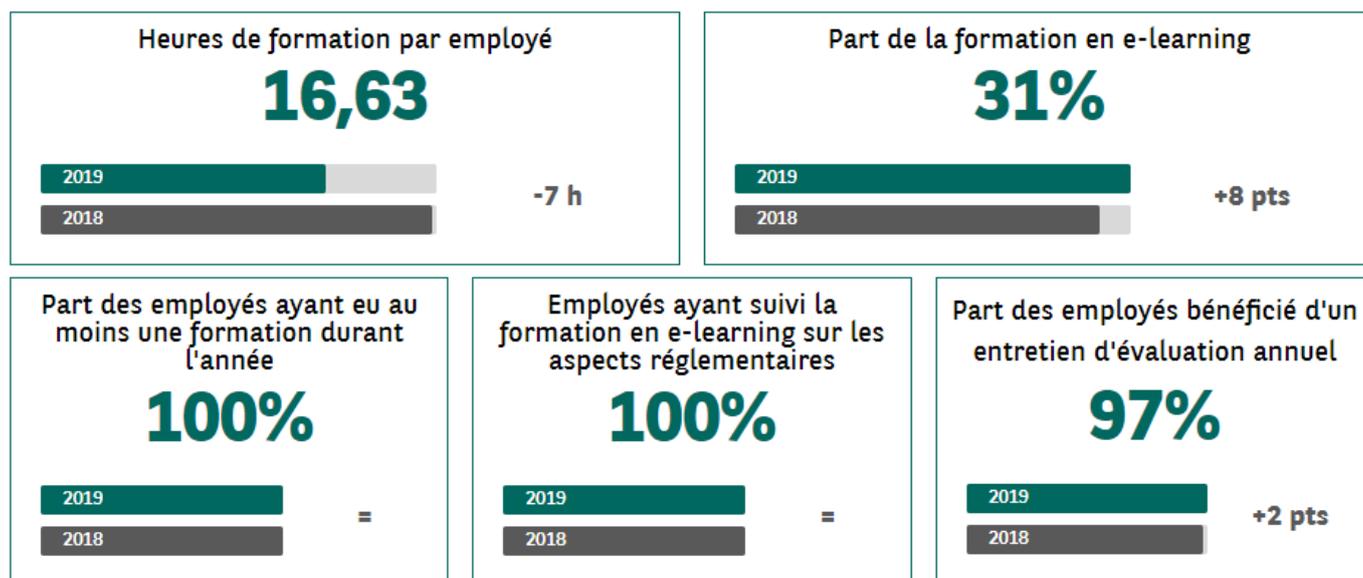
Chaque collaborateur est accompagné par un Conseiller RH désigné et reconnu. En appui de l'encadrement de son manager, le Conseiller RH conseille et partage une vision transversale de l'entreprise et des opportunités existantes.

Bourses d'étude pour les enfants "méritants" des collaborateurs

Une bourse d'étude et un diplôme sont remis chaque année aux enfants des collaborateurs ayant obtenu leur baccalauréat avec « mention très bien » et aux enfants handicapés ayant réussi leur parcours scolaire.

ENTREPRISE APPRENANTE ET GESTION DES CARRIÈRES

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



Programmes de mise à niveau des compétences/aides à la transition

La formation, une ressource clé pour le développement

GRI 404-2

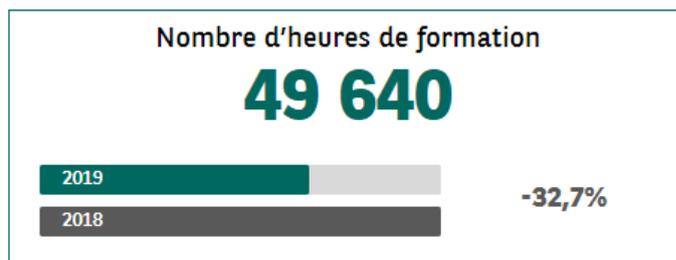
La BMCI porte une attention particulière à la formation et au développement des compétences de ses collaborateurs par une offre large et diversifiée. La BMCI place chaque collaborateur au cœur du dispositif de la formation, afin qu'il puisse renforcer ses compétences individuelles, améliorer son efficacité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

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

Des outils de formation innovants et flexibles

Depuis 2015, la BMCI dispose d'une plateforme e-learning offrant un large choix de formations à distance, et accessible à tous les collaborateurs. La BMCI a conçu et lancé des modules permettant à chaque collaborateur de se former aux aspects réglementaires de la conformité et de la sécurité. Le développement des formations e-learning permet d'optimiser le temps d'apprentissage et de les déployer au plus grand nombre de collaborateurs.

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



Revue de performance et d'évolution de carrière

La gestion de la performance et de l'évolution professionnelle

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

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

Les principes de mobilité du Groupe BNP Paribas

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

E-jobs

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

Les cafés RH

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

« About Me »

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

Mobility Days

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

RESPONSABILITE CIVIQUE

RESPONSABILITÉ CIVIQUE

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

Accessibilité

Droits de l'Homme

Mécénat

Proposer des services accessibles au plus grand nombre

Inclusion bancaire

EN SAVOIR PLUS



Accessibilité



Droits de l'Homme



Mécénat

PRODUITS ET SERVICES ACCESSIBLES

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

Agences BMCI ayant participé à la semaine de l'éducation financière (SEF)

43



-25%

Personnes bénéficiaires de la semaine de l'éducation financière (SEF)

2 403



-17,4%

La BMCI participe chaque année, à travers son réseau d'agences, à la Semaine de l'Education Financière organisée par la Fondation Marocaine de l'Education Financière en collaboration avec le GPBM. Cette semaine a pour objectif de faire connaître aux jeunes écoliers, collégiens et lycéens les métiers de la banque en les accueillant dans nos agences et de les encourager à recourir aux services financiers de manière responsable. Sur les 3 dernières années, en moyenne 3 300 élèves ont bénéficié de la SEF avec une participation moyenne de 60 agences BMCI. Les chiffres sont en recul en 2019, la semaine de l'éducation financière ayant été impactée par des grèves dans le secteur de l'éducation.

L'inclusion financière des populations est un des axes majeurs du développement économique qui apporte un progrès aux ménages, les aide à anticiper les périodes difficiles et les encourage à entreprendre. Cette démarche s'accompagne d'un effort dans le soutien à l'éducation financière.

En effet, pour utiliser les produits et services financiers de façon responsable et autonome, les consommateurs doivent être capables de les comprendre et de les comparer.

La microfinance

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

BMCI Najmah

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

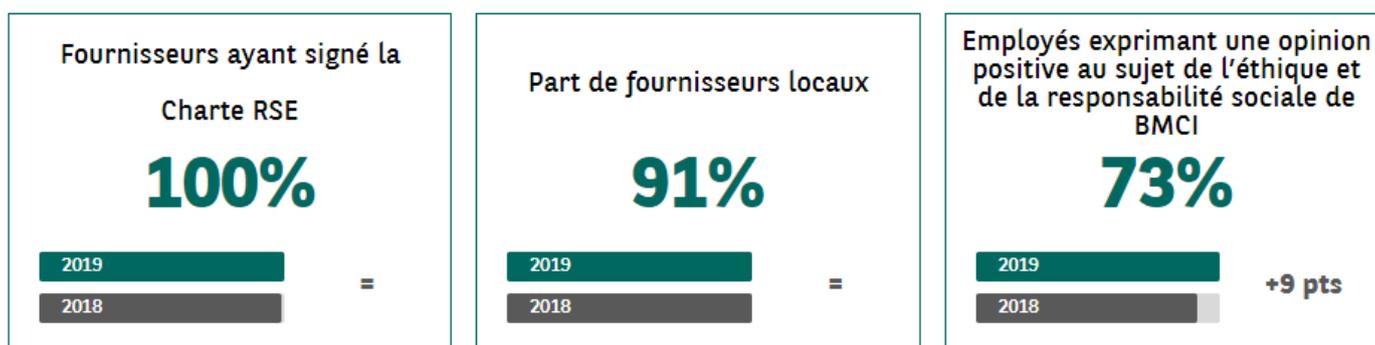
- La mise en place d'un système d'information ne prévoyant ni intérêt, ni date de valeur
- La création d'un code banque
- La séparation comptable des fonds reçus au titre de l'activité de la Banque conventionnelle et ceux reçus au titre de l'activité de la Banque participative
- La mise en place d'un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

Dans un premier temps, BMCI Najmah mettra à la disposition de la clientèle des produits Mourabaha et Ijara (Mobilières et Immobilières), avant d'élargir progressivement son offre pour répondre aux besoins des particuliers, professionnels et entreprises à travers une gamme complète de produits et services. Les process pour le traitement des opérations participatives de banque au quotidien et les produits de financement sont également soumis au volet Conformité.

Le déploiement de ce modèle assujetti à la loi bancaire 103-12 est appuyé par la formation des équipes en charge de la finance participative et l'organisation d'une caravane d'information du réseau et de la majorité des organismes centraux.

RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

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



Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits de l'homme ou des évaluations des impacts

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

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

Les droits de l'Homme dans la chaîne d'approvisionnement

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

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

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

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

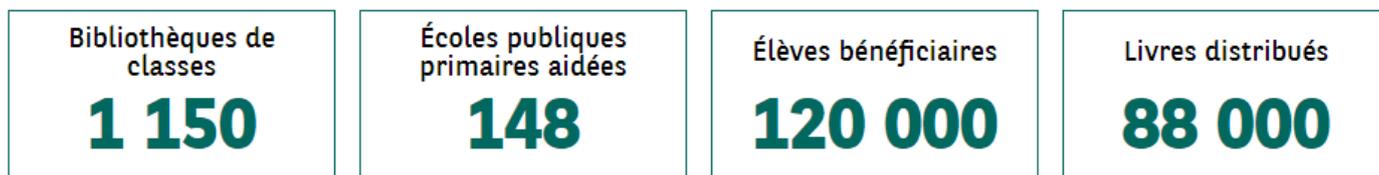
Les droits de l'Homme dans la relation avec les clients

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

Depuis l'entrée en vigueur de la loi sur le devoir de vigilance, le groupe BNPP a mis en place une formation en ligne au sujet des Droits de l'Homme qui a été réalisée par 80% des RM du Corporate Banking, Senior Credit officers et collaborateurs de la Direction des Achats de la BMCI.

