

AU PLUS PRÈS DE VOUS



RAPPORT INTÉGRÉ 2021



BNCI
GROUPE BNP PARIBAS

La banque
d'un monde
qui change

SOMMAIRE

Gouvernance

3



Mot des présidents

- 4 -



Présentation du Groupe
BMCI

- 7 -



Vision et valeurs

- 10 -



Principes de Gouvernance

- 15 -

Stratégie RSE

19



Contexte

- 20 -



Impacts

- 23 -



Parties
prenantes

- 26 -



Enjeux

- 30 -



Feuille de route

- 32 -



Création de
valeur

- 34 -

Engagements

35



Responsabilité
économique

- 36 -



Responsabilité sociale

- 46 -



Responsabilité civique

- 53 -



Responsabilité
environnementale

- 58 -

Résultats financiers

64

Résultats

- 65 -

Rapports

- 68 -

Performance

69

Protocole de
reporting

- 70 -

Indicateurs

- 72 -

Reconnaisances

- 73 -

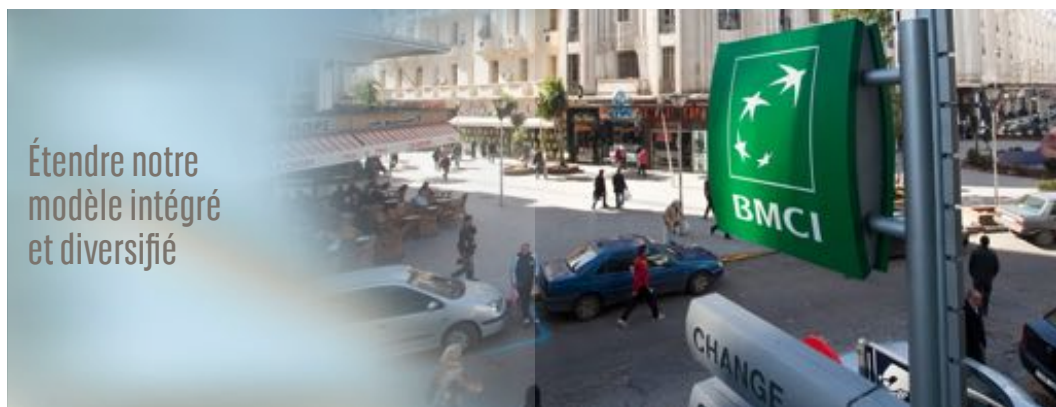
Indexes

- 74 -

Glossaire

- 75 -

GOVERNANCE



Étendre notre modèle intégré et diversifié



Mot des présidents

- 4 -



Présentation du Groupe BMCI

- 7 -



Vision et valeurs

- 10 -



Principes de Gouvernance

- 15 -

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.

Déclaration des décideurs les plus haut placés

GRI 102-14



« Notre ambition d'être un leader de la finance durable est une réponse citoyenne pour participer au développement du Maroc de demain. »

Jaouad HAMRI

PRÉSIDENT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

[Lire l'éditorial complet de M. Joud HAMRI](#)

« Je remercie nos équipes qui ont fait preuve de professionnalisme et d'un engagement sans faille au cours d'une année difficile. »

Philippe DUMEL

PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE

[Lire l'éditorial complet de M. Philippe DUMEL](#)

La BMCI a achevé le remplacement de son système d'information en 2021, étape nécessaire 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, etc.

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 déployer 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 d'engagement active qui nous distingue notamment sur le plan de la diversité.

À cet égard, nous avons maintenu et même renforcé nos engagements à travers le plan stratégique Twenty 4 Change. Nous souhaitons être un acteur important de notre environnement et leader du changement pour la transition énergétique, de l'inclusion financière et de l'entrepreneuriat social et féminin. Ces actions viendront renforcer et dynamiser l'engagement citoyen de notre Fondation, engagée pour une société juste et équitable en appuyant des associations qui interviennent auprès des populations les plus fragiles et des jeunes défavorisés.

Une année après son lancement, notre plan stratégique « Twenty4Change » est sur de bons rails. Les projets avancent bien, plusieurs d'entre eux ont déjà abouti. La finance durable y tient une place majeure. La BMCI ambitionne, à l'instar du Groupe BNP Paribas, d'être en pointe en termes de finance responsable et à impact positif sur l'environnement et la société. En effet, la transition vers un modèle de développement durable est au cœur des enjeux actuels et le restera au cours des prochaines années. Le secteur financier doit jouer un rôle clé pour une économie plus respectueuse de l'environnement et plus inclusive. Nous y travaillons avec enthousiasme et détermination.

Jaouad HAMRI

PRÉSIDENT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

L'année 2021 a été marquée au Maroc par un rebond de l'activité économique, malgré la poursuite de la pandémie. Sur le plan interne deux évolutions majeures sont à retenir : l'achèvement de la refonte de notre système informatique et l'élargissement de notre offre digitale.

Dans ce contexte contrasté, le PNB consolidé a enregistré une légère baisse de 0,3% à 3,04 milliards de dirhams, nos frais de gestion ont connu une augmentation de 21,9% à 2,13 milliards de dirhams, principalement sous l'effet de la hausse des coûts informatiques.

Le résultat net consolidé affiche en 2021 une progression de 15,2% grâce à une baisse du coût du risque de 36,2% à 575 millions de dirhams, ainsi que l'acquisition et la cession des actions de l'OPCI « CLEO PIERRE SPI-RFA ».

La refonte informatique a absorbé une grande partie de notre énergie et, à notre grand regret, trop perturbé la qualité du service due à nos clients. Ce projet d'envergure démarré en 2017, était indispensable pour que la BMCI dispose d'un outil fiable et adapté à l'ère digitale, de façon à accompagner au mieux nos clients à l'avenir. Le chantier a été long et intense et a mobilisé des moyens humains et financiers conséquents. À ce titre, je souhaiterais rendre hommage à tous ceux qui ont contribué, de jour comme de nuit, à la réalisation de ce grand projet.

Plusieurs avancées ont été réalisées en matière de digitalisation avec notre application mobile, BMCI Connect, ou avec le lancement de QlickEER, un outil permettant de finaliser une entrée en relation en moins de 30 minutes.

Une année après son lancement, notre plan stratégique « Twenty4Change » est sur de bons rails. Les projets avancent bien, plusieurs d'entre eux ont déjà abouti. La finance durable y tient une place majeure. La BMCI ambitionne, à l'instar du Groupe BNP Paribas, d'être en pointe en termes de finance responsable et à impact positif sur l'environnement et la société. En effet, la transition vers un modèle de développement durable est au cœur des enjeux actuels et le restera au cours des prochaines années. Le secteur financier doit jouer un rôle clé pour une économie plus respectueuse de l'environnement et plus inclusive. Nous y travaillons avec enthousiasme et détermination.

Une année après son lancement, notre plan stratégique « Twenty4Change » est sur de bons rails. Les projets avancent bien, plusieurs d'entre eux ont déjà abouti. La finance durable y tient une place majeure. La BMCI ambitionne, à l'instar du Groupe BNP Paribas, d'être en pointe en termes de finance responsable et à impact positif sur l'environnement et la société. En effet, la transition vers un modèle de développement durable est au cœur des enjeux actuels et le restera au cours des prochaines années. Le secteur financier doit jouer un rôle clé pour une économie plus respectueuse de l'environnement et plus inclusive. Nous y travaillons avec enthousiasme et détermination.

Philippe DUMEL

PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE

BMCI, FILIALE DU 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.

Taille de l'organisation

GRI 102-7



Nom de l'organisation

GRI 102-1

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

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.

Activités, marques, produits et services

GRI 102-2

Activités et services

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.

Le Produit Net Bancaire Consolidé s'est établi à 3,04 milliards de dirhams au 31 décembre 2021, soit une légère baisse de 0,3% par rapport au 31 Décembre 2020. Les Frais de Gestion Consolidés s'élèvent à 2,13 milliards de dirhams. Le Coefficient d'Exploitation Consolidé est de 70%

Le Coût du Risque Consolidé a diminué de 36,2% à fin décembre 2021 pour s'établir à 575 millions de dirhams. Le Résultat Avant Impôt Consolidé atteint 351 millions de dirhams et le Résultat Net Consolidé atteint 167 millions de dirhams.

Le Coût du Risque Consolidé a diminué de 36,2% à fin décembre 2021 pour s'établir à 575 millions de dirhams. Le Résultat Avant Impôt Consolidé atteint 351 millions de dirhams et le Résultat Net Consolidé atteint 167 millions de dirhams.

- Banque de détail
- BMCI Leasing
- Banque Offshore
- BMCI Assurance
- BMCI Asset Management
- BMCI Finance, BMCI Bourse et Immobilière Sidi Maarouf

En savoir plus sur nos métiers et filiales

Lieu géographique du siège

GRI 102-3

26, Place des Nations Unies

Casablanca

Maroc



+212 (0) 5 22 46 10 00



casablanca_irs_bmci@bnpparibas.com



Lieu géographique des sites d'activité

GRI 102-4

Implantée exclusivement au Maroc, la BMCI dispose d'un réseau de 308 agences et de l'engagement de ses fonctions support.



