



RAPPORT DEVELOPPEMENT DURABLE
2018



SOMMAIRE

6 MOT DU PRÉSIDENT

24 FAIRE PREUVE D'ÉTHIQUE DANS
SES PRATIQUES AU QUOTIDIEN

42 S'ENGAGER EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT
SOCIO-ÉCONOMIQUE DES TERRITOIRES

66 AGIR CONTRE LE CHANGEMENT
CLIMATIQUE

78 AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE

97 INDEX GRI

100 A PROPOS

MOT DU PRÉSIDENT



“

Le modèle coopératif et solidaire de la Banque Populaire démontre que raison d'être et rentabilité ne s'opposent pas. Convaincus que notre conduite responsable stimule notre croissance à long terme, nous veillons à intégrer la durabilité aussi bien au cœur de nos opérations que de nos offres, et ce dans tous nos pays d'implantation. En conséquence, nos actions s'inscrivent parfaitement dans le cadre mondial des Objectifs de développement durable (ODD) tels que répertoriés dans l'agenda 2030 de l'ONU. Ces objectifs, qui constituent les grands défis de l'humanité dans les dix années à venir, continueront d'orienter nos actions futures.

Au-delà de la recherche de bénéfices financiers, c'est donc bien la quête de création de la valeur pour tous qui nous anime. Depuis la création de notre groupe bancaire en 1926, nous contribuons au développement économique local dans toutes les régions du Royaume en soutenant les industries ainsi que les nombreux commerces de tailles moyennes et plus modestes. Au cours de ces dernières décennies, notre principe de responsabilité sociétale s'est également incarné via notre rôle majeur dans l'inclusion financière.

Nous mesurons par ailleurs, en tant qu'institution financière de premier rang, l'impact que peuvent avoir nos décisions de financement sur l'ensemble de nos parties prenantes mais aussi vis-à-vis de l'environnement.

Nous nous organisons dans ce sens depuis 2012, année du lancement de notre Système de gestion des risques Environnementaux et Sociaux. En 2016, nous avons lancé nos premiers produits de financement verts (Green bonds et Eco Energy Invest). L'année suivante, nous avons été plus loin en créant une Direction Développement Durable afin de structurer nos engagements et piloter leur déploiement. En 2018, a été menée une démarche de définition de nos engagements RSE. Celle-ci a fait ressortir 15 engagements stratégiques à l'horizon 2023, adossés à quatre grands axes : faire preuve d'éthique dans nos pratiques au quotidien, s'engager en faveur du développement socio-économique, agir contre le changement climatique et agir en employeur responsable.

Dès 2020, nous procéderons à l'intégration de ces engagements dans notre futur plan stratégique, afin de faire converger stratégie globale et stratégie RSE dans un seul sens, celui de la croissance durable.

A cet égard, il est à rappeler que nos actions ont été récompensées cette année par notre entrée dans les palmarès « Top Performer RSE » au niveau national et « Best Emerging Markets Performers » au niveau international de l'agence de notation Vigeo-Eiris ainsi que par notre intégration au nouvel indice de référence Environnement, Social et Gouvernance « Casablanca ESG 10 », mis en place par la Bourse de Casablanca. Nous nous sommes aussi vu remettre le Label RSE de la CGEM à la veille de la publication du présent rapport.

Et, une première en Afrique, nous nous apprêtons à lancer des Social Bonds à travers notre filiale locomotive en Afrique de l'Ouest, Atlantic Business International (ABI), présente dans 8 pays membres de l'espace UEMOA. Ces obligations sont destinées à financer des grands projets à caractère social (hôpitaux, logements sociaux, écoles...), en partenariat avec International Finance Corporation (IFC) du groupe Banque mondiale.

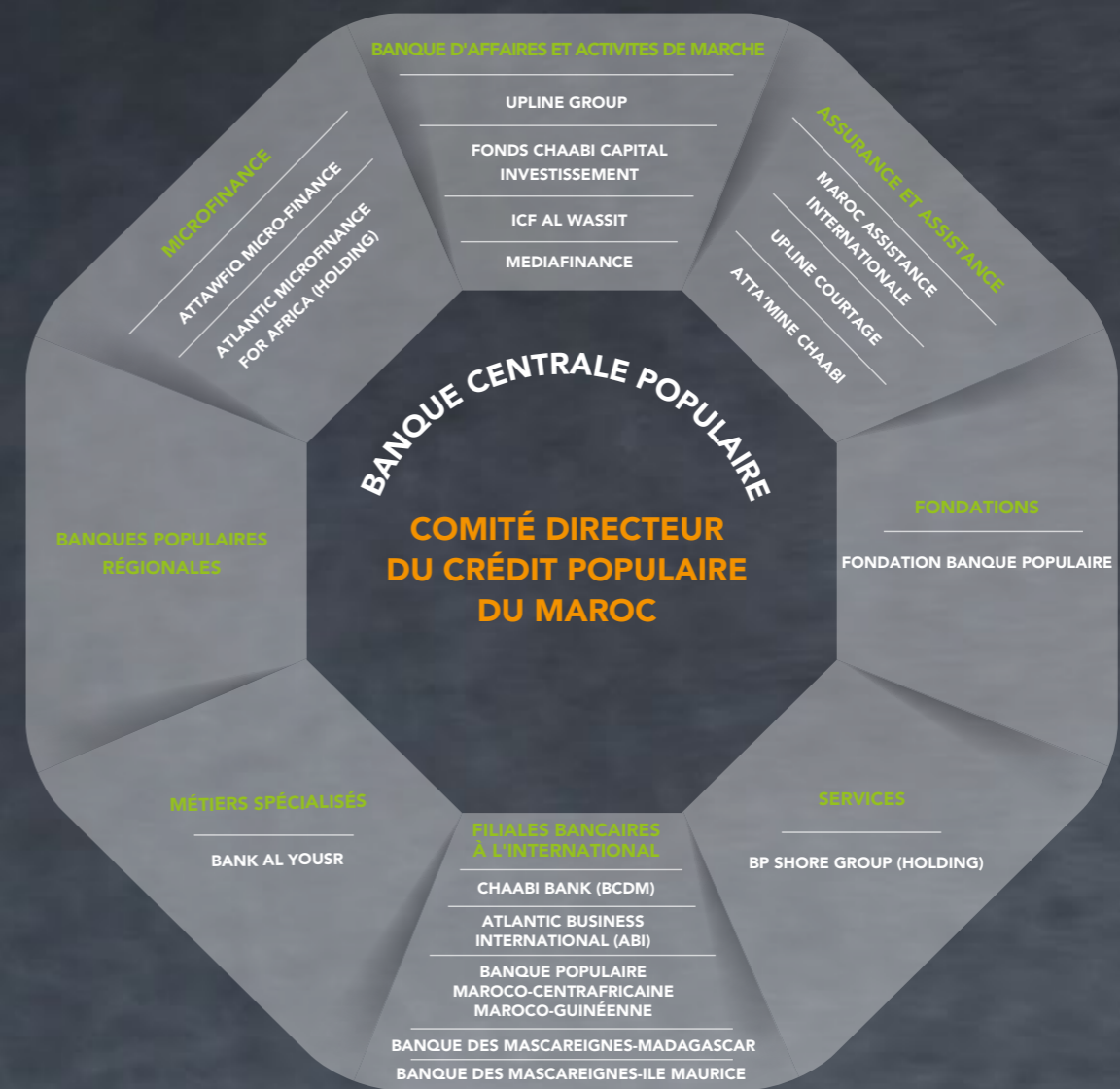
Mohamed Karim MOUNIR
Président Directeur Général