MÉCÉNAT CULTURE, SOLIDARITÉ ET ENVIRONNEMENT

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



Activités impliquant la communauté locale (impact et programmes)

GRI 413-1

La Fondation BMCI a soutenu la réalisation des actions suivantes depuis sa création en 2008 :

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

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

Fondation BMCI, un engagement fort

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

Développement culturel dans les écoles publiques

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

Insertion sociale des populations défavorisées

La BMCI a offert son soutien à la Journée Nationale de Prévention du Suicide le 5 février 2019 , avec une nouvelle campagne de sensibilisation lancée par l'association Sourire de Reda sous le hashtag : #ANA_M3AK. 21 écoutants ont pu bénéficier de plus de 60 heures de formation. Depuis sa création en 2008, la Fondation BMCI apporte son soutien à l'association Anaïs (Association Nationale pour l'Avenir des Inadaptés Scolaires), reconnue d'utilité publique, notamment à travers le parrainage pour la création d'un atelier blanchisserie au sein de « l'Espace Anaïs» à Bouskoura, qui permet à 15 jeunes souffrant de handicap mental d'être formés au métier de la Blanchisserie. L'insertion professionnelle de ces jeunes a également été possible au sein de la BMCI par la création d'un service blanchisserie pour les collaborateurs tenu par 2 jeunes de Anaïs.

La Fondation BMCI soutient également l'AMI (Amicale Marocaine des IMOC) et son centre d'éveil psychomoteur qui accueille des enfants atteints d'Infirmité Motrice d'Origine Cérébrale et leur offre des services paramédicaux ainsi qu'un apprentissage pédagogique et ludique. Un don de 512 mobiliers de bureaux a été remis à l'AMI pour l'équipement informatique et mobilier de leurs locaux. 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 Anaïs.

La Fondation BMCI, partenaire de la Fondation Marocaine de l'Étudiant, permet à 28 jeunes méritants issus de couches sociales défavorisées d'avoir accès à l'éducation et à l'enseignement supérieur à travers des bourses d'études. Au-delà du soutien financier, ces jeunes étudiants sont également accompagnés à travers des actions mentoring par lequel des cadres bénévoles de la banque parrainent des étudiants et les guident dans leur développement social et professionnel. 21 nouveaux tuteurs se sont portés volontaires en 2019. A cet effet, la Fondation BMCI a reçu le Trophée de l'Égalité des Chances le 5 décembre à l'occasion de la Journée Mondiale de l'Égalité des Chances.

Depuis 2010, la Fondation BMCI a choisi d'apporter son soutien à INSAF dans sa mission de réinsertion scolaire des petites filles domestiques, en accompagnant la scolarisation de 50 de ces petites dans la région de Chichaoua. INSAF (Institution Nationale de Solidarité avec les Femmes en Détresse), reconnue d'utilité publique, soutient les femmes et enfants en détresse en luttant contre l'abandon des enfants et en favorisant la réinsertion familiale et socioprofessionnelle des femmes. En 2019, Lors de la Semaine de Développement Durable à la BMCI, une tombola solidaire a été organisée en interne et les fonds récoltés ont été reversés à INSAF. Plus de 110 mobiliers de bureau ont également été remis au centre INSAF.

Depuis 2017, la Fondation BMCI apporte son soutien à l'association Sourire de Reda pour le projet de Développement d'une application mobile « Stop Silence », afin de répondre à une demande des jeunes en souffrance et créer des fonctionnalités spécifiques qui permettront d'améliorer l'efficacité du service « Chat Ecoute ». En 2018, Sourire de Reda lance la 1ère application mobile gratuite destinée aux jeunes en souffrance afin de prévenir le suicide. Un chat gratuit, anonyme et confidentiel réservé aux jeunes, accessible de toutes les régions du Maroc (www.stopsilence.org) et une équipe d'écouterants formés à l'évaluation et à la gestion du risque suicidaire chez les adolescents. Afin de s'adapter aux moyens de communication des jeunes, Ce dispositif a été étoffé en 2018 grâce à l'application mobile disponible sur IOS et Android.

Valorisation du patrimoine culturel

La Fondation BMCI apporte son soutien et s'engage auprès de différentes formes artistiques telles que le spectacle vivant ou la musique.

En apportant son soutien au Tanjazz depuis 2008 et à Jazzablanca depuis 2014, la Fondation BMCI se place dans la continuité du soutien apporté par la Fondation BNP Paribas aux musiciens du jazz, en mettant en lumière tous les courants de jazz et en faisant éclore des jeunes talents marocains.

- En Juillet 2019, la 14ème édition du festival Jazzablanca a accueilli plus de 16000 festivaliers à l'hippodrome d'Anfa et près de 65000 sur la scène publique Place des Nations Unies
- En Septembre 2019, la 20ème édition du festival Tanjazz, a accueilli plus de 5000 spectateurs sur la scène publique et 6000 festivaliers au Palais Moulay Hfid.
- Un espace associatif a été mis en place à l'hippodrome pour mettre en avant les activités solidaires d'associations soutenues par la Fondation BMCI qui ont pu bénéficier d'un large dispositif de visibilité incluant des affiches, flyers personnalisés ainsi que des TPE mis à leur disposition pour les festivaliers désirant faire des dons.

La Fondation BMCI a accompagné le Groupe Acrobatique de Tanger à toutes les étapes de sa success story mondiale. Au-delà du soutien à ses différents spectacles et créations , la Fondation BMCI a été à l'initiative de

l'édition en 2012 d'un livre en hommage à cette troupe d'acrobatie marocaine, devenue un véritable ambassadeur de la création artistique marocaine.

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

Mobilisation des collaborateurs

La BMCI encourage ses collaborateurs à s'investir dans le bénévolat et les projets de solidarité notamment à travers le programme « Help2Help » où la banque les soutient dans leurs projets associatifs.

Les collaborateurs s'impliquent également dans le mentoring des jeunes étudiants avec la FME ou encore avec l'association INJAZ Al-Maghrib. Ils interviennent aussi à travers le Bénévolat de Compétences « Innovation Camp ».

Durant la semaine du développement durable en Novembre 2019, la BMCI a fait don de vêtements et chaussures, collectés auprès des collaborateurs BMCI et remis à l'association INSAF. Par ailleurs, une quarantaine de collaborateurs ont effectué une visite au centre INSAF et y ont partagé un couscous Solidaire.

Évaluation de l'impact des projets

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

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

COVID-19

La Fondation BMCI a soutenu plusieurs associations :

- Soutien par un don de 250.000 dhs à l'association JOOD pour subvenir aux besoins de 250 familles sans revenus ni sécurité sociale.
- Soutien à la Banque Alimentaire pour un montant de 250.000 dhs pour distribution de denrées alimentaires pour les personnes en situation de rue à travers 4086 centres sociaux de l'Entraide Nationale
- Don de 100.000 dhs à l'association INSAF pour la distribution de 500 paniers alimentaires pour foyers démunis et mamans célibataires dans la région isolée de Chichaoua-El haouz.
- Soutien au CHU de Casablanca à hauteur de 200.000 dhs pour l'acquisition de consommable médical et kits de protection nécessaires au personnel soignant durant cette crise.
- Don de 50 ordinateurs portables à l'association BIDAWA+ pour permettre aux élèves issus de milieux défavorisés de poursuivre leurs cours à distance.
- Soutien dans le cadre du programme Help2Help des projets associatifs des collaborateurs dédiés cette année à la lutte contre la crise sanitaire pour un global de 540.000 dhs ventilés comme suit :
 - 15 projets soutenus dans 8 villes et régions du Maroc
 - 911 foyers démunis fournis en paniers alimentaires
 - 2 orphelinats soutenus par l'acquisition de denrées non périssables
 - 560 cartables complets avec fournitures et manuels pour la rentrée scolaire 2020
 - 130 paires de lunettes pour élèves nécessiteux
 - 2 écoles en réhabilitation dans des régions reculées du Maroc.

RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE

RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE

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

Transition bas carbone

Empreinte environnementale

Sensibilisation environnement

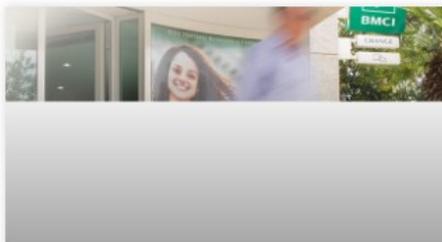
Accompagner
nos clients vers
une économie
bas carbone

Finance durable

EN SAVOIR PLUS



Transition bas carbone



Empreinte environnementale



Sensibilisation environnement

TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE BAS CARBONE

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

Soutien au secteur privé pour des projets de croissance verte

20 M€

Consommation énergétique à l'extérieur de l'organisation

Transition énergétique

GRI 302-2

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

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

Accompagner la transition énergétique vers l'éolien

Précurseur au Maroc dans le financement de l'éolien, la BMCI a participé en 2011 au financement de la société Energies Eoliennes du Maroc, filiale du groupe NAREVA (groupe SNI), leader au Maroc dans le domaine des énergies renouvelables. Le projet d'EEM est constitué de 3 parcs éoliens situés au Sud du Maroc (parcs d'Akhfennir, Foum El Oued et Haouma).

En date du 21 décembre 2015, un nouvel accord a été signé entre la BMCI et EEM pour financer l'extension du parc éolien d'Akhfennir, afin de porter la capacité totale d'EEM à 300 MW.