Toutes nos agences

Capital et forme juridique

GRI 102-5

Structure juridique

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 65 pays et plus près de 190 000 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



En savoir plus sur notre Groupe BNP Paribas

Faits marquants

FAITS MARQUANTS 2021

- La BMCI lance son OPCI (Organisme de Placement Collectif Immobilier) suite à l'agrément par l'AMMC du projet de règlement de gestion de la SPI – RFA « CLEO PIERRE »
- Lancement de QlicKEER, le nouvel outil d'entrée en relation, fruit d'une belle collaboration au sein de la BMCI entre les métiers, l'APAC, le Marketing et l'IT sous l'égide du pôle Innovation, et plaçant l'innovation et la technologie au service du client et du collaborateur.
- Mise en place du "Innovation Coffee Break", rendez-vous bimestriel, sessions d'acculturation à l'innovation dédiées à tous les collaborateurs de la banque.
- Lancement du concept Phygital "Innova&Share" dédié au test & partage des dernières innovations.
- BMCI-BNP Paribas Banque privée se positionne dans le Top 10 du classement « Euromoney 2021 » et s'impose dans le top 10 du classement, à la 6ème place, dans la catégorie « Best Private Bank Services Overall ».
- Deux fonds BMCI notés BB+ par Fitch Ratings sur une échelle internationale: « BMCI Trésor Plus » et « Instiobligations État » gérés par BMCI Assset Management.
- La BMCI reçoit le certificat d'excellence pour l'égalité Professionnelle femme-homme et renforce son engagement en faveur de la mixité.
- La BMCI, première entreprise marocaine signataire de la charte #JamaisSansElle, symbole de son engagement; elle devient ainsi la première entreprise marocaine à être signataire de cette charte.
- La BMCI s'engage dans le programme #1millionhours2help, programme de mécénat de compétences lancé par le groupe BNP Paribas, ayant pour objectif de permettre aux collaborateurs de contribuer sur leur temps de travail dans du mécénat.
- Organisation de la 7ème édition de la Semaine du Développement Durable Du 22 au 28 Mai.
- S'inscrivant pleinement dans les initiatives nationales lancées par l'État marocain, la BMCI a distribué plus de 50 000 aides dans le cadre de l'initiative MOUSSANADA destinée à distribuer des aides de l'État aux travailleurs de l'informel.
- La banque s'est aussi positionnée en tant que partenaire bancaire de référence autour du financement PRO en mettant à profit la garantie CCG pour les crédits DAMANE.

En savoir plus sur nos faits marquants 2021

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.

Principe de précaution ou approche préventive

GRI 102-11

Les Principes d'Investissement Responsable (PRI)

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.

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.

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.

Initiatives externes

102-12

Notre adhésion à des initiatives internationales majeures

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

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

- Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO)
- 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 (PRI)
- Principes pour une Banque Responsable (PRB)
- Institutional Investors Group on Climate Change (IIGCC)
- Soft Commodities Compact de la BEI
- Net-Zero Banking Alliance des Nations Unies
- Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

Lancés 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.

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, etc.).

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.**

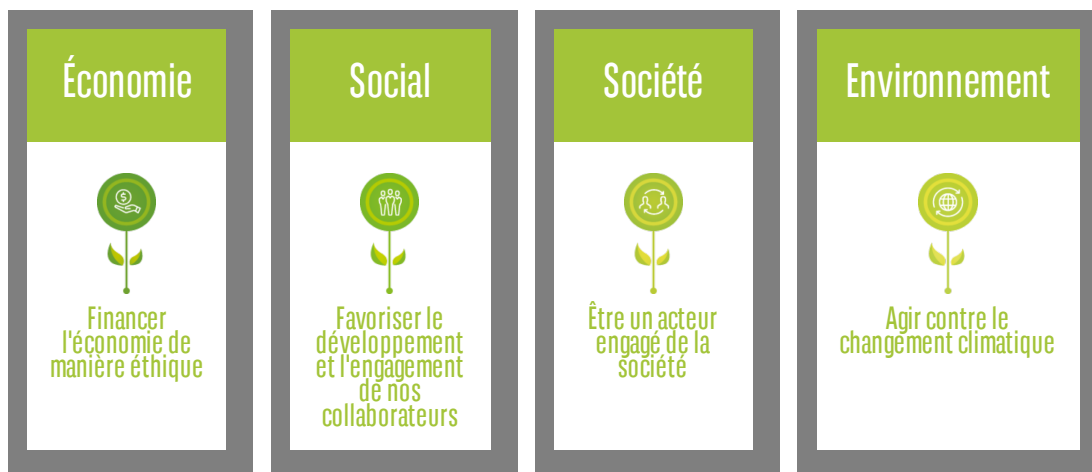
Nous disposons également de quatre leviers pour réussir à surmonter les défis et construire l'avenir :

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.

PRINCIPES DE GOUVERNANCE

Animée par une culture de responsabilité et d'intégrité, la gouvernance de la BMCI est fondée sur les meilleures pratiques. Les principes d'une gouvernance éthique est transparente sont au coeur de la responsabilité d'entreprise et de la performance de la BMCI.



Structure de gouvernance

GRI 102-18

Gouvernance

Le Conseil de Surveillance, représenté par l'ensemble des actionnaires de la Banque, définit, en concertation avec le Directoire, les grandes orientations stratégiques de la BMCI.

Le Directoire est chargé de mettre en œuvre les orientations stratégiques de la Banque et d'assurer sa gestion opérationnelle, sous la vigilance du Conseil de Surveillance.

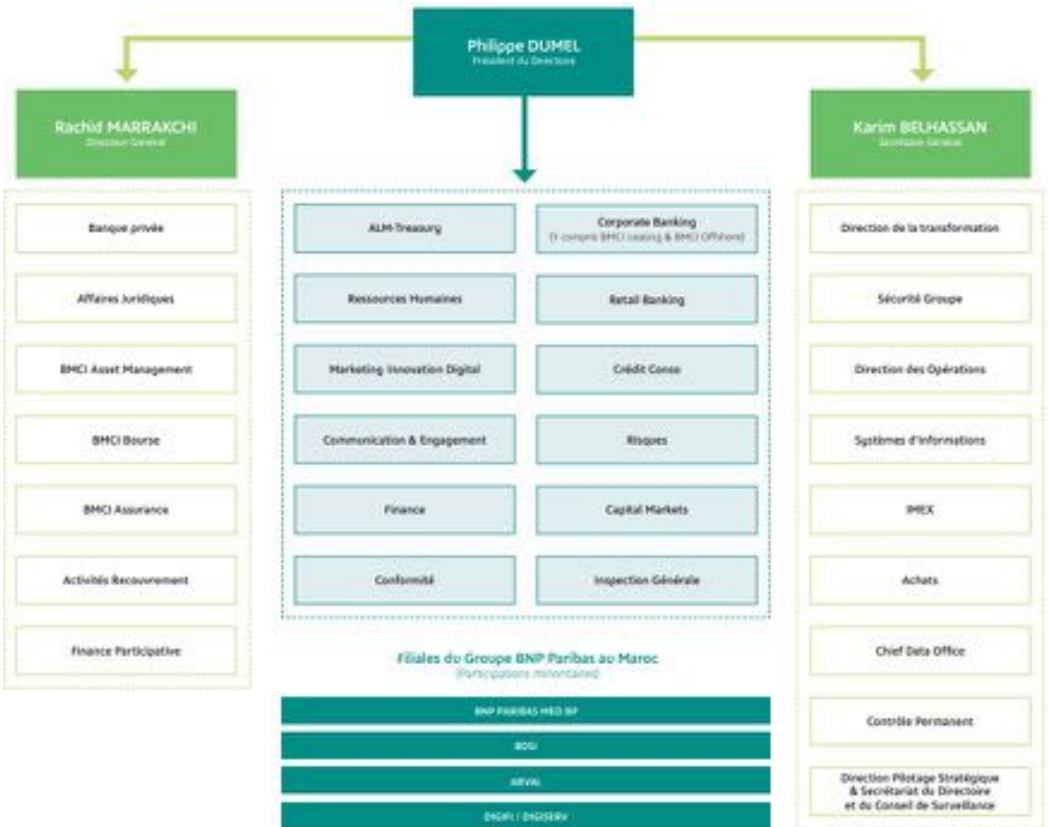
En terme de sa composition, plusieurs changements ont intervenu au niveau du conseil en 2021. En effet, le conseil a coopté M. Benoît Cavalier, Directeur Général Adjoint de BNP Paribas Personal Finance, en qualité de membre du conseil en remplacement de Mme Sofia Merlo qui a fait part de sa démission en date du 4 Janvier 2021. Par ailleurs, appelé à occuper de nouvelles fonctions au niveau du Groupe BNP Paribas, M. Benoît Cavalier a notifié le conseil de sa démission à compter du 31 Décembre 2021.