”

UN GROUPE BANCAIRE PANAFRICAIN, ANCRÉ LOCALEMENT ET À VOCATION INCLUSIVE



Le Groupe Banque Populaire est composé de la Banque Centrale Populaire (BCP), organe central du Groupe, de huit Banques Populaires Régionales (BPR), de filiales au Maroc, en Afrique subsaharienne et en Europe ainsi que de fondations. La Banque Populaire se positionne aujourd'hui en groupe financier universel au profit de toutes les catégories sociales et économiques : particuliers, professionnels et entreprises de toutes tailles sont servis par des produits bancaires, d'assurance et de services.



UN GROUPE HISTORIQUEMENT CITOYEN

Introduit au Maroc par le Dahir du 25 mai 1926, le modèle organisationnel et commercial du Groupe est fondé, dès l'origine, sur les concepts de mutualité, de solidarité et de citoyenneté.

Au lendemain de l'indépendance, les pouvoirs publics ont procédé à la refonte du Crédit Populaire du Maroc (CPM), à travers le Dahir du 02 février 1961, en le dédiant au développement de l'artisanat et de la petite et moyenne entreprise. Plus récemment, le Dahir du 17 octobre 2000 est venu réaffirmer la mission de financement des petites et moyennes entreprises, artisanales, industrielles et de service tout en rappelant la vocation régionale de la Banque.



Les textes de loi portant réforme du CPM

Dahir n°1-60-232 du 16 chaabane 1380 (2 février 1961) portant réforme du Crédit populaire, article 1 :

« Le crédit populaire du Maroc est notamment chargé de favoriser l'activité et le développement de l'artisanat et de toute entreprise moyenne ou petite, par la distribution de crédit à court, moyen et long terme, tant sur ses ressources propres que sur les dépôts de sa clientèle et sur les fonds mis à sa disposition sous quelque forme que ce soit.

Le Crédit populaire du Maroc peut, en outre, être habilité, en vertu de lois spéciales, à apporter son concours financier ou technique à tous autres secteurs d'activité que ceux mentionnés ci-dessus. »

Dahir n°1-00-70 du 19 rejeb 1421 (17 octobre 2000) portant promulgation de la loi n°12-96 portant réforme du Crédit populaire du Maroc, article 1 :

« Le Crédit populaire du Maroc est notamment chargé de favoriser l'activité et le développement de toute entreprise moyenne ou petite, artisanale, industrielle ou de service par la distribution de crédits à court, moyen et long termes.

Il contribue à la mobilisation de l'épargne, à son utilisation au niveau des régions où elle est collectée et à la promotion des activités bancaires au niveau local et régional. »

LES VALEURS DU GROUPE BANQUE POPULAIRE

Le Groupe se distingue par son fort ancrage régional et son modèle mutualiste à vocation inclusive. Nos 17 530 collaborateurs à travers nos 28 pays de présence font vivre au quotidien nos valeurs de proximité, citoyenneté, innovation et performance.



LE GROUPE BANQUE POPULAIRE EN CHIFFRES



17 530
COLLABORATEURS

50 %
DE FEMMES

6
MILLIONS
DE CLIENTS

17
MILLIARDS DE
DIRHAMS DE PNB

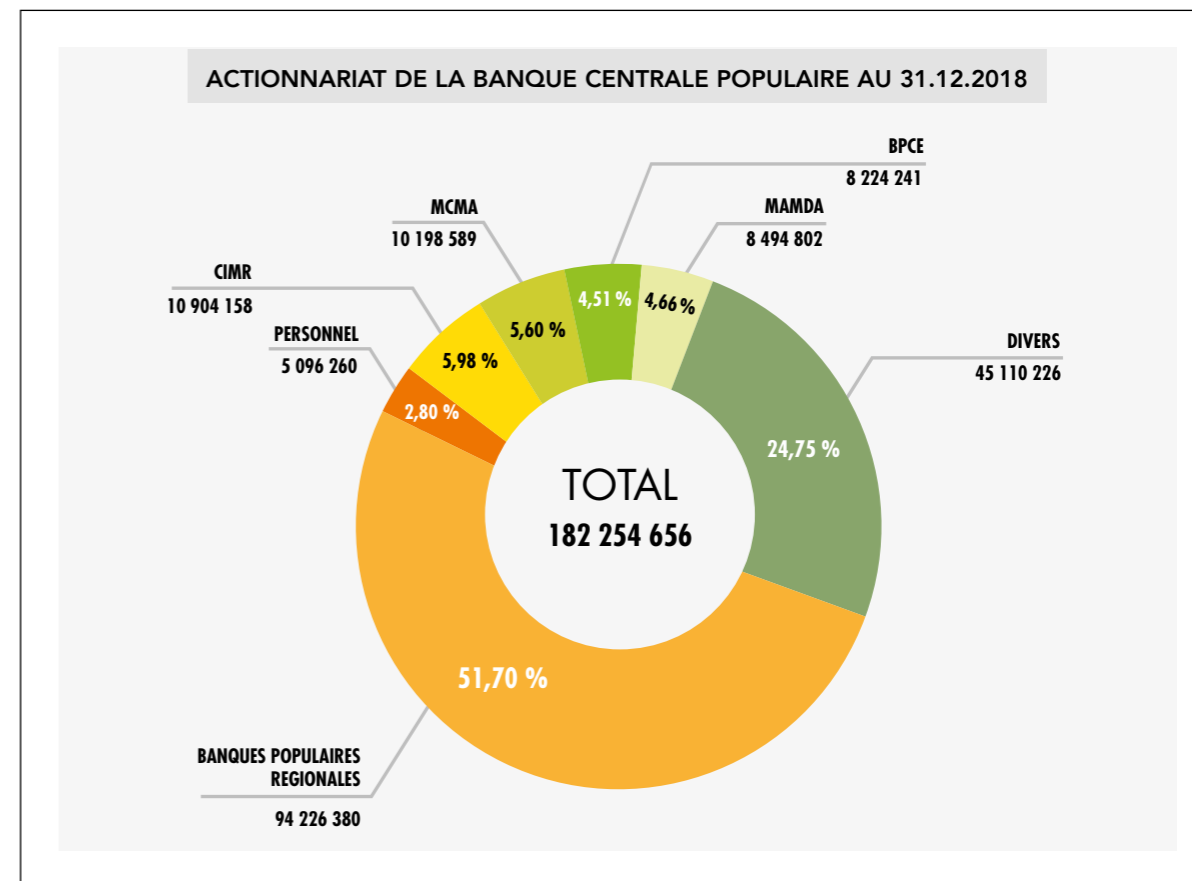
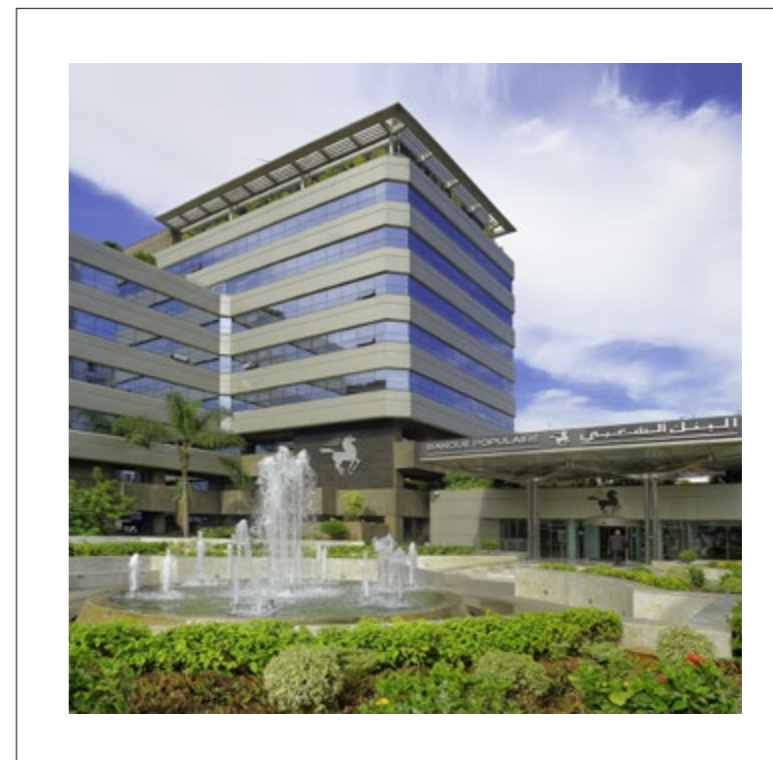
4 904
POINTS DE
DISTRIBUTION