Solaire photovoltaïque

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

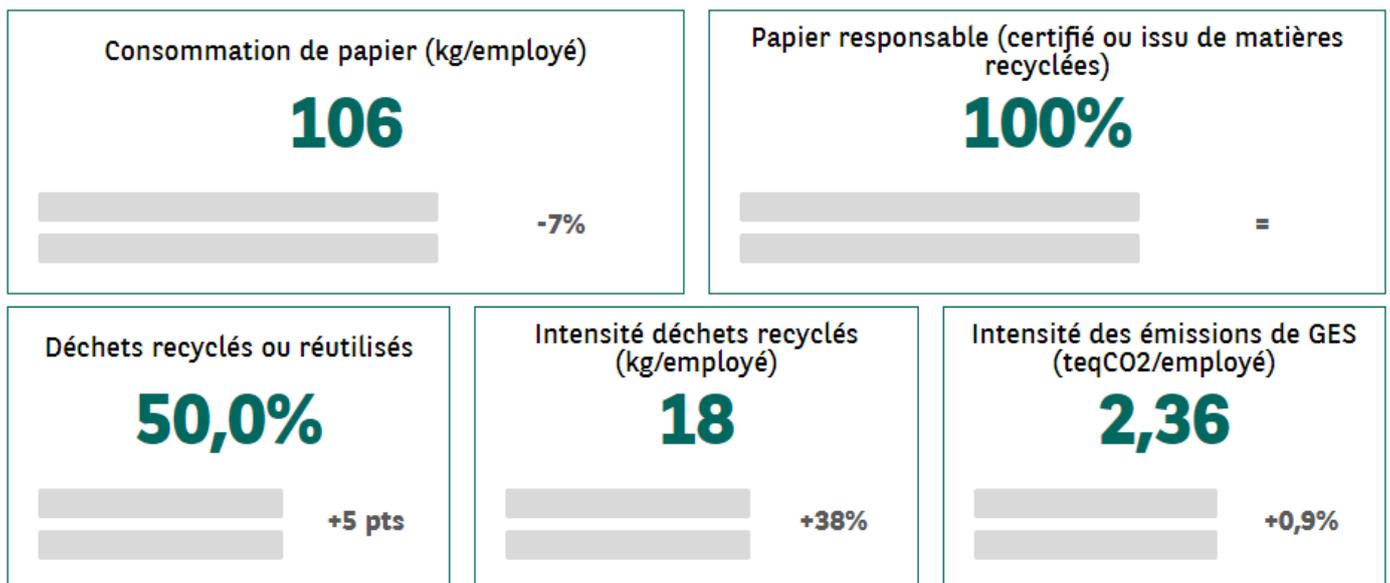
Programme "GEFF Morocco "

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

Le programme GEFF Morocco permettra à la BMCI d'encourager des entreprises privées des secteurs d'activité liés aux énergies renouvelables et aux questions environnementales, à investir dans l'économie verte, ainsi que de les assister et les accompagner tout au long du processus. Cet accord permet ainsi à la banque d'être un acteur économique responsable.

EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE NOTRE FONCTIONNEMENT

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



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

En 2017, la BMCI a lancé la phase pilote du projet "Facility Management" dont l'objectif était d'externaliser et professionnaliser la maintenance immobilière des agences et bâtiments centraux. Depuis Mai 2018, 100% du parc immobilier BMCI est couvert. La surface des locaux occupés (bureaux et agences) représente 113 124 m².

Émissions directes de GES (champ d'application 1)

Réduction de nos émissions

GRI 305-1

La réduction de l'empreinte environnementale liée à notre fonctionnement propre concerne la consommation d'eau et de papier, la gestion des déchets ainsi que les émissions de gaz à effet de serre. Les émissions du bilan carbone sont calculées annuellement par le Groupe BNPP à partir des données de consommation d'énergie de la BMCI et des déplacements professionnels de ses collaborateurs. La BMCI n'est pas une source significative de pollution sonore ou de toute autre pollution spécifique, elle mène néanmoins diverses actions en faveur du bien-être dans l'immobilier de ses espaces, bureaux et agences.

Par ailleurs, la BMCI est, depuis fin 2017, neutre en carbone dans son fonctionnement propre, grâce aux efforts de réductions des émissions de gaz à effet de serre, et la compensation des émissions incompressibles par le biais du Groupe BNP Paribas.

Consommation énergétique au sein de l'organisation

Réduction de la consommation d'énergie

GRI 302-1

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

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

Matières utilisées par poids ou par volume

Réduction de la consommation de papier

GRI 301-1

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

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

Déchets par type et méthode d'élimination

Gestion optimisée des déchets

GRI 306-2

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

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

Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales

GRI 307-1

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

Papier FSC

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

Concours Cube 2020

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

PARTAGE DES MEILLEURES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES

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

Employés exprimant une opinion positive au sujet de l'éthique et de la responsabilité sociale de BMCI

73%

2019

2018

+9 pts

Impliquer nos collaborateurs

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

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

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

A Casablanca et en régions, de nombreuses actions étaient au programme avec une forte mobilisation des collaborateurs, dont un souk solidaire, des opérations de dons (vêtements, jouets, mobiliers, ordinateurs), nettoyage de la médina et forêt de Bouskoura, réalisation d'une œuvre d'art à partir de nos déchets, un couscous et une tombola solidaires, et une exposition de tableaux réalisés par les enfants de l'AMM (Association Marocaine de Lutte contre les Myopathies).

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

Bonnes pratiques

Souk Solidaire

11 coopératives invitées à vendre leurs produits au sein des locaux de la banque et formées par nos collaborateurs sur la finance et le digital, en collaboration avec l'Association MATYN.

Opération Plogging Bouskoura

50 collaborateurs et leurs familles ont collecté, en 1h30, 200 kg de déchets à la Forêt de Bouskoura en collaboration avec le collectif Action Casa.

Sculpture écolo

Réalisation par l'artiste peintre Mokhtar Ghailan d'une œuvre d'art à partir des déchets plastique de la BMCI.

Sensibilisation au tri des déchets

50 élèves de l'Ecole Fatima El Fihriya et leurs parents ont été sensibilisés au tri et recyclage des déchets, en collaboration avec l'Association Socio-Culturelle Al Madina.

[En savoir plus sur la Semaine du Développement Durable 2019](#)

PERFORMANCE

PERFORMANCE

La BMCI s'appuie sur un processus visant à communiquer les informations financières, économiques, environnementales et sociales aux parties prenantes.

Protocole de reporting

Reconnaisances

Indicateurs

Index GRI

Index AMMC

Glossaire

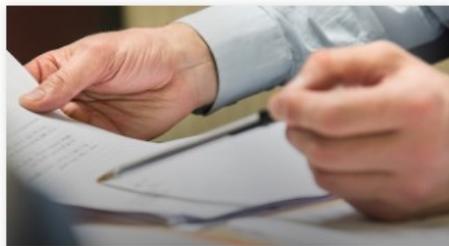
Poursuivre nos efforts engagés

Banque Responsable

EN SAVOIR PLUS



Glossaire



Protocole de reporting



Reconnaisances



Indicateurs



Index GRI



Index AMMC

GLOSSAIRE ET ACRONYMES

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

PROTOCOLE DE REPORTING

Réaffirmation des informations

GRI 102-48

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

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

Périmètre de consolidation financière

GRI 102-45

Dénomination	Secteur d'activité	Méthode	% contrôle	% intérêt
BMCI BANK	Banque	Top	-	-
BMCI Banque Offshore	Banque	IG	100%	100%
BMCI Leasing	Leasing	IG	86,91%	86,91%
ARVAL Maroc	Location longue durée	MEE	33,34%	33,34%
BMCI Finance	Banque d'affaire	IG	100%	100%
BMCI Asset Management (EX BMCI Gestion)	Gestion d'actif	IG	100%	100%
BMCI Bourse	Intermédiation boursière	IG	100%	100%
BMCI Assurance	Courtage d'assurance	IG	100%	100%
IMMOBILIÈRE Sidi Maarouf	Société immobilière	IG	100%	100%
DIGIFI	Établissement de paiement	IG	51%	51%
DIGISERV	Développement de services digitaux	IG	49%	49%

Bilan social

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

[En savoir plus sur notre Bilan social 2019](#)

Déclaration de reporting en conformité avec les normes GRI

Conformité GRI

GRI 102-54

Les principes de reporting GRI sont essentiels afin d'obtenir un rapport de développement durable de qualité. Chaque principe de reporting est constitué d'une exigence et de lignes directrices relatives aux modalités d'application du principe.

Pour assurer une démarche de qualité répondant aux attentes de GRI sur les normes, la BMCI s'est assurée de la mise en application des tests indiqués pour chaque principe par MATERIALITYReporting, GRI DATA PARTNER pour la France. La BMCI a préparé son reporting en conformité avec les normes GRI : CONFORMITÉ ESSENTIELLE.

Référentiels internationaux

Par ailleurs, La BMCI se réfère également aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies (ODD) et aux Principes pour l'Investissement Responsable (PRI).

Notre engagement en reporting

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

Modifications relatives au reporting

GRI 102-49

Aucun changement majeur n'est intervenu durant la période.

Période de reporting

GRI 102-49

Le rapport annuel d'activité 2019 a été publié en juillet 2020 et pour la première fois, sous un format digital, démontrant ainsi notre engagement pour à la fois mieux préserver les ressources environnementales et réduire notre impact et aussi pour augmenter notre transparence et l'accessibilité des informations auprès des parties prenantes dont les évaluateurs experts en RSE.

Date du rapport le plus récent

GRI 102-51

Le rapport RSE 2018 a été publié en octobre 2019.