Comités de gouvernance

Afin de relever au mieux ses défis et être au rendez-vous de ses objectifs stratégiques, la BMCI fait évoluer ses organes de gouvernance. Ainsi le Directoire de la BMCI est désormais épaulé par deux nouvelles instances de Gouvernance qui remplacent le Comité Exécutif :

- Le Comité Commercial qui veillera à la bonne exécution du futur plan stratégique en termes de revenus, résultats commerciaux, plans d'actions, développement de dynamiques et de synergies entre les différentes lignes de métiers. Ce Comité sera composé des responsables des entités commerciales, des réseaux Retail et Corporate, des métiers spécialisés et de la Direction Marketing, Innovation, Digital (MID). Il se réunira mensuellement.
- Le Comité de Direction qui assurera le suivi de la feuille de route de la banque dans sa globalité, le respect des objectifs transversaux mis en place et l'échange autour de sujets majeurs pour plus d'efficacité. Ce Comité sera composé des responsables des principales fonctions centrales et des responsables Retail et Corporate. Il se réunira à une fréquence bimensuelle.

Cette nouvelle organisation doit permettre à la BMCI de partager plus efficacement les responsabilités sur les principaux enjeux et assurer la réalisation de ces ambitions stratégiques.



Gouvernance RSE

Le pilotage des engagements RSE de la Banque est assuré par la Direction de l'Engagement et de la Communication, rattachée au Président du Directoire. 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 de Direction 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.

Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités

GRI 102-22

Conseil de Surveillance

Conformément aux dispositions réglementaires, notamment la Directive 1/W/2014 de Bank Al Maghrib sur la gouvernance au sein des Établissements de Crédit et la circulaire 4/W/2014 de Bank Al Maghrib relative au contrôle interne au sein des Établissements de Crédit, le Conseil de Surveillance de la Banque compte 12 membres dont trois membres indépendants et trois femmes.

En terme de sa composition, plusieurs changements ont intervenu au niveau du conseil en 2021. En effet, le conseil a coopté M. Benoît Cavalier, Directeur Général Adjoint de BNP Paribas Personal Finance, en qualité de membre du conseil en remplacement de Mme Sofia Merlo qui a fait part de sa démission en date du 4 Janvier 2021. Par ailleurs, appelé à occuper de nouvelles fonctions au niveau du Groupe BNP Paribas, M. Benoît Cavalier a notifié le conseil de sa démission à compter du 31 Décembre 2021.

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. Trois comités :

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

Le Comité des nominations, rémunérations et gouvernement d'entreprise et le Comité des risques se sont réunis à 4 reprises et le Comité d'audit s'est tenu 5 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.

Le Directoire

Le Directoire comprend 3 membres :

- Monsieur Philippe DUMEL, Président
- Monsieur Rachid MARRAKCHI, Directeur Général
- Monsieur Karim BELHASSAN, COO en charge des fonctions support.

Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé

GRI 102-23

Présidence du Conseil de Surveillance

La présidence du Conseil de Surveillance est assurée par Monsieur Jouad HAMRI depuis le 28 mai 2015.

Nomination et sélection des membres l'organe de gouvernance le plus élevé

GRI 102-24

Mandats du Conseil de Surveillance

La durée du mandat est de 3 ans.

Conflits d'intérêts

GRI 102-25

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.

Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la définition de l'objet social, des valeurs et de la stratégie

GRI 102-26

Fonctionnement du Conseil de Surveillance

Au cours de l'exercice 2021, le Conseil de Surveillance de la banque s'est réuni 13 fois. Le taux de présence des membres aux dites réunions avoisine les 87%.

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.

Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé

GRI 102-28

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.

STRATÉGIE RSE

Intégrer une écoute des attentes de nos parties prenantes dans nos décisions



Contexte planétaire et sectoriel

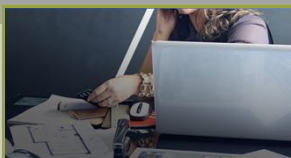
- 20 -

Impacts, risques et opportunités

- 23 -

Parties prenantes

- 26 -



Enjeux

- 30 -



Création de valeur

- 32 -



Feuille de route

- 34 -

CONTEXTE ET TENDANCES ESG

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

Contexte international

GIEC

Le dernier Rapport du GIEC (Groupement Intergouvernemental d'experts sur le climat) met l'accent sur l'urgence d'un déploiement de mesures concrètes et à grande échelle pour la réduction des gaz à effet de serre (GES). En effet, rester sous un réchauffement global de 1,5°C, nécessite que les émissions de GES mondiales diminuent de 45% d'ici 2030 par rapport aux niveaux de 2019. Ceci requiert d'après le GIEC, entre autres, la cessation immédiate de tout nouveau projet fossile pour se maintenir en dessous de 1,5°C de réchauffement.

Par ailleurs, sur la base des politiques actuelles, le GIEC estime que le monde se dirige dangereusement vers un réchauffement de +3,2°C d'ici la fin du siècle avec des conséquences catastrophiques sur l'environnement et la société, telles que la montée des eaux, l'augmentation en fréquence et en intensité des événements météorologiques extrêmes, l'acidification des océans et le bouleversement de la biodiversité, etc.

Pacte Vert

Pour atteindre les objectifs liés au changement climatique, et notamment devenir neutre en carbone d'ici 2050, l'Union Européenne (UE) s'engage à réduire ses émissions dans une première étape d'au moins 55% d'ici 2030 (par rapport à 1990), dans le cadre du pacte vert pour l'Europe. Dans ce sens, et pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs, l'UE a mis en place une taxonomie européenne qui désigne une classification des activités économiques ayant un impact favorable sur l'environnement, l'objectif étant d'orienter les investissements vers les activités « vertes ».

Taxe Carbone

En Juillet 2021, la commission Européenne a proposé la taxe carbone aux frontières de l'UE comme l'un des piliers du pacte vert. L'objectif est de taxer les produits importés ayant une empreinte carbone assez importante et d'éviter par conséquent une délocalisation de la production à forte empreinte carbone en dehors de l'UE, dans des régions moins regardantes sur le sujet. Une phase transitoire devrait débuter en 2023 jusqu'en 2025 durant laquelle les importateurs seront amenés à suivre et communiquer sur leurs émissions CO2. La taxe deviendrait effective à partir de 2026.

Contexte international

Dans ce contexte marqué par une prise de conscience de plus en plus forte des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), et des risques opérationnels qui y sont liés, ces sujets sont scrutés par différentes parties prenantes et gagnent progressivement en importance au Maroc sur le plan stratégique et réglementaire. Le Maroc a revu ses ambitions à la hausse, en termes de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre et a présenté à l'occasion de la COP26 deux objectifs :

- Un objectif inconditionnel qui consiste à atténuer ses émissions de gaz à effet de serre (GES) de 18,3% en 2030 ;
- Un objectif conditionnel, qui vise une atténuation de 45,5% en 2030.

Dans ce sens, le Maroc s'est engagé à ne plus financer de nouvelles centrales à charbon, dans le cadre de la « Déclaration de transition du charbon vers une énergie propre », paraphée par Mme la ministre de la Transformation écologique et du Développement durable, Leila Benali.

Le déploiement des énergies renouvelables a été revu à la hausse avec un objectif de 60% en termes de capacité installée en 2030 vs 52% précédemment, et le Maroc cible une économie d'énergie de 20% à horizon 2030 dans le cadre de la stratégie nationale d'efficacité énergétique.

Les Objectifs de Développement Durable (ODD) au Maroc

Le Maroc a publié le Rapport national de la mise en œuvre des ODD qui présente le niveau des réalisations de ces objectifs, au titre de 2021 :

- Des cibles sont déjà atteintes, à savoir, l'éradication de la faim, la réduction de la mortalité maternelle et infantile, la généralisation de la scolarisation primaire, la réalisation de la parité filles-garçons dans tous les cycles scolaires et la généralisation de l'accès à l'eau et à l'électricité.
- Des cibles seront atteintes avant 2030, notamment le cas de la lutte contre la pauvreté, l'amélioration de la nutrition des enfants de moins de 5 ans et la généralisation de la scolarisation dans tous les cycles scolaires.

Des cibles qui présentent des défis majeurs dont le Maroc est conscient et œuvre à les relever à l'horizon 2030. Il s'agit, en particulier, de la réduction des inégalités sociales, territoriales et genre, la promotion de la croissance économique et de l'emploi décent, notamment pour les jeunes et les femmes, la préservation de la biodiversité marine et terrestre et la lutte contre les effets du changement climatique.

AMMC

La circulaire n°03-19 par l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux (AMMC) a instauré depuis 2020 l'obligation pour les émetteurs de publier un Rapport ESG intégré au Rapport Financier Annuel, destiné à informer le public, notamment, sur l'impact des financiers liés à l'environnement, y compris le changement climatique, à même de permettre d'identifier les sources potentielles de tels risques et d'en assurer la mesure, la gestion, le suivi et le contrôle.

Bank Al Maghrib

Bank Al Maghrib a diffusé en Mars 2021, la directive 5/W/2021 relative à la gestion des risques financiers liés au changement climatique et à l'environnement. L'objectif de la directive est de constituer un référentiel de saines pratiques pour la mise en place, par les établissements de crédit et organismes assimilés, d'un dispositif de gestion des risques financiers liés à l'environnement, y compris le changement climatique, à même de permettre d'identifier les sources potentielles de tels risques et d'en assurer la mesure, la gestion, le suivi et le contrôle.