1^{er}
Collecteur d'épargne du système bancaire marocain.
Dans le rapatriement de l'épargne des Marocains Résidant à l'Étranger.

ACTIONNARIAT

La Banque Centrale Populaire (BCP), dont le siège se trouve à Casablanca, est une Société Anonyme à Conseil d'Administration au Capital de 1.822.546.560 DH. Elle est l'organisme central des huit Banques Populaires Régionales (BPR) qui sont des coopératives à capital variable et détient dans chacune d'elle des participations équivalentes majoritaires. L'ensemble formé par la BCP et les BPR constitue le Crédit Populaire du Maroc (CPM).

Plusieurs organismes institutionnels (Caisse de Retraite, Mutuelles, Assurances, Banques,...) portent des parts significatives du capital de la BCP.



LA GOUVERNANCE DU CRÉDIT POPULAIRE DU MAROC

Le Crédit Populaire du Maroc (CPM) est un groupement de Banques composé de la Banque Centrale Populaire (BCP) et des Banques Populaires Régionales (BPR). Les BPR, dont les clients sont sociétaires, sont vouées au développement des régions grâce à leur modèle coopératif. Depuis 1961, ce mode de gouvernance mutualiste, en plaçant les sociétaires au cœur des processus décisionnels, s'inscrit parfaitement dans une perspective de croissance durable.

L'articulation entre les BPR et la BCP

La Banque Centrale Populaire assure le pilotage financier du Groupe à travers sa double fonction d'établissement de crédit et d'organe central bancaire du CPM. Elle coordonne ainsi la politique financière du Groupe et gère le refinancement des BPR. Les clients des BPR qui en sont aussi sociétaires détiennent 48%

du capital sous forme de parts sociales ordinaires, rémunérées selon un taux décidé par le Comité Directeur et voté lors des Assemblées Générales Ordinaires. Garant de l'équilibre décisionnel entre la BCP et les BPR, le Comité Directeur se compose de cinq administrateurs de la BCP et de cinq Présidents des

Conseils de Surveillance des BPR. Il est l'instance suprême du CPM qui valide les orientations stratégiques du Groupe, exerce un contrôle administratif, technique et financier, définit et contrôle les règles de fonctionnement communes et prend les mesures nécessaires au bon fonctionnement des organismes du CPM.

La gouvernance de la BCP

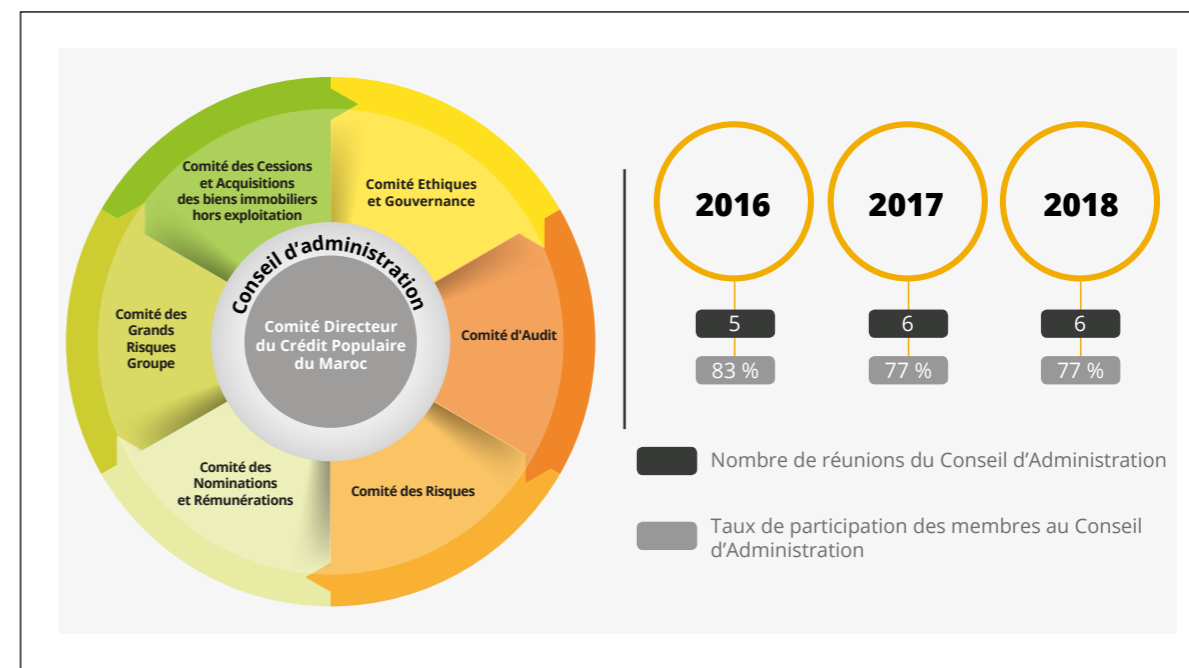
Société anonyme à Conseil d'Administration, la BCP est cotée en Bourse depuis le 8 juillet 2004. Le Conseil d'Administration détermine les orientations stratégiques de la BCP et veille à leur mise en œuvre par l'organe de direction. Ses 12 membres, désignés par