Point de contact pour les questions relatives au rapport

GRI 102-53

Nous restons à votre écoute concernant notre rapport RSE.
Merci d'adresser vos questions, remarques et suggestions à :
Madame Chama Bennani

chama.bennani@bnpparibas.com

E-MAIL

Vérification externe

GRI 102-56

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

Comply or Explain

Le « comply or explain » (« appliquer ou expliquer ») est un principe clé en matière de gouvernement d'entreprise, selon lequel les sociétés volontairement soumises à un code de gouvernance doivent en appliquer les dispositions. Cependant en vertu de ce principe elles peuvent y déroger, auquel cas elles doivent motiver leur choix de façon claire et précise. Si nous n'appliquons pas une recommandation du code AMMC, BMCI indiquera les raisons et les mesures alternatives adoptées le cas échéant. Cette information figurera dans l'index GRI et l'index AMMC.

RECONNAISSANCES

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

Reconnaisances externes

GRI 103-3



VIGEO EIRIS TOP PERFORMERS 2019

Performances avancées sur 11 des 21 critères établis

[EN SAVOIR PLUS](#)



Listé dans l'Indice ESG10 à la bourse de Casablanca qui rassemble les 10 sociétés cotées les plus performantes en terme de critères extra-financiers

[EN SAVOIR PLUS](#)



BEST EM PERFORMERS

BEST EMERGING MARKET PERFORMER 2019

2ème banque des pays émergents / 100 entreprises cotées

[EN SAVOIR PLUS](#)



LABEL RSE CGEM

Renouvellement du label RSE en mars 2018

Audit de suivi réalisé en mai 2020 avec avis favorable

[EN SAVOIR PLUS](#)



Award "Meilleur Partenaire Financier Socialement Responsable" par Groupe AVRIL

[EN SAVOIR PLUS](#)



CUBE 2020

Promotion de l'efficacité énergétique dans les bâtiments

[EN SAVOIR PLUS](#)

INDICATEURS

Un tableau de pilotage RSE nous permet de suivre l'évolution de nos indicateurs et l'atteinte des objectifs fixés.

Tableau de pilotage RSE

GRI 103-3

PILERS	INDICATEURS	2016	2017	2018	2019	OBJECTIF 2020
RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE	Collaborateurs ayant suivi une formation sur un sujet d'éthique	99,9%	99,74%	100%	100%	100%
RESPONSABILITÉ SOCIALE	Femmes parmi les membres du Comité Exécutif	39%	39%	35%	45%	ND
RESPONSABILITÉ SOCIALE	Collaborateurs ayant suivi une formation au cours des 12 derniers mois	99%	94%	100%	100%	100%
RESPONSABILITÉ CIVIQUE	Collaborateurs contribuant directement à la promotion des Droits de l'Homme ayant suivi une formation dédiée	-	-	66%	80%	80
RESPONSABILITÉ CIVIQUE	Budget annuel de la fondation (millions MAD)	-	7	7	7	8
RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE	Bilan d'émissions de gaz à effet de serre teq CO2/ETP	2,31	2,25	2,34	2,36	2,05
GOVERNANCE	Collaborateurs ayant une opinion favorable de la façon dont le Groupe exerce sa responsabilité sociale et environnementale, et ses engagements de banque responsable	71%	71%	67%	73%	70%

[Éthique](#)

Indicateurs BMCI

GRI	Indicateurs	Unités	2015	2016	2017	2018	2019
102-5	Capital Social	Dirhams (en milliers)	1 327 929	1 327 929	1 327 929	1 327 929	1 327 929
102-5	Part du Capital de BMCI (ATLANTA)	%			4,8%	4,8%	4,8%
102-5	Part du Capital de BMCI (AUTRES)	%			16,0%	16,0%	16,0%
102-5	Part du Capital de BMCI (AXA Assurance Maroc)	%			8,9%	8,9%	8,9%
102-5	Part du Capital de BMCI (BNP Paribas IRB Participations)	%			66,7%	66,7%	66,7%
102-5	Part du Capital de BMCI (SANAD)	%			3,60%	3,60%	3,60%
102-7	Agences BMCI	Nombre	375	375	340	337	336
102-7	Effectif des employés Région Agadir	Nombre	129	141	145	148	140
102-7	Effectif des employés Région Casabanca	Nombre	2249	2225	2148	2159	2113
102-7	Effectif des employés Région Fès (Région EST)	Nombre	223	227	215	209	206
102-7	Effectif des employés Région Marrakech	Nombre	151	159	154	157	150
102-7	Effectif des employés Région Rabat	Nombre	238	252	255	241	225
102-7	Effectif des employés Région Tanger	Nombre	157	160	159	151	151
102-7	Effectif des employés total	Nombre	3147	3164	3076	3065	2985
102-7	PNB IFRS BMCI	Dirhams (en millions)				28203	28065
102-7	PNB Région Agadir	Dirhams (en millions)				1013	907
102-7	PNB Région Casabanca	Dirhams (en millions)				155015	15376
102-7	PNB Région Fès	Dirhams (en millions)				11707	1218
102-7	PNB Région Marrakech	Dirhams (en millions)				1145	1175
102-7	PNB Région Rabat	Dirhams (en millions)				3587	3233
102-7	PNB Région Tanger	Dirhams (en millions)				1317	1336
102-7	Ratio deffet de levier (capitaux propres - goodwill) - immobilisations corporelles) / total des actifs)	Dirhams (en millions)	13,3%		12,0%	10,14%	10,15%
102-7	Résultat avant impôts consolidé	Dirhams (en millions)			903	908	991
102-7	Résultat Brut dExploitation Consolidé	Dirhams (en millions)			1430	1410	1413
102-7	Résultat Net Consolidé Part du Groupe	Dirhams (en millions)	501	431	546	562	600
102-7	Surface des locaux occupés (bureaux et agences)	M2		115 020	115 461	113124	113124
102-7	PNB Hors zone (organismes centraux, Agence personnel, BU PF...)				447		4818
102-7	Effectif des employés femmes	%	0,48	0,49	0,5	51,90%	52,50%
102-8	Effectif des employés en contrat permanent (CDI)	Nombre	3027	3092	3029	3022	2926
102-8	Effectif des employés en contrat temporaire Anapec	Nombre	120	72	47	43	59
102-8	Effectif des employés femmes	Nombre	1 509	1 549	1 536	1590	1567
102-8	Effectif des employés femmes en contrat permanent	Nombre	1 441	1 514	1 515	1562	1527
102-8	Effectif des employés femmes en contrat temporaire Anapec	Nombre	65	35	21	28	40
102-8	Effectif des employés hommes	Nombre	1 638	1 615	1 540	1475	1418
102-8	Effectif des employés hommes en contrat permanent	Nombre	1 586	1 578	1 514	1458	1399
102-8	Effectif des employés hommes en contrat temporaire Anapec	Nombre	52	37	26	15	19
102-8	Effectifs permanents	%	0,96	0,98	0,99	99,0%	98,0%
102-8	Effectifs temporaires	%	0,04	0,02	0,01	1,0%	2,0%
102-8	Heures travaillées	Nombre	6 067 101	6 138 733	5 992 565	5876405	5862208

102-8	Départ par motif - Autres	Nombre			39	47	54
102-8	Départ par motif - Démission	Nombre			139	173	153
102-8	Départ par motif - Licenciement	Nombre			2	15	14
102-8	Départ par motif - Retraite	Nombre			42	31	35
102-8	Effectif BMCI par branche d'activité - Banque privée	Nombre			32	44	46
102-8	Effectif BMCI par branche d'activité - BUCC	Nombre			146	146	158
102-8	Effectif BMCI par branche d'activité - Corporate Banking	Nombre			374	374	367
102-8	Effectif BMCI par branche d'activité - Fonctions Support	Nombre			815	893	879
102-8	Effectif BMCI par branche d'activité - Retail Banking	Nombre			1 709	1608	1535
102-8	Effectif des employés cadres - Total				1210	1237	1306
102-8	Effectif des employés en CDD	Nombre			0	0	0
102-8	Effectif des employés gradés - Femmes	%			52,10%	53,30%	54,00%
102-8	Effectif des employés gradés - Total				1725	1658	1577
102-8	Effectif intérimaires	Nombre			179	187	166
102-8	Répartition par ancienneté (de 10 à 14 ans) - Femmes	Nombre			206	256	285
102-8	Répartition par ancienneté (de 10 à 14 ans) - Hommes	Nombre			278	324	339
102-8	Répartition par ancienneté (de 15 à 19 ans) - Femmes	Nombre			80	96	117
102-8	Répartition par ancienneté (de 15 à 19 ans) - Hommes	Nombre			66	80	106
102-8	Répartition par ancienneté (de 20 à 24 ans) - Femmes	Nombre			39	36	34
102-8	Répartition par ancienneté (de 20 à 24 ans) - Hommes	Nombre			41	41	43
102-8	Répartition par ancienneté (de 25 à 29 ans) - Femmes	Nombre			102	102	82
102-8	Répartition par ancienneté (de 25 à 29 ans) - Hommes	Nombre			107	103	85
102-8	Répartition par ancienneté (de 30 à 34 ans) - Femmes	Nombre			19	19	37
102-8	Répartition par ancienneté (de 30 à 34 ans) - Hommes	Nombre			50	42	45
102-8	Répartition par ancienneté (de 35 ans et plus) - Femmes	Nombre			28	24	13
102-8	Répartition par ancienneté (de 35 ans et plus) - Hommes	Nombre			23	24	17
102-8	Répartition par ancienneté (de 5 à 9 ans) - Femmes	Nombre			540	562	573
102-8	Répartition par ancienneté (de 5 à 9 ans) - Hommes	Nombre			567	526	486
102-8	Répartition par ancienneté (moins de 5 ans) - Femmes	Nombre			522	497	426
102-8	Répartition par ancienneté (moins de 5 ans) - Hommes	Nombre			408	333	297
102-9	Fournisseurs ayant signé la Charte RSE	%			1	1	1
102-9	Fournisseurs en contrat actif avec BMCI	Nombre	768	735	663	709	701
102-9	Valeur monétaire estimée des paiements versés aux fournisseurs	Millions MAD		8158	6728	7001	7048
102-17	Préoccupations exprimées, traitées, résolues ou déclarées infondées et des incidents signalés par les parties prenantes sur les questions éthiques	Nombre	0	0	0	0	0
102-18	Membres du COMEX	Nombre			17	19	20
102-21	Employés estimant que l'entreprise respecte l'environnement (GPS)	%	0,84	0,83	0,84	0,77	0,82
102-21	Clients Retail destinataires des enquêtes de satisfaction	Nombre			283	271	244
102-21	Net Promoter score - Corporate	Nombre		-27	-28	-27	N/A
102-21	Net Promoter score - Retail	Nombre			-31	-31	-39
102-21	Ranking NPS	Nombre			8/9	8/9	9/9