Nouveau Modèle de Développement

La Commission Spéciale sur le Modèle de Développement a remis en 2021 à sa Majesté le Roi Mohammed VI le Rapport portant sur le Nouveau Modèle de Développement. Ce nouveau modèle est centré sur la satisfaction des besoins des citoyens, la réduction des disparités et inégalités, et l'instauration de la justice sociale et territoriale. Le Rapport met en avant cinq objectifs principaux de développement à l'horizon 2035 :

- Prospérité : création de richesse et d'emplois de qualité pour tous avec répartition équitable des fruits de la croissance ;
- Capacitation : renforcement des capacités et compétences du capital humain ;
- Inclusion : l'autonomisation et la capacitation de tous les Marocains, femmes et hommes, avec une attention particulière aux jeunes, et renforcement de la protection des plus vulnérables ;
- Durabilité : préservation des ressources et protection de la biodiversité ;
- Leadership : consolider son rayonnement régional dans les domaines d'avenir cibles à savoir le numérique, l'éducation et la recherche, l'énergie bas carbone, la finance, le Made in Maroc.

Ces objectifs impliquent des principes d'actions pour les différentes parties prenantes pour garantir une mise en œuvre effective des actions et l'atteinte des objectifs de développement :

- Approche résultats et impact citoyen : l'impact concret sur la vie du citoyen et l'obligation de résultats doivent devenir les critères premiers de pertinence des stratégies, des politiques publiques et des projets de développement pour tous les acteurs (centralité du citoyen), et de responsabilisation des acteurs ;
- Approche systémique et partenariale : mobiliser et faire collaborer systématiquement tous les acteurs concernés aussi bien dans la conception que dans la mise en œuvre des stratégies ou projets ;
- Renforcement des capacités : doter l'ensemble des acteurs des capacités nécessaires leur permettant de mobiliser leurs énergies en faveur de la concrétisation des objectifs de l'ambition de développement ;

- Subsidiarité des territoires: maximiser les marges de décision et d'action au niveau le plus pertinent pour permettre une action agile et efficace ;
- Soutenabilité et efficacité: L'intégration systématique dans l'action les exigences de durabilité environnementale et de soutenabilité financière ;

Cinq leviers ont été identifiés pour l'amorçage du modèle de développement et sa mise en œuvre : le numérique, un appareil administratif efficace, la mobilisation des financements nécessaires au nouveau modèle de développement, la mise à contribution des Marocains du Monde, la mobilisation des partenariats internationaux.

IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS

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

Principaux impacts, risques et opportunités

GRI 102-15

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.

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 ;
- les risques de marché ;
- les risques opérationnels ;
- les risques ESG.

Conformité

Par ailleurs, une fonction « Conformité » a été mise en œuvre dans le cadre du pilier 2 de la réglementation Bâle II.

Il s'agit d'une structure indépendante directement rattachée au Directoire, chargée du suivi du risque de non-conformité, lequel est défini comme étant le risque d'exposition à un risque de réputation, de perte financière ou de sanction en raison de l'inobservation des dispositions légales et réglementaires ou des normes et pratiques en vigueur.

Application de la réglementation BÂLE II

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

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

Intégrer des critères RSE dans nos activités de financement

En tant qu'établissement bancaire finançant des industries présentant de multiples enjeux Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (« ESG »), la BMCI est confrontée à des enjeux éthiques 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.

Critères ESG

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, etc.

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.
- Secteur minier : arrêt de toute activité de financement et d'investissement des projets dédiés à l'extraction, stockage et/ou transport de charbon thermique, aux entreprises de négoce de charbon, aux entreprises minières développant de nouvelles mines de charbon et/ou sans stratégie de sortie du charbon thermique.
- Agriculture : renforcement des engagements du Groupe envers la biodiversité.

Par ailleurs, la BMCI ne s'engagera pas dans un financement, investissement, ou une opération concernant :

- La production ou le commerce d'armes controversées au sens de la politique du Groupe BNP Paribas concernant le secteur de la Défense ;
- La production, le commerce ou l'utilisation de filets dérivants de plus de 2,5 kilomètres de long ;
- La production de fibres d'amiante ;
- La production ou le commerce de produits contenant du PCB (polychlorobiphényles) ;
- Le commerce de toute espèce ou produit animal ou végétal régulé par la convention CITES (Convention on International Trade in Engangered Species of Wild Fauna or Flora) et qui ne serait pas autorisé par un permis CITES.

Risques de la BMCI

Enjeux	Politiques	Risques	Indicateurs
Confidentialité des données	Code de conduite	Risques de conformité réglementaire	Taux de collaborateurs ayant effectué les formations conformité
Lutte contre la corruption et la fraude	Code de Conduite	Risques de conformité	Taux de collaborateurs ayant effectué les formations ABC (Anti-bribery and corruption)
Confidentialité des données	Code de Conduite	Risques IT, d'exécution des processus métier, de gestion des données	Taux de collaborateurs ayant effectué la formation sur protection des données personnelles
Intérêts des clients et publicité responsable	Politique de protection des intérêts des clients	Risques de conformité	Taux de collaborateurs ayant effectué la formation PIC
Éthique, valeurs et intégrité	Code de Conduite	Risques de conformité	Taux de collaborateurs ayant effectué la formation Conduct Journey
Satisfaction des clients	Politique de protection des intérêts des clients	Risques de gestion de la relation client	NPS
Sécurités des systèmes informatiques	Politique de sécurité des systèmes d'information	Risques IT, de gestion des données	Taux de collaborateurs ayant effectué la formation sur la cybersécurité
Gouvernance exemplaire	Rapport intégré	Risques d'exécution des processus métier	Nombre de membres indépendants dans le Conseil de Surveillance
Contribution fiscale locale	Code de conduite fiscale	Risques de redressement fiscal	Taux de collaborateurs ayant effectué la formation Conduct Journey
Égalité professionnelle homme/femme	Charte Diversité Maroc	Risques RH	Taux de femmes au sein de l'effectif
Finance responsable	Charte RSE	Risques environnementaux et sociaux	Montant des financements à impact positif

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.



Informations concernant les employés et les autres travailleurs

GRI 102-8

Collaborateurs

Depuis novembre 2018, dans le cadre du programme BMCI 2020, la DRH a déployé les nouveaux processus Mobilité et Recrutement.

La « Simplification des processus RH » ainsi que le « Focus Collaborateur » ont été définis comme chantiers prioritaires du volet « Expérience Collaborateur » défini comme l'ensemble des interactions entre le collaborateur et la banque tout au long de sa carrière. En plus, dans le cadre de la stratégie Twenty4Change, la BMCI ambitionne d'être dans le top 10 des meilleurs employeurs de la place

Chaîne d'approvisionnement

GRI 102-9

Fournisseurs

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 près de 720 fournisseurs. En moyenne nos délais de paiement sont de 40 jours. Le montant des achats de la BMCI représente environ 886 millions de MAD de dépenses, dont 89% dédiés aux fournisseurs locaux. 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.

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 Marketing, Innovation, Digital. Le délai moyen de traitement des réclamations est passé de 13 jours en 2020 à 23 jours en 2021. Cette évolution est le résultat de l'augmentation du flux des réclamations due essentiellement aux incidents techniques qui ont surgi suite à la bascule du nouveau système d'information en Août 2021.

Une analyse régulière des réclamations reçues alimente la définition des axes de progrès dans une démarche à la fois curative et préventive.

Cartographie

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

Conseil de surveillance/Directoire/Comités de gouvernance
Collaborateurs
Partenaires sociaux

Régulateurs

Organismes, régulateurs et autorités
Associations professionnelles
Réseaux sectoriels

Partenaires économiques

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

Influenceurs sociétaux

Medias et réseaux sociaux
Associations et ONG
Secteur académique/Recherche

Relations parties prenantes de la BMCI

Parties prenantes	Attentes des parties prenantes	Mode de communication
Actionnaires et investisseurs	Rentabilité de long terme Respect des décisions stratégiques Mode de communication	Les actionnaires peuvent participer aux grandes décisions de la Banque lors de l'Assemblée Générale, qui se réunit au moins une fois par an Rapport Intégré / Rapport Financier Annuel
Nos clients	Qualité de service Transparence Produits et services adaptés aux besoins 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) Le site internet Campagnes publicitaires Animation sur les réseaux sociaux
Nos collaborateurs	Employabilité Engagement Dialogue social Conditions de travail favorables et bien-être Égalité de traitement	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 et des accords de négociation collective Des conseillers RH pour la gestion de carrière Mails / Intranet
Organismes de régulation	Éthique et conformité Transparence Fiabilité du reporting des informations communiquées	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 Délais de paiement	Une charte du bon payeur a été adoptée et les équipes Achat sont sensibilisées sur les délais de paiement La Charte RSE Fournisseurs rappelle les principes régissant les achats responsables chez la BMCI et précise les engagements attendus des fournisseurs

ENJEUX RSE PERTINENTS

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

Enjeux et préoccupations majeurs soulevés

GRI 102-44

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 ».