l'Assemblée Générale Ordinaire, sont nommés pour une durée de six ans. Ils bénéficient, depuis 2014, du programme de formation Hakama, en collaboration avec l'Université Internationale de Rabat. Ce cycle, dispensé en cinq modules, aborde les règles de

bonne gouvernance ainsi que des sujets généraux de finance, stratégie et gestion des risques. Le Conseil d'Administration de la BCP fait l'objet d'une évaluation annuelle par un organisme externe indépendant.

	2016	2017	2018
Nombre d'administrateurs bénéficiaires en cumulé du programme de formation Hakama	42	59	75

Emanant du Conseil d'Administration, les comités spécialisés permettent de traiter de sujets spécifiques. En 2017, les Comités « Ethique & Gouvernance », « Grands Risques Groupe » ainsi que « Cessions et Acquisitions des biens immobiliers hors exploitation » ont été créés pour toujours plus d'implication des administrateurs dans les affaires courantes de la Banque. Le Comité Ethique et Gouvernance donne son avis sur le fonctionnement des différents comités, sur la sélection des administrateurs et la mise en place de chartes, à l'instar de celle, en cours de définition, traitant des conflits d'intérêts au sein des organes de gouvernance.



L'indépendance des organes de gouvernance

Le Conseil d'Administration de la BCP compte trois membres indépendants sur douze membres au total, avec la nomination, en 2017, d'un troisième administrateur indépendant. Les critères d'indépendance retenus sont ceux de Bank Al-Maghrib dans sa circulaire n° 5/W/16. Cinq des six comités spécialisés comptent au moins un administrateur indépendant. Deux des trois administrateurs du Comité de Nominations et Rémunérations sont indépendants, dont le Président. Ce Comité ne comprend aucun des sept administrateurs actionnaires. Le Comité des Risques est également présidé par un administrateur indépendant.

25 %

DES ADMINISTRATEURS DE LA BCP SONT INDÉPENDANTS

Le mode de gouvernance mutualiste des BPR

A tous les niveaux de gouvernance des BRP, est posée la question de la représentativité et de l'équité. Les clients sociétaires exercent leur pouvoir sur les orientations et la vie de leur Banque via leurs Conseils de Surveillance et les différents comités spécialisés qui en émanent (audit, risques...). Les Conseils de Surveillance sont représentatifs de l'ensemble des secteurs d'activités de la région. La gestion exécutive de chaque BPR est assurée par un Directeur.

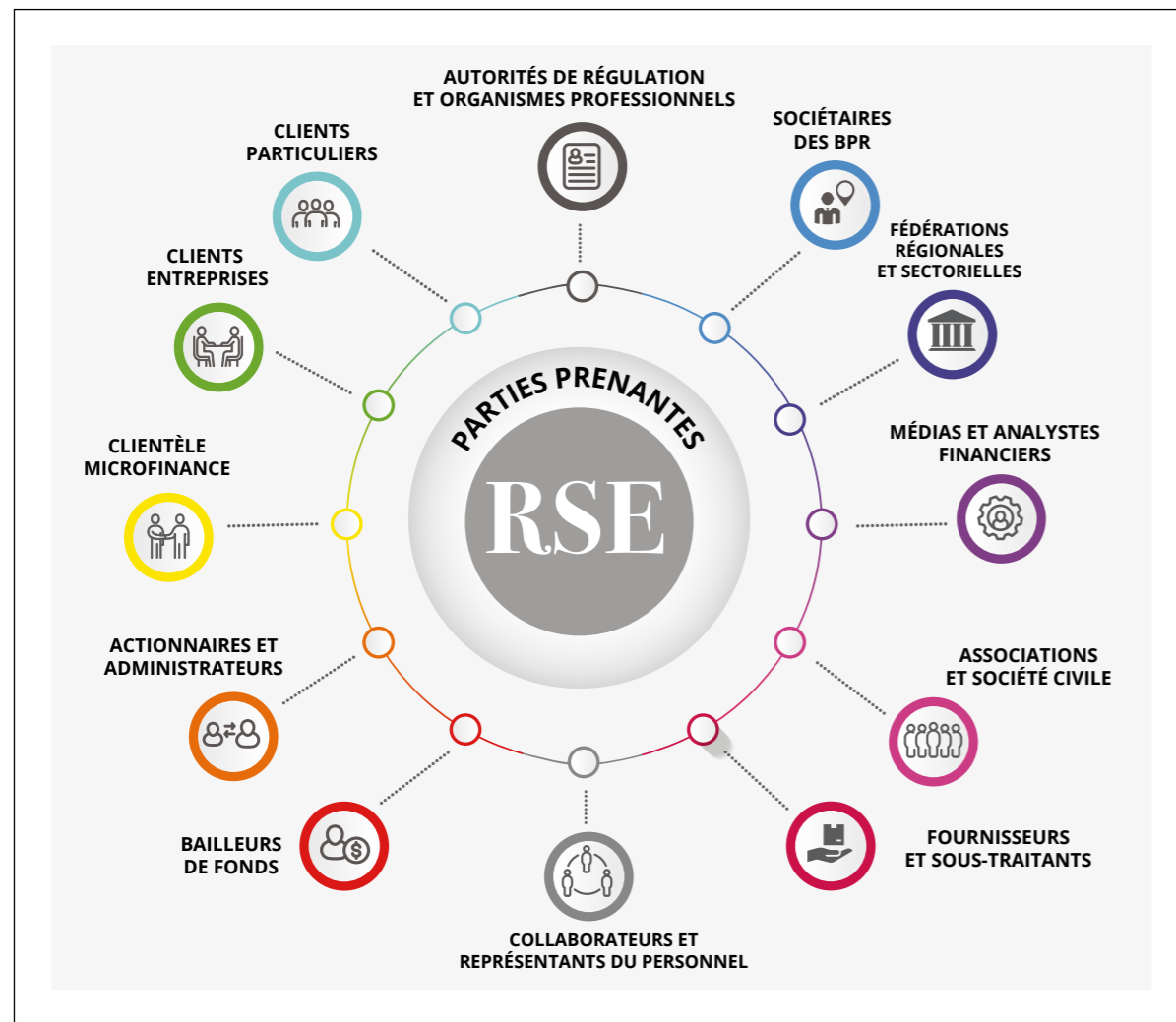
LE DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Le Groupe Banque Populaire entretient des échanges réguliers avec chacune de ses parties prenantes. Des canaux de dialogue adaptés sont mis à profit des différents groupes de parties prenantes et de leurs interlocuteurs au sein du Groupe. Ces échanges sont menés, selon les cas, à fréquence arrêtée, ponctuellement ou en continue.