102-21	Taux de satisfaction des clients Corpo	%	0,57	0,62	0,76	N/A	N/A
102-22	Assiduité aux réunions du Comité d'audit	%	0,7		0,8	0,8	0,75
102-22	Assiduité aux réunions du Comité des nominations, rémunérations et gouvernement d'entreprise	%	1		1		1
102-22	Assiduité aux réunions du Comité des risques	%	1		1	0,69	1
102-22	Assiduité aux réunions du Conseil de Surveillance	%	0,9		0,9	0,82	0,85
102-22	Femmes membres du COMEX	%			0,39	0,35	0,45
102-22	Femmes membres du Conseil de Surveillance	Nombre	3	3	3	3	3
102-22	Femmes membres du Directoire	Nombre	1	1	0	0	0
102-22	Membres du Comité d'audit	Nombre	3			4	4
102-22	Membres du Comité des nominations, rémunérations et gouvernement d'entreprise	Nombre	3			3	3
102-22	Membres du Comité des risques	Nombre	3			4	3
102-22	Membres du Conseil de Surveillance	Nombre	14	14	14	13	13
102-22	Membres du Directoire	Nombre	7	6	5	4	4
102-22	Membres indépendants du Comité d'audit	Nombre	1			1	1
102-22	Membres indépendants du Comité des nominations, rémunérations et gouvernement d'entreprise	Nombre	1			1	1
102-22	Membres indépendants du Comité des risques	Nombre	1			1	1
102-22	Membres indépendants du Conseil de Surveillance	Nombre	3	3	3	3	3
102-22	Réunions du Comité d'audit	Nombre	4		4	4	4
102-22	Réunions du Comité des nominations, rémunérations et gouvernement d'entreprise	Nombre	5		3		2
102-22	Réunions du Comité des risques	Nombre	4		4	3	4
102-22	Réunions du Conseil de Surveillance	Nombre	5		4	6	4
102-41	Accords de convention collective	Nombre	1	1	1	1	1
102-41	Employés BMCI couverts par les accords de négociation collective / convention GPBM	%	1	1	1	1	1
102-41	Réunions avec les partenaires sociaux	Nombre		5	4	7	5
102-43	Absences irrégulières des employés	Nombre	19	8	8	N/A	N/A
102-43	Autres absences (à préciser)	Nombre	185	461	391	153	615
102-43	Commentaires recueillis sur le GPS (Global People Survey)	Nombre	2 564	2 386	2 513	2 306	3 833
102-43	Employés exprimant une opinion positive au sujet de léthique et de la responsabilité sociale de BMCI	%	0,67	0,71	0,71	0,67	0,73
102-43	Employés participant à l'enquête de satisfaction annuelle GPS (Global People Survey)	%	0,85	0,84	0,89	0,89	0,91
102-43	Grèves	Nombre	0	474	N/A	N/A	N/A
102-43	Part des réclamations et plaintes ayant reçu une réponse dans les 10 jours	%		65,08%	60,50%	77,61%	70,77%
102-43	Réclamations et plaintes reçues de clients	Nombre	2218	3857	3314	3444	3118
102-56	Frais payés aux commissaires aux comptes en MAD (non-liés à l'audit)	Dirhams	0	0	0	0	0
103-3	Vigeo EIRIS - Classement des banques pays émergents	Classement			1ère	3ème	2ème
103-3	Vigeo EIRIS - Classement Top Performers RSE	Classement			Inclus	Top Performers RSE	inclus
103-3	Vigeo EIRIS - Classement « Vigeo Eiris Ranking Emerging »	Classement			Top 3	11ème	Top 3
201-1	Impôts payés Région Agadir (Redevances, TH&TSC, TP)	Dirhams					139901694

201-1	Impôts payés Région Casablanca (Redevances, TH&TSC, TP)	Dirhams					112615986
201-1	Impôts payés Région Fès (Redevances, TH&TSC, TP)	Dirhams					200902505
201-1	Impôts payés Région Marrakech (Redevances, TH&TSC, TP)	Dirhams					171955223
201-1	Impôts payés Région Rabat (Redevances, TH&TSC, TP)	Dirhams					209884324
201-1	Impôts payés Région Tanger (Redevances, TH&TSC, TP)	Dirhams					204484891
203-1	Agences BMCI ayant participé à la semaine de l'éducation financière (SEF)	Nombre		94	46	57	43
203-1	Personnes bénéficiaires de la semaine de l'éducation financière (SEF)	Nombre	3519	7000	3500	2917	2403
204-1	Délai moyen de paiement des fournisseurs (traitement non-automatique)	Jours			45	43	40
204-1	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	%		0,94	0,9	0,91	0,91
205-2	Employés ayant validé les formations annuelles compliance et éthique	%		98,51%	0,96	1	1
205-2	Part des employés auprès desquels les politiques et procédures de lutte contre la corruption ont été communiquées	%		1	1	1	1
205-2	Part des employés formés aux politiques/procédures anti-corruption	%			1	1	1
205-3	Cas avérés de corruption	Nombre		0	0	0	0
301-1	Consommation de papier	Tonnes			374	348	317
301-1	Consommation de papier (kg / clients)	Ratio	129		35	32	25
301-1	Consommation de papier (kg / employé)	Ratio	129	126	122	114	106
301-1	Réduction de la consommation de papier par collaborateur (vs 2012)	%	-0,31	-0,33	-0,35	-0,39	-0,43
301-2	% papier responsable (certifié ou issu de matières recyclées)	%	1	1	1	1	1
301-2	Déchets recyclés ou réutilisés	%	43,3%	59,5%	45,4%	44,8%	50,0%
301-2	Part de papier responsable	%	1	1	1	1	1
302-1	Consommation énergétique totale	MWh		10 573,000	10341	8 833,148	8 810,000
302-2	Km parcourus par employé	Nombre	1 052	1 255	1374	1773	16695
302-3	Intensité énergétique pour le fonctionnement de BMCI (Kwh/employé)	Ratio	4124	3357	3374	2 892	2 961
302-3	Intensité énergétique pour le fonctionnement de BMCI (Kwh/m2)	Ratio	112	92	90	78	78
302-4	Autres émissions indirectes de GES - Scope 3	TeqCO2	51925	66064	41394	102181	93860
302-4	Réduction de la consommation d'énergie totale (vs 2012)	%		-0,1	-0,12	-0,25	-0,25
303-5	Consommation d'eau (m3/m2)	Ratio				5	5
303-5	Intensité de consommation d'eau (m3/employé)	Ratio		186	193	169	177
303-5	Réduction de l'intensité de consommation d'eau (m3/employé)	Ratio		-0,53	-0,51	-0,57	-0,55
305-1	Emissions directes de GES - Scope 1	TeqCO2	173084	73404	6899	4204	479
305-1	Emissions de GES (Total)	TeqCO2	8 654,2	7 340,4	6 899,0	7 154,7	7 018,2
305-1	Emissions indirectes de GES - Scope 2	%	0,92	0,9	0,93	85,10%	85,90%
305-2	Emissions indirectes de GES - Scope 2	TeqCO2	7961864	660636	641607	609086	60315
305-2	Autres émissions indirectes de GES - Scope 3	%	0,06	0,09	0,06	14,30%	13,40%
305-3	Autres émissions indirectes de GES - Scope 3 (avion)	%		35,50%	71,00%	73,70%	74,50%
305-3	Autres émissions indirectes de GES - Scope 3 (voiture)	%		64,50%	29,00%	26,30%	25,50%
305-3	Déplacements professionnels	mille km		3 954	4 210	5 414	4 968
305-3	Emissions directes de GES - Scope 1	%	0,02	0,01	0,01	0,60%	0,70%