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.

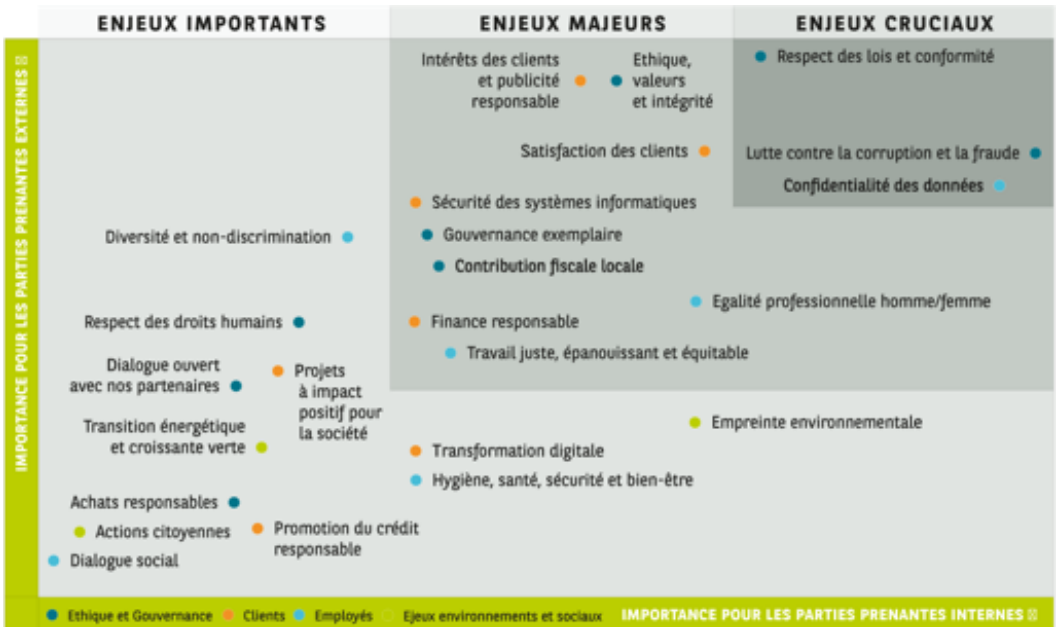
Identification et priorisation des enjeux

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.

Matérialité

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



CREATION-DE-VALEUR

Notre création de valeur, par la mesure de la conversion ou transformation des ressources (stocks de valeurs initiales) en résultats (valeurs générées) et ses impacts positifs pour la société civile.

Nos enjeux

Enjeux économiques et réglementaires	Enjeux digitaux	Enjeux sociétaux et environnementaux
--------------------------------------	-----------------	--------------------------------------

Nos atouts

- Filiale d'un Groupe Européen d'envergure internationale présent dans 65 pays et territoires
- 2 797 collaborateurs engagés à travers le Maroc
- Une synergie entre les métiers
- Expertise

Notre modèle diversifié

Le Groupe BMCI est présent dans de nombreux métiers à travers ses filiales ou sociétés spécialisées.

BMCI BOURSE 100%	BMCI ASSET MANAGEMENT 100%	BMCI OFFSHORE 100%
BMCI ASSURANCE 100%	BMCI FINANCE 100%	IMMOBILIÈRE SIDI MAAROUF 100%
ARVAL MAROC 33,34%	BNPP MED BP 4%	BMCI LEASING 86,91%
BDSI 11%	DIGISERV 49%	DIGIFI 51%

Nos solutions

- Accompagnement
- Conseil
- Financement
- Investissement
- Épargne
- Protection

Notre création de valeur

Notre création de valeur pour l'ensemble de nos parties prenantes : clients, actionnaires et investisseurs, collaborateurs, partenaires et fournisseurs, collectivités, territoires et société civile.

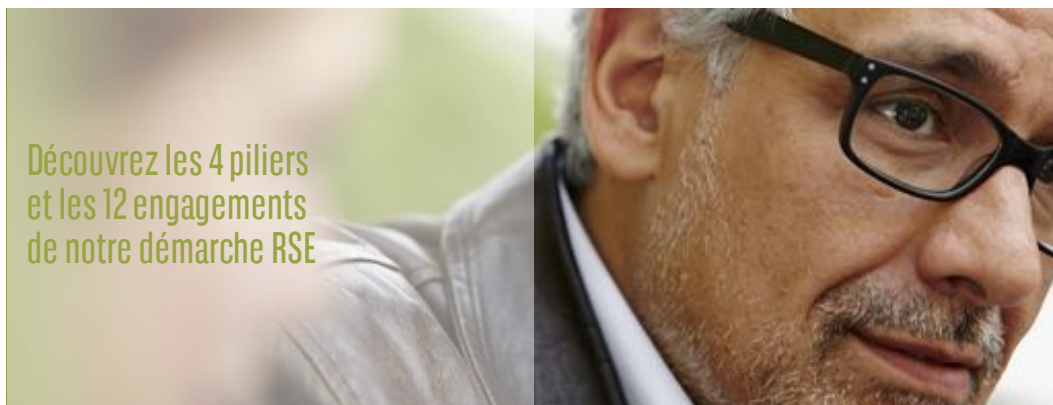
- En favorisant une croissance durable pour l'économie
 - En favorisant une croissance durable pour l'économie
 - 51,6 milliards MAD de CRÉDITS A LA CLIENTÈLE
 - 220 millions MAD de financement GEFF dédié à l'économie verte
 - 10,3 milliards d'ACTIFS GERES
 - 3,04 milliards MAD de PNB
 - 167 millions MAD de RÉSULTAT NET
- En développant notre contribution pour la société
 - 184,2 millions MAD d'IMPÔTS PAYÉS

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.

RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE	RESPONSABILITÉ SOCIALE
<u>Des financements et investissements à impact positif.</u>	<u>Promotion de la diversité et de l'inclusion</u>
<u>Les meilleurs standards d'éthique</u>	<u>"Good place to work" et gestion responsable de l'emploi</u>
<u>Une offre et une gestion responsable de nos relations clients</u>	<u>Une entreprise apprenante offrant une gestion dynamique des carrières</u>
RESPONSABILITÉ CIVIQUE	RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE
<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>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 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



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

Notre responsabilité économique

FINANCER L'ÉCONOMIE DE MANIÈRE ÉTHIQUE

- 36 -

Notre responsabilité sociale

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT ET
L'ENGAGEMENT DE NOS COLLABORATEURS

- 45 -

Notre responsabilité civique

ÊTRE UN ACTEUR ENGAGÉ DE LA SOCIÉTÉ

- 52 -

Notre responsabilité environnementale

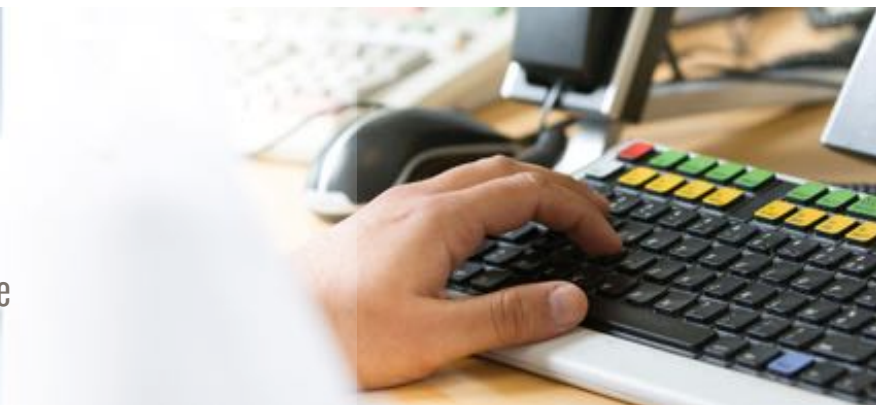
AGIR CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

- 57 -

La BMCI a mis en place un tableau de bord composé de 11 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.

RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

Être et agir
de manière
équitable,
honnête et
transparente



**Financements à
impact positif**

- 37 -

Éthique

- 39 -

**Relations Clients et
Fournisseurs**

- 42 -

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

Impacts économiques indirects significatifs

GRI 203-2

Aide aux entrepreneurs du Maroc

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

Réseau Entreprendre Maroc a bénéficié d'un prêt d'honneur de 1 million de dirhams exclusivement dédié à l'entrepreneuriat féminin et/ou à impact positif sur la société ou l'environnement, ainsi que d'une subvention sur 3 ans d'un montant total de 300 000 dirhams pour le 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. Au 31 décembre 2021, dix startups accompagnées par Réseau Entreprendre Maroc dans le cadre de la promotion de l'entrepreneuriat féminin, sur les villes de Casablanca, El Jadida, Marrakech et Khouribga ont été financées, à travers les fonds de la BMCI, à hauteur de MAD 1 100 000,00. Les projets financés couvrent le secteur alimentaire, l'éducation, la santé, le digital et l'artisanat.

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.

[Découvrir le programme Intelak](#)

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 de 15 millions d'euros pour améliorer l'accès au financement et au savoir-faire pour les femmes entrepreneurs.