Ce dialogue permanent permet au Groupe de comprendre les défis et attentes de ses différentes parties prenantes et d'en tenir compte dans ses prises de décisions stratégiques, ses opérations, le développement de son offre ainsi que dans ses actions sociétales.

Le présent rapport s'attache à informer les différentes parties prenantes des défis du Groupe en matière de responsabilité sociétale et des réponses qu'il y apporte. Cette cartographie des parties prenantes, de leurs attentes et des canaux de dialogue, a été réalisée en se basant sur le degré de relation qu'entretient le Groupe avec chacune d'elle et sur les entretiens menés auprès des fonctions dans le cadre de la préparation de ce rapport.

Cartographie des parties prenantes



● PRINCIPAUX CANAUX DE DIALOGUE	● PRINCIPAUX ENJEUX ET ATTENTES
<p>Centre de relation clients Réseau Enquêtes de satisfaction Portail internet Sensibilisation et éducation financière</p> <p>.....</p> <p>Transparence Qualité de service Plus de produits d'assurance et d'assistance Délais et conditions d'octroi des crédits</p>	<p>Centre de relation client Réseau Enquêtes de satisfaction Portail internet Emails dédiés Réunions régionales Sensibilisation et éducation financière</p> <p>.....</p> <p>Transparence Qualité de service Conseil pour accès au crédit adapté Délais et conditions d'octroi des crédits Soutien à la gestion de trésorerie</p>
<p>Entretiens annuels Réseau social interne Réunions présentielle et à distance Communication interne Dialogue social permanent au sein des commissions paritaires</p> <p>.....</p> <p>Transparence et équité Diversité au niveau des postes de responsabilités Plus d'assurance santé complémentaire pour maladies lourdes</p>	<p>Assemblées générales Communiqués</p> <p>.....</p> <p>Profitabilité Rentabilité Transparence Maîtrise des risques Bonne gouvernance Croissance durable</p>
<p>Echange permanent avec la direction Conférences de presse Présentation des résultats</p> <p>.....</p> <p>Information régulière et transparente</p>	<p>Partenariats et programmes à travers la Fondation Banque Populaire Rencontres et réunions</p> <p>.....</p> <p>Soutien financier et technique des causes d'intérêt commun Engagement structuré à long terme Réponses aux sollicitations</p>
<p>Réunions</p> <p>.....</p> <p>Soutien et financement des TPE et PME Soutien et financement des secteurs vulnérables et à fort potentiel Soutien et financement des régions</p>	<p>Assemblées générales Communiqués</p> <p>.....</p> <p>Profitabilité Rentabilité Financement et soutien des régions Croissance durable Représentativité et équité</p>
<p>Commissions GPBM Commissions CGEM Réunions Courrier officiel Email</p> <p>.....</p> <p>Conformité réglementaire Participation aux projets de place Concertation sur les nouvelles réglementations</p>	<p>Commissions GPBM Commissions CGEM Réunions Courrier officiel Email</p> <p>.....</p> <p>Conformité réglementaire Participation aux projets de place Concertation sur les nouvelles réglementations</p>