305-5	Intensité des émissions de GES (teqCO2/employé)	Ratio	275	231	225	234	236
306-2	Intensité déchets (kg/employé)	Ratio	30	42	33	29	35
306-2	Intensité déchets recyclés (kg/employé)	Kg/collaborateur	13	25	15	13	18
306-2	Quantité de déchets générés	Tonnes		132	102	88	105
306-2	Réduction de l'intensité déchets (kg/employé) (vs 2012)	%	-0,85	-0,79	-0,84	-0,86	-0,83
306-2	Réduction de l'intensité déchets recyclés (kg/employé)	%	-0,32	0,32	-0,21	-0,32	-0,05
307-1	Amendes pour non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales	Dirhams		0	0	0	0
307-1	Incidents de non-conformité environnementale	Nombre		0	0	0	0
401-1	Départ (employés temporaires Anapec)	Nombre	19	16	10	10	9
401-1	Départ (employés temporaires femmes Anapec)	Nombre	12	3	3	5	7
401-1	Départ (employés temporaires hommes Anapec)	Nombre	7	13	7	5	2
401-1	Départs	Nombre	321	254	222	266	256
401-1	Départs (employés permanents femmes)	Nombre	117	100	83	94	119
401-1	Départs (employés permanents hommes)	Nombre	185	138	129	162	128
401-1	Départs (employés permanents)	Nombre	302	238	212	256	247
401-1	Départs des femmes	Nombre	129	103	86	99	126
401-1	Départs des hommes	Nombre	192	151	136	167	130
401-1	Employés estimant avoir un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée (GPS)	%	0,69	0,67	0,68	0,66	0,71
401-1	Employés estimant que leur travail leur procure un sentiment d'accomplissement personnel (GPS)	%	0,89	0,86	0,66	0,63	0,69
401-1	Employés recommandant l'entreprise comme un excellent employeur (GPS)	%	0,63	0,6	0,57	0,49	0,58
401-1	Licenciements (réorganisation)	Nombre	0	0	0	0	0
401-1	Recrutements de nouveaux employés (femmes)	Nombre	137	143	62	150	78
401-1	Recrutements de nouveaux employés (hommes)	Nombre	134	128	60	97	53
401-1	Recrutements de nouveaux employés (permanents)	Nombre	177	191	115	200	99
401-1	Recrutements de nouveaux employés (temporaires ANAPEC)	Nombre	94	80	7	47	32
401-1	Recrutements de nouveaux employés (total)	Nombre	271	271	122	247	131
401-1	Recrutements de nouveaux employés femmes (permanents)	Nombre	84	109	58	121	56
401-1	Recrutements de nouveaux employés femmes (temporaires ANAPEC)	Nombre	53	34	4	29	22
401-1	Recrutements de nouveaux employés hommes (permanents)	Nombre	93	82	57	79	43
401-1	Rotation du personnel (turnover)	%	3,0%	3,6%	4,5%	5,35%	5,42%
403-2	Employés couverts par une protection sociale en matière de santé, prévoyance et retraite	%		1	1	1	1
403-3	Absentéisme	%	4,4%	4,4%	5,5%	5,58%	6,15%
403-3	Absentéisme (maladies longue durée et maternité non incluse)	%	1,3%	1,4%	2,0%	1,82%	2,10%
403-3	Absentéisme femmes	%	7,7%	7,7%	9,4%	9,70%	10,90%
403-3	Absentéisme hommes	%	1,3%	1,3%	1,7%	1,60%	1,56%
403-3	Maladie courte durée	Jours	12957	14585	19148	17036	19844
403-3	Total absences (maternité et maladies longue durée incluses)(jours)	Jours	50398	52566	63012	62243	68716
403-9	Accident de travail et durant trajet	Nombre	393	394	1287	1629	2185
403-9	Accidents du travail	Nombre	42	52	61	61	85

403-9	Part des employés couverts par les Comités Hygiène et Sécurité	%	1	1	1	1	
403-9	Taux de fréquence des accidents de travail /200 000 heures travaillées	Ratio	138	169	204	208	290
404-1	Formation en E-learning	Heures	4 993	8 641	12 154	16 790	15 450
404-1	Heures de formation	Heures	55 429	59 665	55 664	73 777	49 640
404-1	Heures de formation en présentielle	Heures	50436	51024	43410	56 987	34 190
404-1	Heures de formation par employé	Nombre	1761	1886	1810	2407	1663
404-1	Part de la formation en présentielle	%	0,91	0,86	0,78	0,77	0,69
404-1	Participation à la formation en e-learning	Nombre	22 662	22 724	14 282	29 262	32 392
404-1	Participation à la formation en présentiel	Nombre	6 927	6 988	4 015	5 276	4 039
404-1	Participations à la formation	Nombre	29 589	29 712	18 297	34 538	36 431
404-2	Budget annuel dédié à la formation	Dirhams	7 216 273	7 216 273	7 746 194	7 356 401	7 564 370
404-2	employés ayant eu au moins une formation durant l'année	%	0,99	0,99	0,96	1	1
404-2	Employés ayant suivi la formation en e-learning sur les aspects réglementaires de la conformité et de la sécurité	%	0,93	98,51%	0,96	1	1
404-3	Mobilités internes réalisées	Nombre	1271	1045	1191	891	601
404-3	Part des collaborateurs ayant bénéficié d'un entretien d'évaluation annuel (%)	%			0,85	0,95	0,97
404-3	Salariées femmes promus dans une catégorie supérieure	Nombre			308	290	314
404-3	Taux de mobilité interne	%	0,4	0,33	0,39	0,29	0,2
404-3	Total salariés promus dans une catégorie supérieure	Nombre		558	647	629	621
405-1	Effectif des employés femmes cadres	%	0,45	0,47	0,47	48,60%	49,50%
405-1	Effectif des employés femmes managers	%	N/A	N/A	38,50%	39,20%	40,40%
412-1	Employés à risque ayant réussi la formation en ligne sur les Droits de l'Homme	%					0,8
413-1	Fonds d'équipement communal	Dirhams (en millions)		500	4666	4333	400
416-2	Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et des services sur la sécurité et la santé	Nombre		0	0	0	0
418-1	Délai moyen de traitement des réclamations (jours ouvrés)	Nombre	14,57 j	12,55 j	12,86 j	6,77 j	8,74 j
418-1	Nombre de réclamations dont le traitement a dépassé le délai réglementaire de BAM	Nombre		231	211	3	31
418-1	Part des réclamations et plaintes ayant reçu une réponse dans un délai d'1 mois calendaire	%		84,52%	84,01%	98,37%	98,99%

Déclaration de reporting en conformité avec les normes GRI

GRI 102-54

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

La BMCI a préparé son reporting en conformité avec les normes GRI : CONFORMITÉ ESSENTIELLE.

Index de contenu GRI

GRI 102-55

Norme GRI	Élément d'information	Élément d'information	Localisation dans le rapport
GRI 101 : Principes Généraux 2016			
GRI 102 : Éléments généraux d'information 2016			
Profil de l'organisation			
	102-1	Nom de l'organisation	Profil
	102-2	Activités, marques, produits et services	Profil
	102-3	Lieu géographique du siège	Profil
	102-4	Lieu géographique des sites d'activités	Profil
	102-5	Capital et forme juridique	Profil
	102-6	Marchés desservis	Profil
	102-7	Taille de l'organisation	Profil
	102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	Parties prenantes
	102-9	Chaîne d'approvisionnement	Parties prenantes
	102-10	Modifications de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	Profil
	102-11	Principe de précaution ou approche préventive	Vision et valeurs
	102-12	Initiatives externes	Vision et valeurs
	102-13	Adhésion à des associations	Vision et valeurs
Stratégie			
	102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	Éditorial
	102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	Contexte
Éthique et intégrité			
	102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	Vision et valeurs
Gouvernance			
	102-18	Structure de gouvernance	Gouvernance

Implication des parties prenantes			
	102-40	Liste des groupes de parties prenantes	Parties prenantes
	102-41	Accords de négociation collective	Éthique
	102-42	Identification et sélection des parties prenantes	Parties prenantes
	102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	Parties prenantes
	102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	Enjeux
Pratique de reporting			
	102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	Protocole de reporting
	102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	Enjeux
	102-47	Liste des enjeux pertinents	Protocole de reporting
	102-48	Réaffirmation des informations	Protocole de reporting
	102-49	Modifications relatives au reporting	Protocole de reporting
	102-50	Période de reporting	Protocole de reporting
	102-51	Date du rapport le plus récent	Protocole de reporting
	102-52	Cycle de reporting	Protocole de reporting
	102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	Protocole de reporting
	102-54	Déclaration de reporting en conformité avec les normes GRI	Index GRI
	102-55	Index du contenu GRI	Index GRI
	102-56	Vérification externe	Protocole de reporting
ÉLÉMENTS D'INFORMATION SPÉCIFIQUES			
GRI 200 : Normes économiques			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Enjeux
	103-2	Description de l'approche managériale	Responsabilité économique
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	Indicateurs
Performance économique			
GRI 201 : Performance économique - 2016	201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	Financements impact positif
	201-2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	Éthique
Impacts économiques indirects			
GRI 203 : Impacts économiques indirects - 2016	203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	Accessibilité
	203-2	Impacts économiques indirects significatifs	Financements impact positif
Pratiques d'achats			
GRI 204 : Pratiques d'achats - 2016	204-1	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	Parties prenantes
Lutte contre la corruption			
GRI 204 : Pratiques d'achats - 2016	205-1	Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	Éthique
	205-2	Communication/formation sur politiques/procédures anti-corruption	Éthique
Comportement anticoncurrentiel			
GRI 206 : Comportement anticoncurrentiel - 2016	206-1	Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust	Parties prenantes
Taxes			
GRI 207 : Taxes - 2019	207-1	Approche fiscale	Éthique

GRI 300 : Normes environnementales			
GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Enjeux
	103-2	Description de l'approche managériale	Responsabilité environnementale
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	Indicateurs
Matières			
GRI 301 : Matières - 2016	301-1	Matières utilisées par poids ou par volume	Empreinte environnementale
	301-2	Matières recyclées utilisées	Empreinte environnementale
	301-3	Produits et matériaux d'emballage valorisés	Empreinte environnementale
Énergie			
GRI 302 : Énergie - 2016	302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	Empreinte environnementale
	302-2	Intensité énergétique	Empreinte environnementale
	302-3	Réduction de la consommation énergétique	Transition bas carbone
Eau et effluents			
GRI 303 : Eau et effluents - 2018	303-5	Consommation d'eau	Empreinte environnementale
Émissions			
GRI 305 : Émissions - 2016	305-1	Émissions directes de GES (champ d'application 1)	Indicateurs
	305-2	Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	Indicateurs
	305-4	Intensité des émissions de GES	Indicateurs
	305-5	Réduction des émissions de GES	Indicateurs
Effluents et déchets			
GRI 306 : Effluents et déchets - 2016	306-2	Déchets par type et méthode d'élimination	Transition bas carbone
Conformité environnementale			
GRI 307 : Conformité environnementale - 2016	307-1	Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales	Transition bas carbone
Évaluation environnementale des fournisseurs			
GRI 308 : Évaluation environnementale des fournisseurs - 2016	308-1	Nouveaux fournisseurs analysés avec des critères environnementaux	Parties prenantes
	308-2	Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	Parties prenantes