Le programme s'adresse aux PME dirigées par des femmes et combine financement et accompagnement sous forme de conseil, formation, coaching et networking.

Programme de croissance verte

En Décembre 2021, la BMCI renouvelle son partenariat avec la BERD dans le cadre du Programme « GEF Morocco » (Green Economy Financing Facility) ou MorGEFF, à hauteur de 25 millions d'euros. Ce dernier est un programme de la BERD dédié à l'efficacité énergétique, aux énergies renouvelables et à la gestion des ressources (eau, déchets, etc.).

Le programme s'adresse aux entreprises privées engagées et combine financement par prêt ou leasing, accompagné d'une subvention de 10%. Les entreprises bénéficiaires de ce programme pourront profiter d'un financement, d'une subvention et d'une expertise technique pour assurer la viabilité de leurs projets. Les projets d'efficacité énergétique et d'énergie renouvelable financés par la BMCI dans le cadre de la 1ère ligne du GEF Morocco permettent d'éviter l'émission de près de 8800 tCO2eq annuellement.

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 ces partenariats avec les instituts de microfinance, notamment AL AMANA et AL BARAKA avec une enveloppe totale de MAD 250 millions.

Soutien à l'économie sociale et solidaire

La BMCI renouvelle son soutien en faveur de l'Economie Sociale et Solidaire à travers l'association MATYN. Cette association crée des ponts entre les grandes entreprises et les coopératives du terroir marocain. La BMCI accompagne MATYN dans la digitalisation des coopératives en finançant la mise en place d'une plateforme digitale de ventes de produits des coopératives.

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

GRI 102-16

Code de conduite du Groupe BNP Paribas

Le Code de Conduite du Groupe BNP Paribas 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

GRI 205-1

Une politique stricte en matière d'éthique et de conformité

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

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.

Lutte contre la corruption et la fraude

La corruption est un enjeu majeur, nuisant au bon fonctionnement des institutions et constitue une entrave aux règles du marché. La prévention et la lutte contre la corruption s'inscrivent dans le cadre d'une surveillance des opérations traitées par la BMCI, visant à prévenir le risque de blanchiment et de financement du terrorisme et à surveiller les opérations touchant des pays sensibles, sous sanctions financières ou les paradis fiscaux.

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

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

Un dispositif de prévention et de détection

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

La lutte contre la corruption externe s'insère quant à elle dans le dispositif règlementaire 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.

Le canal de droit d'alertes sur les opérations concernant les sanctions financières et embargos a été déployé à la BMCI.

Ce Droit sert à signaler toute révélation ayant trait à une violation avérée ou suspectée d'un embargo financier.

Gestion des cas

Tout acte ou soupçon de corruption interne signalé ou détecté par les dispositifs opérationnels existants (en particulier de lutte contre la fraude) doit faire l'objet :

- d'une analyse des faits (collecte des éléments de preuve et identification des défaillances du dispositif de contrôle interne) et, si nécessaire, de mesures correctrices.
- d'une sanction disciplinaire, en cas d'acte de corruption avéré.
- d'une évaluation et d'une gestion des autres conséquences de l'acte de corruption.

Conformité

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

Application de la réglementation BÂLE II

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

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

Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust

Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust

GRI 206-1

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

GRI 415-1

Contributions politiques

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.

En savoir plus sur notre engagement

OFFRE ET 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.



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.

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 Marketing, Innovation, Digital.

Le délai moyen de traitement des réclamations est passé de 13 jours en 2020 à 23 jours en 2021. Cette évolution est le résultat de l'augmentation du flux des réclamations due essentiellement aux incidents techniques qui ont surgi suite à la bascule du nouveau système d'information en Août 2021.

Une analyse régulière des réclamations reçues alimente la définition des axes de progrès dans une démarche à la fois curative et préventive.

Respecter l'intérêt des clients

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

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

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

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

La politique de protection des intérêts des clients (PIC)

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

- Règles de conduite : La politique PIC réaffirme les standards minimums attendus au sein du Groupe en matière de comportements vis-à-vis des clients ;
- une information claire, exacte et non trompeuse est fournie au client.

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.

Le crédit responsable

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

Pour anticiper des périodes de fortes dépenses pour les emprunteurs ou les éventuels coups durs, la BMCI prévoit dans ses produits de crédit immobilier la possibilité de reporter des échéances, permettant ainsi à ses clients de disposer d'un délai pour assainir leur situation financière et maintenir leur bien-être.

Pour s'adapter à l'évolution de la situation de ses emprunteurs, la BMCI leur offre une grande flexibilité quant à la gestion de leur crédit : la possibilité de modifier le montant de l'échéance ou la durée du crédit, de changer le type de taux pour bénéficier de conditions plus avantageuses, la possibilité de rembourser leur crédit par anticipation de manière totale ou partielle.

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.

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

GRI 417-3

Une communication responsable

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

Afin de s'assurer que la communication respecte les règles de conformité de la banque, les services juridiques et de conformité sont mobilisés pour valider les supports de communication sur des sujets tels que le crédit ou les opérations de tirage au sort.

Afin de protéger les intérêts du consommateur, des règles et normes très strictes sont appliquées en matière de communication et de termes utilisés pour ne pas induire la cible en erreur ou inciter à la 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.

Vie privée et protection des données personnelles

GRI 418-1

Vie privée et protection des données personnelles

Il est indispensable de préserver la confidentialité des clients, ce qui suppose de traiter toute relation client comme strictement confidentielle.

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

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

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, les collaborateurs de la banque bénéficient de formations obligatoires sur le sujet et sont régulièrement sensibilisés sur les bonnes pratiques à adopter.

Nos fournisseurs

Nos activités dépendent d'une chaîne d'approvisionnement qui reflète nos valeurs. Nous avons identifié près de 715 fournisseurs en 2021. En moyenne nos délais de paiement sont de 40 jours.

Respecter l'intérêt des fournisseurs

Le montant des achats de la BMCI représente environ 886 millions de MAD de dépenses, dont 89% dédiées aux fournisseurs locaux. La BMCI développe des relations équilibrées avec ses fournisseurs, en cohérence avec ses engagements.

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

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

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

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

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

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

Achats responsables : un engagement réciproque

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

Les collaborateurs ont bénéficié en 2021 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.

RESPONSABILITÉ SOCIALE



Favoriser
le développement
et l'engagement
de nos collaborateurs



Diversité

- 47 -



Cadre de travail

- 49 -



Carrières

- 51 -

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.



Diversité des organes de gouvernance et des employés

GRI 405-1

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 53,6% de collaboratrices au sein de la Banque dont près de 41% sont en position de managers. A noter que près de 25% des membres des Comités de Gouvernance (Comité Commercial et Comité de Direction), et 23% 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 participation à deux conférences « Women in Africa »;
- Lancement de la Semaine de la Diversité en 2019 dont l'objectif est de sensibiliser les collaborateurs sur le sujet de la diversité à travers des activités divers et variées. La 2ème édition a eu lieu du 14 au 18 Décembre 2020, et était axée sur la place des femmes dans le monde professionnel et dans l'entrepreneuriat. La semaine a été rythmée par des rencontres, podcasts et webinaires faisant découvrir des parcours d'exception, le tout conjugué au féminin.

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, etc.) 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.

« 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.



Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel

GRI 401-2

Environnement favorable au développement

2018 a marqué un tournant décisif dans la stratégie de responsabilité sociale du Groupe avec la signature d'un accord mondial avec UNI Global Union, Fédération syndicale internationale du secteur des services.

Cet accord s'inscrit dans l'esprit du Manifeste de l'engagement 2020 du Groupe et concrétise l'adhésion de la Banque au partenariat pluripartite et international Global Deal qui 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 l'enquête PULSE : 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 de l'enquête PULSE 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

Travailleurs couverts par un système de management de la santé et de la sécurité au travail

GRI 403-8

Santé et sécurité au travail

La BMCI promeut 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 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.

Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail

GRI 403-4

Veiller au bien-être de nos collaborateurs

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

- Mise à disposition d'un restaurant d'entreprise et amélioration des services complétés par une convention avec une diététicienne nutritionniste et une hygiéniste afin de faire du restaurant d'entreprise un lieu de convivialité et de promotion du bien-être social ;
- Bourse d'études pour les enfants des collaborateurs, prestations du fonds d'urgence et solidarité, centres de vacances ;
- Offres conventionnées avec des salles de sport et centre de bien-être ;
- Journée d'information des futurs retraités (celle-ci a été suspendue en raison de la pandémie) ;
- 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.

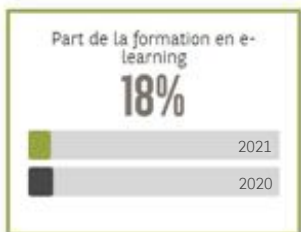
Accords de négociation collective

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.

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 des employés et programmes d'aide à la transition

GRI 404-2

La formation, une ressource clé pour le développement

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 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, etc.

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.

	2019	2020	2021
Nombre de participants à la formation	22 160	22 160	49 868
Nombre d'heures de formation	49 640	73 777	74 614

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 2021, 99% 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.