LES ENJEUX MATÉRIELS

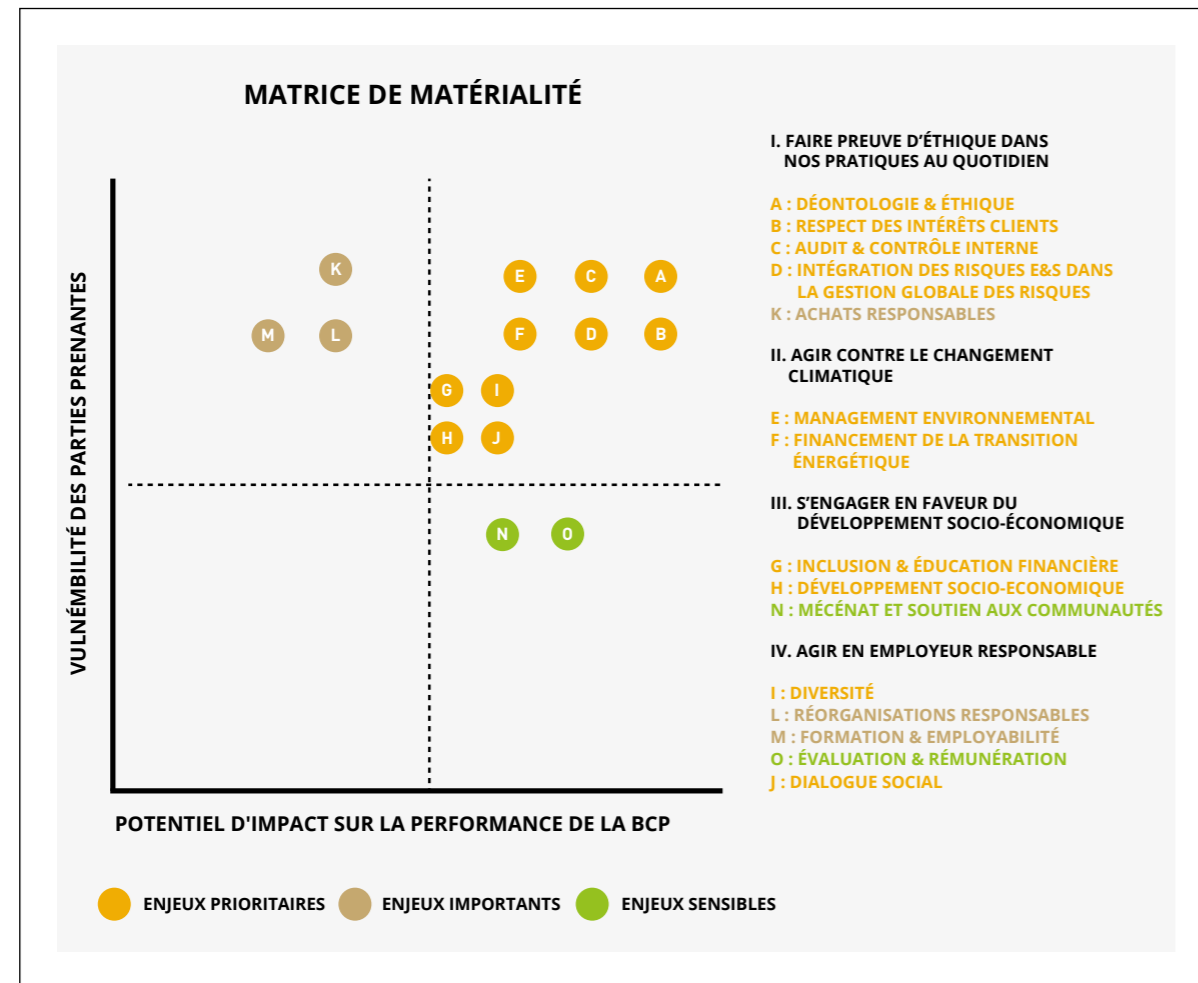
Les enjeux matériels prioritaires

Pour définir ses enjeux matériels, la Banque s'est appuyée sur une analyse des risques de vingt-six enjeux de responsabilité sociétale. Ces enjeux potentiels sont issus de la norme ISO 26000, de la charte RSE de la CGEM et d'un benchmark sectoriel.

Les entretiens internes et les ateliers, menés par un tiers expert auprès d'un panel élargi de fonctions métiers et supports, ont permis de mesurer le potentiel d'impact sur la performance de la Banque et la vulnérabilité des parties prenantes pour chacun des enjeux. Les attentes des parties prenantes ont pu être définies grâce aux entretiens internes auprès de collaborateurs en contact régulier avec les

différentes parties prenantes. Un référentiel sectoriel élaboré par un tiers expert a permis de compléter cette analyse interne.

L'analyse de matérialité a donné lieu à une hiérarchisation des enjeux selon quatre catégories de risque. Cet exercice permet in fine de faire ressortir les enjeux de responsabilité sociétale prioritaires et importants pour la croissance durable du Groupe. La démarche de la Banque a été jugée par le tiers expert comme témoignant d'un degré de maturité avancé au regard de l'intégration des sept questions centrales et de la matérialité du dialogue avec les parties prenantes visés par ISO 26000.



Correspondance entre les enjeux matériels et les standards Global Reporting Initiative (GRI)

ENJEUX MATÉRIELS DE LA BANQUE POPULAIRE	ENJEUX SPÉCIFIQUES DES STANDARDS GRI
DÉONTOLOGIE & ÉTHIQUE	GRI 205 / Lutte contre la corruption
RESPECT DES INTÉRÊTS CLIENTS	GRI 417 / Commercialisation et étiquetage GRI 418 / Confidentialité des données clients
AUDIT & CONTRÔLE INTERNE	GRI 419 / Conformité socio-économique
INTÉGRATION DES RISQUES E&S DANS LA GESTION GLOBALE DES RISQUES	GRI supplément sectoriel finance
ACHATS RESPONSABLES	GRI 204 Pratiques d'Achats GRI 414 Evaluation sociale des fournisseurs
INCLUSION & ÉDUCATION FINANCIÈRE	GRI supplément sectoriel finance
DÉVELOPPEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE	GRI supplément sectoriel finance
MÉCÉNAT ET SOUTIEN AUX COMMUNAUTÉS	GRI 203 Impacts économiques indirects
MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	GRI 302 Énergie
FINANCEMENT DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE	GRI supplément sectoriel finance
DIVERSITÉ	GRI 405 Diversité et égalité des chances
DIALOGUE SOCIAL	GRI 407 Liberté syndicale et négociation collective
RÉORGANISATIONS RESPONSABLES	GRI 402 Relation employés / Direction
FORMATION & EMPLOYABILITÉ	GRI 404 Formation et Education
ÉVALUATIONS & RÉMUNÉRATIONS	GRI 404 Formation et Education

LES 15 ENGAGEMENTS RSE STRATÉGIQUES DU GROUPE BANQUE POPULAIRE



LA CONTRIBUTION DU GROUPE AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD) DE L'ONU

QUE SONT LES ODD ?

Entrés en vigueur en 2016, les Objectifs de développement durable constituent un cadre universel de référence pour éradiquer la pauvreté, protéger la planète et garantir la prospérité pour tous. Ces 17 objectifs, définis par l'ensemble des nations, requièrent l'implication de tous et fixent un cap partagé entre les différents acteurs publics, privés et associatifs. Ils sont déclinés en cibles spécifiques à atteindre d'ici 2030. Les ODD donnent du sens aux actions actuelles des entreprises et orientent leurs actions futures, en phase avec les opportunités que représentent ces grands défis de l'humanité. Ces derniers, à l'horizon 2030, ne sauront être relevés sans la contribution forte du secteur privé et de la société civile.

Le Groupe Banque Populaire est convaincu de l'importance de sa contribution aux ODD de par son cœur de métier, ses opérations internes et ses activités de mécénat.

Un travail d'analyse des produits et services, des programmes et opérations internes mobilisant diverses fonctions de la Banque, la filiale Attawfiq Micro-finance et la Fondation Banque Populaire, a permis d'identifier la contribution du Groupe aux ODD.

De par son cœur de métier, le Groupe Banque Populaire apporte une contribution stratégique à quatre ODD, sur lesquels il a le plus fort impact. Quatre ODD complémentaires font écho à des programmes dans lesquels le Groupe est fortement engagé, que ce soit par sa Fondation, ses financements ou ses opérations internes. Les ODD 16 et 17 constituent quant à eux le socle de la bonne conduite des affaires du Groupe avec l'ensemble de ses parties prenantes. Ils font particulièrement référence aux partenariats avec les bailleurs de fonds, les autorités de régulation, les Etats et les associations ainsi qu'à la représentation des collaborateurs à tous les niveaux de prise de décisions.



Pour chacun des objectifs prioritaires et complémentaires, s'est posée la question des cibles les plus pertinentes pour le Groupe, résumées dans le tableau ci-dessous.