GRI 400 : Normes sociales

GRI 103 : Approche managériale - 2016	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Enjeux
	103-2	Description de l'approche managériale	Responsabilité sociale Responsabilité civique
	103-3	Évaluation de l'approche managériale	Indicateurs
Emploi			
GRI 401 : Emploi - 2016	401-1	Recrutements de nouveaux employés et rotation du personnel	Parties prenantes
	401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	Cadre de travail
	401-3	Congé parental	Cadre de travail
Relations employés/direction			
GRI 402 : Relations employés/direction - 2016	402-1	Périodes de préavis minimales pour les modifications opérationnelles	Cadre de travail
Santé et sécurité au travail			
GRI 403 : Santé et sécurité au travail - 2018	403-1	Système de management de la santé et de la sécurité au travail	Parties prenantes
	403-3	Services de santé au travail	Cadre de travail
	403-4	Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail	Cadre de travail
	403-6	Promotion de la santé des travailleurs	Cadre de travail
	403-7	Prévention et réduction des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires	Cadre de travail
	403-8	Travailleurs couverts par un système de management de la santé et de la sécurité au travail	Cadre de travail
	403-9	Accidents du travail	Cadre de travail
	401-10	Maladies liées à un accident du travail	Cadre de travail

Formation et éducation			
GRI 404 : Formation et éducation - 2016	404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employés	Carrières
	404-2	Programmes de mise à niveau des compétences/aides à la transition	Carrières
	404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	Carrières
Diversité et égalité des chances			
GRI 405 : Diversité et égalité des chances - 2016	405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	Diversité
Lutte contre la discrimination			
GRI 406 : Lutte contre la discrimination - 2016	406-1	Cas de discrimination et mesures correctives prises	Diversité
Liberté syndicale et négociation collective			
GRI 407 : Liberté syndicale et négociation collective - 2016	407-1	Opérations/fournisseurs avec un droit de liberté syndicale	Cadre de travail
Évaluation des droits de l'homme			
GRI 412 : Évaluation des droits de l'homme - 2016	412-1	Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits de l'homme ou des évaluations des impacts	Droits de l'Homme
Communautés locales			
GRI 412 : Évaluation des droits de l'homme - 2016	413-1	Activités impliquant la communauté locale (impact et programmes)	Mécénat
Évaluation sociale des fournisseurs			
GRI 414 : Évaluation sociale des fournisseurs - 2016	414-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	Parties prenantes
Politiques publiques			
GRI 415 : Politiques publiques - 2016	415-1	Contributions politiques	Éthique
Commercialisation et étiquetage			
GRI 417 : Commercialisation et étiquetage - 2016	417-1	Exigences relatives à l'information sur les produits et services et l'étiquetage	Relations clients
	417-2	Cas de non-conformité concernant l'information sur les produits et services et l'étiquetage	Relations clients
	417-3	Cas de non-conformité concernant la communication marketing	Relations clients
Confidentialité des données des clients			
GRI 415 : Politiques publiques - 2016	418-1	Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes des données des clients	Relations clients
Conformité socio-économique			
GRI 419 : Conformité socio-économique - 2016	419-1	Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques	Financements impact positif

BMCI publie, en juillet 2020, son rapport ESG relatif à l'exercice 2019. Ce rapport, adossé aux normes GRI, répond aux exigences de la circulaire 03-19 de l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux (« AMMC »). Nous avons inclus dans ce rapport des éléments d'informations d'une manière volontaire. Toutes les exigences d'informations relatives à la circulaire 03/19 de l'AMMC sont documentées d'une manière exhaustive dans notre rapport sous format digital.

Divulgateion AMMC	Lien vers le reporting	Comply or Explain
Éléments Généraux d'information		
Profil, Stratégie et référentiels adoptés	Profil	
Périmètre Reporting, entités groupe et consolidation	Protocole de reporting	
Matérialité	Enjeux	
Méthodologie, identification, collecte, traitement, complication, limites et méthodes de calcul	Protocole de reporting	
Vérification	Protocole de reporting	
Comply or explain	Index AMMC	
Informations environnementales		
Activité ayant impact sur l'environnement et chiffres	Responsabilité environnementale	
Politique environnementale, mesure pour limiter impact et normes et objectifs fixés	Responsabilité environnementale	
Litige et poursuite pour problématiques environnementales	Responsabilité environnementale	
Actions et mesures pour évaluer et minimiser les impacts environnementaux	Responsabilité environnementale	
Mesures de gestion et d'élimination des déchets	Responsabilité environnementale	
Consommation Eau, Énergie, Matières premières...	Responsabilité environnementale	
Informations sociales		
Recrutement	Responsabilité sociale	
Rémunération	Responsabilité sociale	
Gestion de carrières	Responsabilité sociale	
Formation	Responsabilité sociale	
Handicapés (emploi et insertion)	Responsabilité sociale	
Égalité Homme-Femme	Responsabilité sociale	

Répartition par branche d'activité	Indicateurs	
Répartition par CT (CDI, CDD, Intérim...)	Indicateurs	
Répartition par catégorie (Direction, Cadres, Employés...)	Indicateurs	
Répartition globale par genre	Indicateurs	
Répartition par ancienneté	Indicateurs	
Intéressement	Responsabilité sociale	
Nombre de représentants de personnel	Responsabilité sociale	
Nombre de jours de grève par exercice	Responsabilité sociale	
Nombre d'accidents de travail par exercice	Indicateurs	
Nombre de licenciements par exercice (par catégorie)	Responsabilité sociale	
Nombre de démissions par exercice (par catégorie)	Responsabilité sociale	
Nombre de recrutements par exercice (par catégorie)	Responsabilité sociale	
Nombre et nature des litiges sociaux par exercice (collectifs ou individuels)	Responsabilité sociale	
Gouvernance		
Membres exécutifs et non exécutifs	Gouvernance	
Membres indépendants	Gouvernance	
Existence de comités spécialisés	Gouvernance	
Critères retenus pour la qualification d'administrateurs d'indépendants	Gouvernance	
La parité, et les règles suivies en la matière	Gouvernance	
Assiduités aux séances du conseil	Gouvernance	
Rémunération des administrateurs	Gouvernance	
Rémunération des dirigeants, (stock option, avantages en nature)	Gouvernance	
Relation avec les actionnaires : information communiquées aux actionnaires	Gouvernance	
Processus d'évaluation de la performance de l'instance de gouvernance par rapport aux thèmes économiques, environnementaux et sociaux	Gouvernance	
Actions engagées pour prévenir la corruption	Gouvernance	
Mesures prises en réponse à des incidents de corruption	Gouvernance	
Informations sur les parties prenantes		
Impact économique et social sur riverains ou populations locales et développement régional : création d'emplois, investissement dans les domaines de la santé, de la culture, l'éducation	Responsabilité économique Responsabilité civique	
Impact des investissements en matière d'infrastructures et de services publics	Responsabilité économique Responsabilité civique	
Actions correctives dans des activités à impact négatif significatif potentiel ou avéré sur les communautés locales	Responsabilité économique Responsabilité civique	
Conditions de dialogue avec les parties prenantes	Parties prenantes	
Politiques et critère de sélection des parties prenantes (clients, fournisseurs et partenaires...)	Parties prenantes	
Autres		
Objectifs et engagements de l'émetteur	Enjeux Feuille de route	
Réalisations des objectifs et engagements RSE	Feuille de route Engagements	
Articulation Démarche RSE et stratégie et métier de l'émetteur et démonstration de l'impact des actions menées sur la performance économique et financière	Feuille de route	

PUBLICATIONS

RAPPORTS

RAPPORTS DE LA BMCI



Rapport RSE 2018

[EN SAVOIR PLUS](#)

Rapport RSE 2017

[EN SAVOIR PLUS](#)

Rapport RSE 2016

[EN SAVOIR PLUS](#)



Rapport RSE 2014

[EN SAVOIR PLUS](#)

Rapport RSE 2013

[EN SAVOIR PLUS](#)

Nos politique et chartes

[EN SAVOIR PLUS](#)



RAPPORTS DU GROUPE BNP PARIBAS



Document d'enregistrement 2019

[EN SAVOIR PLUS](#)

Rapport intégré 2019

[EN SAVOIR PLUS](#)

POLITIQUES ET CHARTES

POLITIQUES

Politique Sectorielle Agriculture

[EN SAVOIR PLUS](#)

Politique Sectorielle Charbon

[EN SAVOIR PLUS](#)

Politique Sectorielle Défense

[EN SAVOIR PLUS](#)

Politique Sectorielle Huile de Palme

[EN SAVOIR PLUS](#)

Politique Sectorielle Secteur minier

[EN SAVOIR PLUS](#)

Politique Sectorielle Nucléaire

[EN SAVOIR PLUS](#)

Politique Sectorielle Pâte à Papier

[EN SAVOIR PLUS](#)

Position Tabac

[EN SAVOIR PLUS](#)

Politique Sectorielle Pétrole et gaz non conventionnels

[EN SAVOIR PLUS](#)

CHARTES

Charte RSE 2019 de la BMCI

[EN SAVOIR PLUS](#)

Charte Diversité Maroc

[EN SAVOIR PLUS](#)

Charte Communication Responsable

[EN SAVOIR PLUS](#)

CORONAVIRUS COVID - 19

FAQ

1- Mesures prises par la BMCI

□ Quels sont les efforts citoyens fournis par la BMCI pour aider dans ce contexte de crise ?

Le Groupe BMCI a participé à l'élan de solidarité nationale et a contribué au Fonds Spécial pour la Gestion de la pandémie du Coronavirus, créé sur Hautes instructions de **Sa Majesté le Roi Mohammed VI** à hauteur de **85 Millions de dirhams**.