RESPONSABILITÉ CIVIQUE



Accessibilité

- 54 -



Droits de l'Homme

- 55 -



Mécénat

- 56 -

PRODUITS ET SERVICES ACCESSIBLES

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

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. La 9ème édition de la Semaine de l'Education Financière a été reportée pour cause de COVID-19.

Investissements dans les infrastructures et mécénat

GRI 203-1

L'éducation et l'inclusion financière

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

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

La microfinance

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

BMCI Najmah

Dans une volonté d'élargir sa gamme de produits et services, la BMCI a développé son offre participative via le label BMCI NAJMAH.

Créée conformément à la loi bancaire 103.12 et suite à l'agrément de Bank Al Maghrib, NAJMAH est la fenêtre dédiée à la commercialisation des produits et services participatifs.

Fort de l'expertise mondiale du groupe BNP Paribas en matière de finance participative, Najmah garantit une totale étanchéité par rapport à l'activité conventionnelle au travers d'une gouvernance en parfaite adéquation avec les exigences du Conseil Supérieur des Oulémas.

Au travers de ce modèle, BMCI confirme son positionnement de banque citoyenne, en intégrant dans ses activités de nouvelles pratiques bancaires répondant à des préoccupations sociales et économiques.

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

GRI 412-1

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 93% des RM du Corporate Banking, Senior Credit officers et collaborateurs de la Direction des Achats de la BMCI.

La fondation BMCI tout en étant fidèle à la politique d'engagement du groupe BNP Paribas se développe en même temps que le monde qui change, en s'impliquant au coeur de la vie socioculturelle et environnementale du Maroc et en s'efforçant d'être en phase avec ses objectifs du développement durable.

Activités impliquant la communauté locale (impact et programmes)

GRI 413-1

Mécénat, Culture, Solidarité et Environnement

La Fondation BMCI, depuis 2008 s'est donnée pour objectif de pérenniser les actions menées par la BMCI dans les domaines de la solidarité, la culture et plus récemment l'environnement. Culture, solidarité et environnement : tout en recentrant son action autour de ces 3 domaines d'intervention, la Fondation BMCI en 2021 continue d'afficher sa pluridisciplinarité et œuvre pour la contribution aux ODD du Maroc tout en étant en phase avec la politique d'Engagement du Groupe.

Cette approche a conduit la Fondation BMCI à s'engager auprès d'artistes, de militants, d'écoles et d'associations afin d'asseoir son esprit d'ouverture et de décloisonnement du mécénat. La fondation s'inscrit ainsi dans une démarche pluridisciplinaire en faveur des projets en lien avec la solidarité, notamment l'éducation, le handicap et l'insertion socio-professionnelle ainsi que la culture à travers la musique, l'art et l'édition. Le dernier axe d'intervention qu'est l'environnement permet d'associer les citoyens aux grands débats autour de cet axe et aux défis majeurs des prochaines décennies.

Par ailleurs, la majeure partie des engagements de la Fondation BMCI s'inscrivent dans la durée car accompagner un projet, c'est non seulement le financer mais aussi l'aider à se développer et à croître au fil du temps.

Acteur pleinement engagé dans la société, la fondation BMCI soutient également ses collaborateurs investis dans des projets associatifs grâce au programme Help2Help et encourage leur bénévolat à travers le projet 1MillionHours2Help.

Nos domaines d'intervention

Solidarité

Encourager l'accès à l'éducation pour tous, favoriser l'égalité des chances, lutter contre toute forme d'exclusion, favoriser l'insertion socio-professionnelle, aider les personnes en grande précarité et soutenir les initiatives portées par les collaborateurs de la BMCI forment le cadre dans lequel la Fondation BMCI structure ses interventions.

Études supérieures
d'étudiants prises en charge

28

Élèves pris en charge dans
un pensionnat

64

Personnes auxquelles des
denrées alimentaires ont
été distribuées

>1200

Culture

Le mécénat de la BMCI attache une importance particulière à la culture, qui est une nécessité sociale et un facteur de développement individuel et collectif. C'est dans ce cadre que la Fondation BMCI veille depuis 2008 à soutenir l'édition pour préserver la mémoire du patrimoine culturel marocain, la musique classique, le spectacle vivant mais veille aussi à accompagner ses partenaires créateurs en art et musique jazz.

Fillettes ayant bénéficié du programme
Dream Up pour pratiquer la danse classique

100

Heures de bénévolat dans le cadre de
1MH2H

525

Environnement

Sous le signe de la COP22 à Marrakech, l'environnement depuis, devient un élément important dans les domaines d'intervention de la Fondation BMCI. Plusieurs temps d'information et d'échanges en direction de la société civile et des collaborateurs de la BMCI permettent de mieux appréhender les enjeux majeurs de ce domaine et d'accroître le niveau de conscience du public sur le changement climatique, son impact sur l'environnement ainsi que sur le tissu social et économique.

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE



**Transition bas
carbone**

- 59 -



**Empreinte
environnementale**

- 60 -



**Sensibilisation à
l'environnement**

- 63 -

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

25 M€

Impacts économiques indirects significatifs

GRI 203-2

Transition énergétique

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

Programme "GEFF Morocco"

La BMCI a renouvelé en Décembre 2021 son partenariat avec la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (BERD) dans le cadre du Programme «GEFF Morocco» (Green Economy Financing Facility). Ce renouvellement doté d'une ligne de financement de 25 millions d'euros est dédié à l'efficacité énergétique, aux énergies renouvelables et à la gestion des ressources (eau, déchets, etc.).

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 2025 du Groupe BNP Paribas.

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 112 424 m².

Émissions directes de GES (champ d’application 1)

GRI 305-1

Réduction de nos émissions

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 BNP Paribas 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.

Réduction de la consommation d'énergie

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

- Depuis 2017, mise en place de la GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur) pour digitaliser et fiabiliser son tableau de bord énergétique. Les relevés réguliers favorisent la mise en œuvre d'une démarche globale et durable, basée sur des relevés des consommations d'eau et d'électricité, mais aussi l'engagement des fournisseurs de maintenance à proposer des solutions de progrès énergétiques.
- Le pôle Immobilier d'Exploitation et Logistique du Groupe, IMEX, a mis en place le 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.
- 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.

Réduction de la consommation de papier

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

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

Gestion optimisée des déchets

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

- Politique Déchets s'articulant autour de 3 axes et des actions ci-après :
 - 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
- 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.

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

PARTAGE DES MEILLEURES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES

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



Impliquer nos collaborateurs

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

La BMCI a organisé en 2021 la 7ème édition de la Semaine du Développement Durable ayant pour objectif de :

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

À Casablanca et en régions, de nombreuses actions étaient au programme :

- célébration de la journée internationale de la biodiversité via des ateliers ludiques de sensibilisation des collaborateurs et leurs enfants, challenge écotourisme #coupdecoeurcovoyageur_BMCI, challenge « Dessines la planète de demain » destiné aux enfants des collaborateurs, témoignage des contributeurs RSE de la banque, rencontre et témoignages des acteurs de l'entrepreneuriat social au Maroc, atelier Fresque du Climat, diffusion des Eco-gestes au quotidien, donation de cartables fabriqués à partir des bâches de la banque ainsi que des fournitures scolaires à une école rurale, diffusion de Mag TV lié à la finance verte et au programme de mécénat de compétences 1 Million Hours 2 Help.

RÉSULTATS FINANCIERS

Présenter
nos résultats
et notre performance
en toute transparence



Résultats

- 65 -



**Rapport des Commissaires aux
Comptes et Rapport de gestion**

- 68 -

RÉSULTATS FINANCIERS

La communication financière est un élément clé de la transparence du marché et constitue une condition essentielle pour accroître la confiance des investisseurs, la crédibilité et la qualité d'une place financière.

Taille de l'organisation

GRI 102-7



Chiffres clés consolidés au 31 décembre 2021

Le Conseil de Surveillance de la BMCI s'est réuni le 22 février 2022 sous la présidence de M. Jaouad HAMRI pour examiner les comptes au 31 décembre 2021.

Le Groupe BMCI affiche, à fin décembre 2021, un Produit Net Bancaire Consolidé de 3,04 milliards de dirhams, soit une baisse de 0,3% par rapport au 31 décembre 2020.

Les Frais de Gestion Consolidés s'élèvent à 2,13 milliards de dirhams et le Coefficient d'Exploitation Consolidé s'établit à 70%.

Le Coût du Risque Consolidé s'est établi à 575 millions de dirhams, en baisse de 36,2%. Le Résultat Avant Impôt Consolidé atteint 351 millions de dirhams et le Résultat Net Consolidé s'élève à 169 millions de dirhams.