	CIBLES PERTINENTES POUR LE GROUPE	ENJEUX STRATÉGIQUES POUR LE GROUPE
OBJECTIFS STRATÉGIQUES		
1 PAS DE PAUVRETÉ 	1.4 Accès aux services de base, à la propriété foncière, à des nouvelles technologies et des services financiers, y compris la microfinance.	Inclusion & éducation financière
7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE 	7.1 Accès à des services énergétiques fiables et modernes, à un coût abordable	Développement socio-économique
	7.2 Accroître les énergies renouvelables dans le bouquet énergétique mondial	Financement de la transition énergétique
	7.3 Multiplier par deux le taux mondial d'amélioration de l'efficacité énergétique	Financement de la transition énergétique
8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE 	8.2 Parvenir à un niveau élevé de productivité économique par la diversification et l'innovation, notamment en mettant l'accent sur les secteurs à forte valeur ajoutée et à forte intensité de main-d'œuvre	Développement socio-économique Inclusion & éducation financière
	8.3 Promouvoir des politiques favorisant la production, l'emploi, l'entrepreneuriat, l'innovation, la croissance des microentreprises et des TPME et leur intégration dans le secteur formel, y compris par l'accès aux services financiers	Développement socio-économique Inclusion & éducation financière
	8.10 Favoriser et généraliser l'accès de tous aux services financiers et d'assurance	Inclusion & éducation financière
9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE 	9.2 Promouvoir une industrialisation durable et augmenter nettement la contribution de l'industrie à l'emploi et au produit intérieur brut	Développement socio-économique
	9.3 Accroître l'accès des entreprises, notamment des petites entreprises industrielles, aux services financiers, y compris aux prêts consentis à des conditions abordables, et leur intégration aux chaînes de valeur et aux marchés	Développement socio-économique
	9.a Faciliter la mise en place d'une infrastructure durable dans les pays en développement en renforçant l'appui financier, technologique et technique apporté aux pays d'Afrique	Développement socio-économique

	CIBLES PERTINENTES POUR LE GROUPE	ENJEUX STRATÉGIQUES POUR LE GROUPE
OBJECTIFS COMPLÉMENTAIRES		
2 FAIM «ZÉRO» 	2.3 Doubler la productivité agricole et les revenus des petits producteurs alimentaires en assurant l'égalité d'accès aux services financiers	Développement socio-économique Inclusion & éducation financière
4 ÉDUCATION DE QUALITÉ 	4.1 Assurer l'accès de tous, filles et garçons, sur un pied d'égalité, à l'enseignement primaire et secondaire gratuit et de qualité	Mécénat et soutien aux communautés
	4.4 Augmenter le nombre de jeunes et d'adultes disposant des compétences nécessaires à l'emploi et à l'entrepreneuriat	Mécénat et soutien aux communautés
10 INÉGALITÉS RÉDUITES 	10.2 Autonomiser toutes les personnes et favoriser leur intégration sociale et économique sans aucune discrimination	Inclusion & éducation financière
	10.b Stimuler l'aide publique au développement et les flux financiers, y compris les investissements étrangers directs, en faveur des États en développement, en particulier en Afrique	Développement socio-économique
	10.c Atteindre moins de 3 % de coûts de transaction des envois de fonds effectués par les migrants et éliminer les circuits d'envois de fonds aux coûts supérieurs à 5 %	Inclusion & éducation financière
11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES 	11.1 Assurer l'accès de tous à un logement sûr et abordable et assainir les quartiers de taudis	Inclusion & éducation financière
	11.4 Redoubler d'efforts pour protéger et préserver le patrimoine culturel et naturel mondial	Mécénat et soutien des communautés
	11.6 Réduire l'impact environnemental négatif des villes notamment par la qualité de l'air et la gestion des déchets	Management environnemental

FAIRE PREUVE D'ÉTHIQUE DANS SES PRATIQUES AU QUOTIDIEN



434

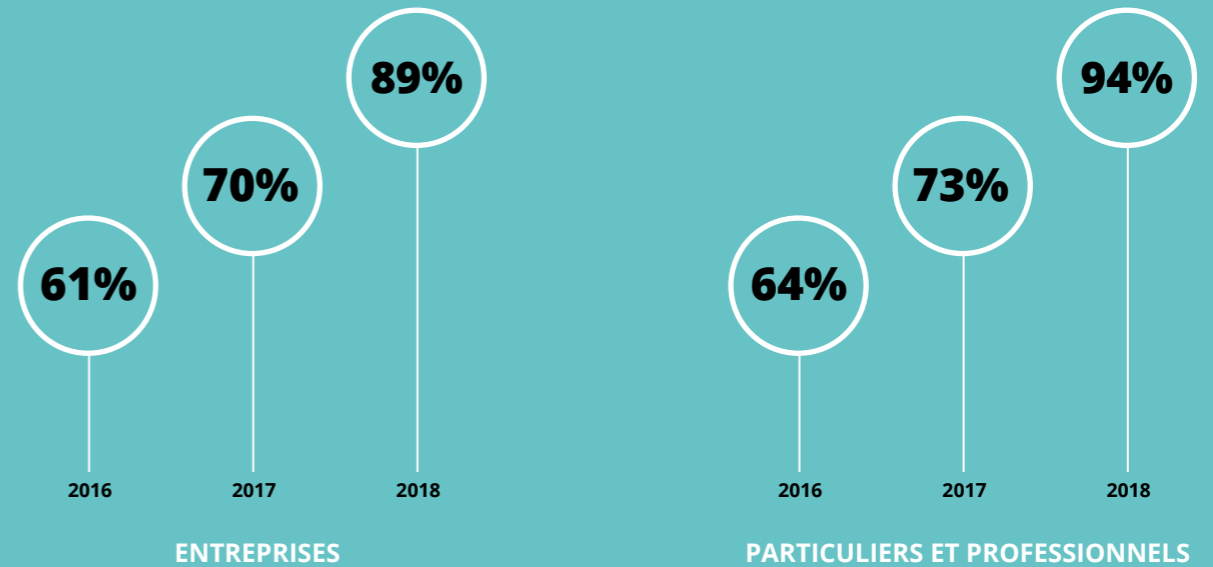
AGENTS DES BPR FORMÉS
AU SGES ENTRE
2016 ET 2018



100 %

DE DÉPLOIEMENT DU SGES
DANS L'ENSEMBLE DU
GROUPE

POURCENTAGE DE RÉOLUTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS



AGIR AVEC DÉONTOLOGIE ET ÉTHIQUE



Le Groupe Banque Populaire érige en priorité la conformité de ses activités aux lois et règlements en vigueur tout en se référant aux meilleures pratiques. Il veille ainsi scrupuleusement à minimiser son exposition aux risques déontologiques caractéristiques du secteur bancaire, à savoir la corruption, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Ceci permet in fine au Groupe de se prémunir contre les risques réputationnels et les sanctions, sécurisant ainsi son processus de développement.



Une gouvernance et une mission bien définies du Pôle Conformité Groupe

La Conformité Groupe est une structure indépendante, directement rattachée, depuis 2017, à l'organe de Direction.

Ses prérogatives couvrent, notamment, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

ainsi que la lutte contre la corruption, les abus de marché et les conflits d'intérêt. Des responsables Conformité,

présents dans chaque entité du Groupe, veillent à la déclinaison de la stratégie globale. Le Comité Ethique et Gouvernance, émanant du Conseil d'Administration de la BCP, traite de toutes les questions de déontologie et d'éthique qui lui sont soumises

par les organismes du CPM, les filiales et les Fondations. Le pôle Conformité prévient et gère les conflits d'intérêt qui peuvent naître, notamment dans les relations entre les clients et les salariés ou les organes de Direction. Il prévient les cas de corruption à travers,

entre autres, la mise en place d'une cartographie dédiée, la formation des cadres et des personnels les plus exposés aux risques de corruption et de trafic d'influence. Enfin, il prévient et détecte les abus de marché.