Par ailleurs, en anticipation de cette crise et pour accompagner la reprise de l'activité économique au travers de la distribution de crédits et en tenant compte de l'effet multiplicateur qui existe entre le montant des fonds propres et le montant des crédits alloués, le Conseil de Surveillance de la BMCI a décidé de renoncer à la proposition de distribution d'un dividende exceptionnel de 505 Millions de dirhams (38 dirhams par action) au titre de l'exercice 2019.

La **fondation BMCI** a également décidé de venir en aide aux populations fragilisées en soutenant **l'association Jood** par un don de **250 000 dirhams** pour venir en aide à **250 familles** sans revenus et non déclarées à la CNSS. La **Banque Alimentaire** a également été soutenue à hauteur de **250 000 dirhams** par la fondation BMCI. Ce sont ainsi, **4086 centres sociaux** de l'Entraide Nationale, qui ont été servis et qui redistribueront des produits de première nécessité aux bénéficiaires.

Un don de **100 000 dirhams** a également été accordé par la fondation BMCI à l'association **INSAF** pour la distribution de **500 colis alimentaires** à des familles vulnérables dans les communes d'Aghbar, Ighlil, Ijoukak, Timazgadiouine et Ifalayassen. L'association **Bidawa+** a été soutenue par le don de **50 ordinateurs** destinés à des élèves de familles défavorisées de Casablanca pour leur faciliter l'enseignement à distance.

Par ailleurs, compte tenu des besoins continus des hôpitaux publics en consommables et autres produits médicaux et paramédicaux, la fondation BMCI a marqué son accord pour l'achat de **kits de protection** (masques, gants ...), d'une valeur de **200 000 dirhams** à destination du personnel soignant du **CHU IBN ROCHD de Casablanca**.

• Quelles sont les mesures commerciales prises par la BMCI pour lutter contre cette crise sanitaire ?

Dans ce contexte de crise sanitaire, la BMCI, en tant que Banque Citoyenne et Opérateur d'Importance Vitale (OIV), a mis en place un ensemble de mesures via tout son réseau d'agences, de Centres d'Affaires et son Centre de Relation Client ou Service d'Assistance aux Entreprises :

- La BMCI offre à ses clients (Entreprises, Particuliers et Professionnels) impactés financièrement par la crise COVID-19, la possibilité de reporter leurs échéances de crédits (crédit consommation, crédit immobilier, CMT et Leasing) jusqu'au mois de juin 2020.
- Toutes les agences de la BMCI sont ouvertes du Lundi au Vendredi de 9h15 à 14h15 dans le respect des mesures d'hygiène.
- Le site internet bmci.ma, l'application BMCI Mobile et le Centre de Relation Client via le 2828 sont également à disposition des clients souhaitant se connecter à distance pour effectuer leurs demandes.
- La BMCI met à disposition de ses clients le paiement des charges (salaires, fournisseurs, etc.) de façon dématérialisée et sécurisée via E-Banking. Tout nouvel abonnement est gratuit jusqu'au 30/06/2020.
- Le Service d'Assistance aux Entreprises est disponible pour traiter les demandes à distance en contactant le **05 29 07 07 07** (abonnement et service gratuit jusqu'au 30/06/2020).
- La BMCI offre à ses clients PME & TPE impactés par la crise, la possibilité de bénéficier d'un découvert de trésorerie exceptionnel à un taux préférentiel adossé à la garantie **Damane Oxygène de la CCG** remboursable in fine et ce, au plus tard le 31 Décembre 2020.

• Qui est éligible au report des échéances de crédit ?

La BMCI a mis en place, très rapidement, un dispositif spécifique pour faciliter le report des échéances. Nous proposons ainsi le report des crédits habitat et consommation aux clients Particuliers qui subissent :

- Un chômage technique ;
- Un travail partiel ;
- Une baisse significative de leurs revenus.

Pour les Professionnels, un report des échéances de crédit est également possible si une baisse d'activité est constatée.

Les Entreprises directement impactées par la crise (baisse significative d'activité, fermeture temporaire, etc.), peuvent également bénéficier d'un report d'échéance des crédits d'investissement ou de certains crédits court terme (refinancement en devises ou en MAD, crédits dit Spot...).

• Comment demander un report d'échéances et quels documents fournir ?

Nos équipes commerciales se basent sur une bonne connaissance de nos clients et sur une analyse sectorielle des activités grâce à une cartographie précise réalisée par nos équipes d'experts dès la mise en place de ce dispositif exceptionnel. Pour chacun des secteurs, nous apportons une analyse particulière et étudions les besoins de chacun de nos clients.

Pour les clients Professionnels et Entreprises, les demandes de report sont traitées sur la base d'un modèle de courrier qui peut être transmis idéalement par mail, au conseiller ou au Relationship Manager.

Dans le cas des clients Particuliers, nous analysons la situation de leur employeur et l'impact sur leurs revenus récurrents. Par ailleurs, si le client Particulier est impacté, même partiellement, nous acceptons le report au vu du contexte de crise. Les reports de crédits à la consommation se font en appelant le Centre de Relation Client au 2828. Les reports des crédits habitat sont traités sur la base d'un modèle de courrier envoyé par simple mail au conseiller en agence.

• Peut-on demander le report de plusieurs crédits si notre situation financière a été fragilisée par la crise?

La BMCI reste pleinement mobilisée auprès de l'ensemble de ses clients pour étudier leurs besoins pendant cette crise et y répondre au mieux.

Tout ménage qui est affecté ou toute entreprise qui subit les effets directs ou indirects de cette crise trouvera auprès de nos équipes appui et assistance.

Nous sommes engagés à étudier tous les cas de figure notamment les cas de reports de plusieurs crédits amortissables. Par ailleurs, dans le cas d'un crédit habitat basé sur les revenus du ménage, il est possible, si l'un des deux emprunteurs se retrouve en difficulté suite à cette crise, de bénéficier des mesures de report d'échéances.

• Quel est le délai d'instruction d'un dossier de report d'échéances de crédit ?

Les demandes de report sont traitées dès réception du dossier. La BMCI instruit chaque demande en fonction de la situation du client et des accords de report d'échéances ont été accordés dès le mois de mars. Des process spécifiques ont été mis en place pour fluidifier les traitements de dossiers et nos équipes, malgré un nombre important de demandes, sont fortement mobilisées pour y répondre dans les plus brefs délais.

• Quels sont les coûts associés au report des échéances de crédit ?

Le Groupe BMCI est respectueux des recommandations émises par le Comité de Veille Economique. Aucun frais ni pénalités ne seront appliqués dans le cadre du traitement des demandes de report d'échéances pour les clients en difficulté. Il n'y a aucune majoration du taux contractuel, cependant, pour les clients qui demandent un report des échéances sur une durée de 3 mois, les sommes reportées seront productives d'intérêts et plusieurs options seront proposées aux clients. Nos équipes commerciales se tiennent à la disposition des clients pour les conseiller sur les différents scénarios possibles.

- **Comment bénéficiaire de l'indemnité CNSS ?**

Les clients BMCI et bénéficiaires de l'indemnité CNSS, servie dans ce contexte de crise, recevront cette indemnité par virement sur leurs comptes dans les délais impartis.

- **Comment bénéficiaire de l'indemnité RAMED ?**

Pour les ménages travaillant dans le secteur de l'informel, en situation de perte d'emploi suite à la crise COVID 19, la BMCI propose aux personnes ayant reçu un sms de la banque de s'orienter vers l'agence BMCI la plus proche de leur domicile pour récupérer le montant de l'aide de subsistance promise par l'état.

4- Solidité de la banque et Continuité des activités

- **Dans ce contexte de crise, comment se porte la BMCI ? A quel point le secteur bancaire est-il touché ?**

La banque est un service essentiel au bon fonctionnement de l'économie. Depuis le début de cette crise, les équipes sont fortement mobilisées pour assurer une continuité d'activité. La BMCI a de très bons ratios de solvabilité et de liquidité en lien avec une bonne gestion anticipative qui nous caractérise. Par ailleurs, la BMCI bénéficie de l'appui et de la solidité du Groupe BNP Paribas, banque de premier plan en Europe avec un rayonnement international.

Face aux conséquences négatives de la pandémie, les régulateurs financiers ont pris des mesures pour soutenir l'économie et pour améliorer la liquidité sur les marchés financiers.

- **En dehors des demandes de report d'échéances, la banque continue-t-elle à traiter des demandes classiques d'investissements, de financement d'un bien immobilier ou de crédits à la consommation... ?**

Au quotidien, l'activité commerciale et administrative au niveau national est fortement impactée depuis le début de la crise. A la BMCI, nous maintenons nos services et l'ensemble de notre offre de produits. En tant que banque responsable, nous restons à l'écoute des besoins en financement de nos clients.

Nous avons trois principaux objectifs, le premier est de porter assistance à nos clients par le report des échéances et le besoin en financement des charges d'exploitation pendant cette période de crise, le deuxième est de continuer à financer tous les projets en cours et d'étudier les initiatives en place. Le troisième objectif, qui est tout aussi crucial, est d'accompagner nos clients et préparer le redémarrage après cette phase de fort ralentissement économique.

- **Quel est l'impact de cette crise sur le programme INTELAKA ?**

Ce programme demeure inscrit dans nos priorités. Nous sommes en phase avec les recommandations du Ministre des Finances et de l'Economie dans le sens où même si ce programme est actuellement en stand-by, il reste l'un des chantiers importants qu'il faudra accélérer dès le retour à la normalité.

NOTE ENVIRONNEMENTALE

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

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

L'impression de ce document répond à nos engagements :

Sur papier certifié PEFC / FSC

Nous favorisons la diffusion de son format électronique.

Consultez notre rapport RSE 2019 en format digital et évitez ainsi les impressions papier.

<https://bmci.isivalue.com/>

Rédaction en chef : BMCI

Photothèque : Crédits BMCI

Conception et réalisation : MATERIALITY-Reporting

www.materiality-reporting.com



Juillet 2020