Tableau des chiffres clés consolidés 2021

PRODUIT NET BANCAIRE CONSOLIDÉ	3,04 MILLIARDS DE DIRHAMS
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION CONSOLIDÉ	914 MILLIONS DE DIRHAMS
RÉSULTAT NET CONSOLIDÉ	169 MILLIONS DE DIRHAMS
COEFFICIENT D'EXPLOITATION CONSOLIDÉ	70%
CRÉDITS PAR CAISSE À LA CLIENTÈLE CONSOLIDÉS	51,6 MILLIARDS DE DIRHAMS
RATIO DE SOLVABILITÉ CONSOLIDÉ (1)	13,58%
RATIO DE LIQUIDITÉ CONSOLIDÉ (2)	126%

Crédits par caisse à la clientèle consolidés

Les Crédits par Caisse à la Clientèle Consolidés ont atteint 51,6 milliards de dirhams à fin décembre 2021 contre 50,9 milliards de dirhams au 31 décembre 2020, soit une hausse de 1,4 %, suite à une augmentation de 30 % enregistrée au niveau de la production nouvelle des crédits amortissables par rapport à la même période de 2020.

Crédits par caisse à la clientèle consolidés

Les Dépôts de la Clientèle Consolidés ont enregistré une baisse de 4,9 %, pour atteindre 42,4 milliards de dirhams à fin décembre 2021 contre 44,6 milliards de dirhams au 31 décembre 2020.

Les ressources non rémunérées progressent légèrement et représentent 80 % du total des ressources de la banque à fin décembre 2021.

Engagements par signature consolidés

Les Engagements par Signature Consolidés se sont établis à 17,7 milliards de dirhams à fin décembre 2021, soit une baisse de 0,3 % par rapport au 31 décembre 2020.

Produit Net Bancaire

Le Groupe BMCI a réalisé un Produit Net Bancaire Consolidé de 3,04 milliards de dirhams à fin décembre 2021 en légère baisse de 0,3 % par rapport à fin décembre 2020, essentiellement du fait de la baisse de la marge sur commissions et du résultat des opérations de marché respectivement de -0,6 % et -2,5 %. Hors opérations exceptionnelles*, le Produit Net Bancaire Consolidé serait en hausse de 0,3 % par rapport à fin décembre 2020.

Au niveau des comptes sociaux, le Produit Net Bancaire s'élève à 2,9 milliards de dirhams, en augmentation de 5,5 % par rapport à fin décembre 2020.

Frais de gestion consolidés

À fin décembre 2021, les Frais de Gestion Consolidés s'élèvent à 2,13 milliards de dirhams.

Par ailleurs, le Coefficient d'Exploitation Consolidé s'affiche à 70 % à fin décembre 2021.

Hors opérations exceptionnelles*, les Frais de Gestion Consolidés sont en hausse de 21,9 % par rapport à fin décembre 2020, principalement sous l'effet de la hausse des coûts informatiques.

Résultat brut d'exploitation

Le Résultat Brut d'Exploitation Consolidé s'établit à 914 millions de dirhams à fin décembre 2021, soit une baisse de 31,2 % par rapport à fin décembre 2020.

Au niveau des comptes sociaux, le Résultat Brut d'Exploitation est en hausse de 14,8 % par rapport à fin décembre 2020.

Hors opérations exceptionnelles*, le Résultat Brut d'Exploitation en social est en baisse de 17,4 %.

Coût du risque consolidé

Le Coût du Risque Consolidé a baissé de 36,2 % à fin décembre 2021 par rapport à fin décembre 2020.

Le taux de couverture des créances par les provisions des comptes sociaux s'établit à 81,8 %.

Résultats avant impôts

Le Groupe BMCI affiche un Résultat Avant Impôts Consolidé de 351 millions de dirhams à fin décembre 2021, soit une baisse de 2,6% par rapport à fin décembre 2020.

Pour les comptes sociaux, le Résultat Avant Impôts enregistre une augmentation de 17,6% par rapport à fin décembre 2020.

Les éléments hors exploitation, en IFRS, s'élèvent à 12,5 millions de dirhams au quatrième trimestre 2021. Ils enregistrent la plus-value réalisée sur l'apport des actifs à l'OPCI CLEO PIERRE.

Résultat Net

Le Résultat Net Consolidé s'est établi à 169 millions de dirhams à fin décembre 2021, soit une hausse de 16,5% par rapport à fin décembre 2020.

Au niveau des comptes sociaux, le Résultat Net s'établit à 540 millions de dirhams, soit une hausse de 95,5% par rapport à décembre 2020.

Hors opérations exceptionnelles*, le Résultat Net en social est en baisse de 15,8% par rapport à fin décembre 2020.

Rating Fitch

L'agence internationale de rating Fitch a confirmé au mois de février 2022 les ratings de la BMCI, traduisant sa solidité financière. Pour rappel, ces notations sont parmi les meilleures obtenues à l'échelle nationale : 2021

Note à long terme : AAA (mar)

Perspective d'évolution de la note à long terme : Stable

Note à court terme : F1+ (mar)

RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES ET RAPPORT DE GESTION

Ces deux publications sont disponibles et accessibles en ligne.

[Rapport des commissaires aux comptes](#)

[Rapport de gestion](#)

PERFORMANCE

Présenter
nos résultats
et notre performance
en toute transparence



Protocole de reporting

- 70 -



Indicateurs

- 72 -



Reconnaisances

- 73 -



Indexes

- 74 -



Glossaire

- 75 -

PROTOCOLE DE REPORTING

Réaffirmation des informations

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 2021 ; nous appliquons, depuis 2018, 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

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.

Déclaration de reporting en conformité avec les normes GRI

102-54

Conformité GRI

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

Pour assurer une démarche de qualité répondant aux attentes de GRI sur les normes, la BMCI s'est assurée de la mise en application des tests indiqués pour chaque principe par 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

102-49

Aucun changement majeur n'est intervenu durant la période.

Période de reporting

102-50

La période de reporting est l'année fiscale 2021.

Date du rapport précédent le plus récent

102-51

Le rapport RSE 2020 a été publié en juillet 2021.

Cycle de reporting

102-52

Nous publions le reporting des résultats de notre démarche RSE depuis 2014 selon une fréquence annuelle.

Point de contact pour les questions relatives au rapport

102-56

Nous restons à votre écoute concernant notre rapport intégré.

Merci d'adresser vos questions, remarques et suggestions à :

Madame Chama Bennani

chama.bennani@bnpparibas.com

Vérification externe

102-53

Le cabinet MATERIALITY-Reporting, expert certifié en reporting GRI, 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.

Indicateurs de performance

GRI 103-3

PILLIERS	INDICATEURS	2017	2018	2019	2020	2021	OBJECTIF 2025
Responsabilité économique	Collaborateurs ayant suivi une formation sur un sujet d'éthique	99%	99%	99%	99%	99%	>95%
Responsabilité économique	Part des encours crédit habitat social dans l'encours crédit habitat global (%) (retail)	-	-	-	-	-	16%
Responsabilité économique	Part des encours INTELAK et BMCI MEDICAL dans l'encours global CMT (%) (retail)	-	-	-	-	-	55%
Responsabilité sociale	Taux de femmes au sein de la population SMP (Senior Management Position)	39%	35%	45%	32%	25%	>30%
Responsabilité sociale	Collaborateurs ayant suivi au moins 4 formations au cours des 12 derniers mois	99%	99%	99%	99%	99%	>90%
Responsabilité civique	Nombre d'heures de mécénat de compétences réalisées par les collaborateurs	-	-	-	-	600	2000
Responsabilité environnementale	Bilan d'émissions de gaz à effet de serre (teq CO2e/ETP)	2,25	2,34	2,36	2,06	2,69	1,85
Responsabilité environnementale	Réduction de la consommation globale de papier (kg/ETP)	122	114	106	103	102	70
Responsabilité environnementale	Part du papier utilisé issu d'une filière responsable	100%	100%	100%	100%	100%	>90%
Gouvernance	Collaborateurs ayant une opinion favorable de la façon dont Le Groupe exerce sa responsabilité sociétale et ses engagements de banque responsable	71%	67%	73%	-	65%	>70%
Gouvernance	Part des femmes dans Le Conseil de Surveillance	21,4%	23,1%	23,1%	30,8%	23,1%	>30%

L'ensemble de nos indicateurs accessibles en ligne



vigeo eiris top performers 2021

[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 PERFORMERS 2021

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](#)



3ème place du Trophée de l'Égalité Professionnelle, décerné par le Ministre de l'Inclusion Économique, de la Petite Entreprise, de l'Emploi et des Compétences

[En savoir plus](#)



Championnat de France des économies d'énergie

Promotion de l'efficacité énergétique dans les bâtiments

[En savoir plus](#)

INDEXES

Nos indexes disponibles en ligne:

- [Index de contenus GRI](#)
- [Index AMMC](#)

GLOSSAIRE ET ACRONYMES

Acronyme	Terme	Définition
ALM	Asset and Liability Management	
AML	Normes anti-Money Laundering Compliance Bâle II/III	Normes anti-Money Laundering Compliance 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 au détenteur d'une carte bancaire d'effectuer de nombreuses opérations sans intervention du personnel de sa banque et ce 24 H sur 24
IFRS	International Financial Reporting Standards	Norme comptable internationale
IOB	Intermédiaire en Opération de Banque	
OIT	Organisation Internationale du Travail	
PME	Petites et Moyennes Entreprises	
PNB	Recherche & Développement	
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	