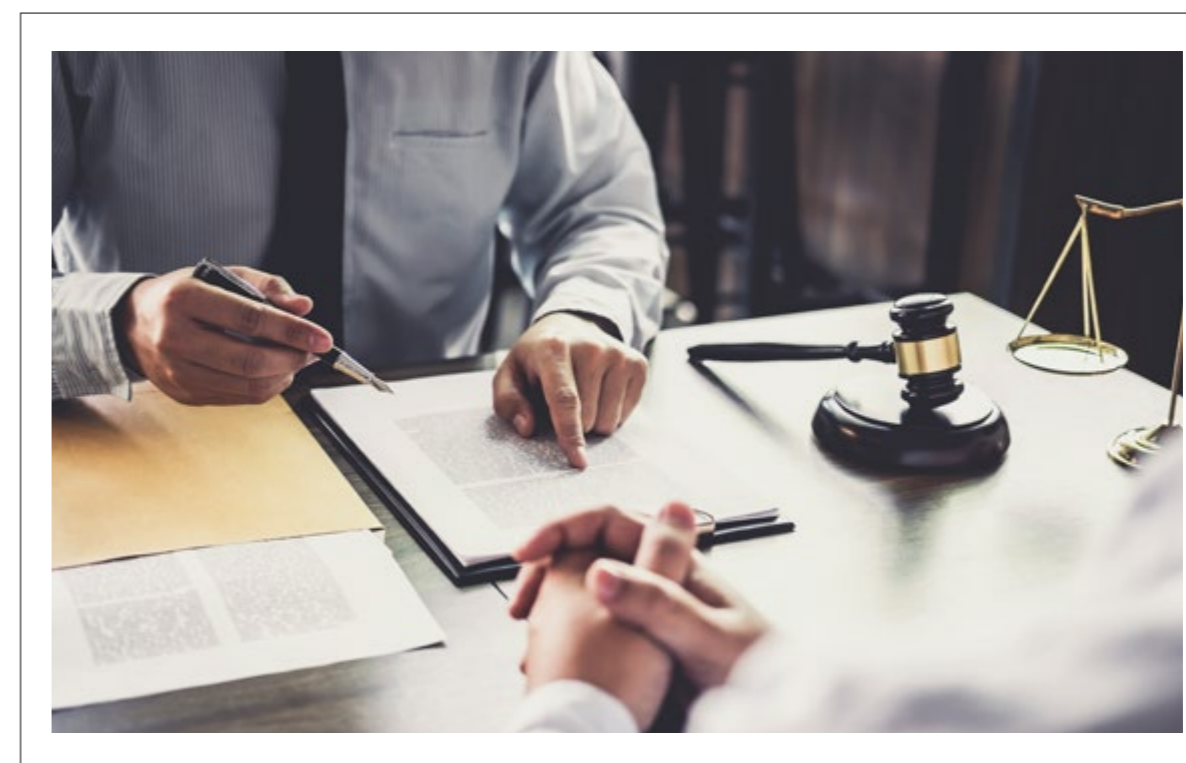
Le Code de Déontologie et d'Éthique

Le Code de Déontologie et d'Éthique énonce les valeurs et principes fondamentaux de l'entreprise, souligne ses responsabilités et engagements vis-à-vis de ses parties prenantes (collaborateurs, partenaires, clients, fournisseurs, etc.), et définit un cadre commun visant le respect des lois, réglementations et autres codes professionnels.

Signé par l'ensemble des collaborateurs et disponible

sur le site de la Banque, il s'inspire du corpus légal et réglementaire en vigueur et des valeurs d'éthique universelles telles que l'intégrité, la loyauté, le professionnalisme, la qualité, la confidentialité, la transparence et la solidarité. Le dispositif de lutte contre la corruption est édicté par le Code de Déontologie et d'Éthique et permet à tout agent du Groupe d'alerter sur les comportements non éthiques.

Le déontologue a pour rôle de veiller au respect et à la mise en place des règles et procédures déontologiques, il reçoit les alertes et fait part à l'organe de Direction de toute situation de non-respect des prescriptions du Code de déontologie. Il a, de ce fait, un rôle stratégique grâce à son indépendance fonctionnelle par rapport aux autres fonctions opérationnelles.



La prévention de la corruption, du blanchiment d'argent et des abus de marché

Les questions de corruption, de Lutte Anti-Blanchiment et de Financement du Terrorisme (LAB/FT) sont abordées à la fois dans le Code de Déontologie et d'Ethique et au niveau d'une politique dédiée mise à disposition des collaborateurs sur l'intranet. Un ensemble de dispositifs concrets permettent de gérer ces questions, à savoir :

- une cartographie des risques régulièrement actualisée et destinée à identifier, analyser et hiérarchiser les risques d'exposition de l'entité à des sollicitations ;
- une évaluation des mesures mises en œuvre en réponse à la cartographie des risques de corruption, par secteurs d'activités et zones géographiques ;
- un comité de prévention de la corruption et de la fraude au sein du Comité Ethique et Conformité ;
- l'intégration des risques de corruption dans le périmètre d'audit interne ;
- un système de doubles signatures et d'habilitation par profil empêchant le cumul des tâches (saisie, contrôle et validation) ;
- une formation destinée aux cadres et aux personnels les plus exposés aux risques de corruption et de trafic d'influence ;
- une formation des dirigeants et collaborateurs concernés aux techniques de détection et de prévention des opérations à caractère inhabituel ou complexe ;
- un classement, pour chaque relation d'affaire, des clients en termes de risque de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme ;
- une procédure d'alerte éthique garantissant l'anonymat ;
- les procédures à suivre concernant les cadeaux reçus et offerts.

En 2018, le Groupe s'est assuré de sa mise en conformité avec la nouvelle circulaire 5W de Bank Al-Maghrib, qui couvre tous particulièrement les sujets LAB/FT.



La sensibilisation des collaborateurs et partenaires

Les valeurs de déontologie et d'éthique du Groupe font l'objet de sensibilisation et de formation dès le recrutement et tout au long de l'année. La formation est dispensée par le responsable de l'Ethique et de la Déontologie aux nouvelles recrues, aux collaborateurs de la salle de marché et de la fonction Corporate. Des posters illustrés viennent compléter ce dispositif en abordant, de manière didactique, les sujets de conflits d'intérêts et de confidentialité des données.

Au niveau des instances de gouvernance, 100% des administrateurs de la BCP ont signé l'engagement et ont été sensibilisés, lors de différents Comités, à la déontologie et à la lutte contre la corruption. En outre, les membres du Comité Directeur, de l'Organe de Direction, des Conseils de Surveillance des BPR, les Présidents de Directoires ainsi que tous les collaborateurs du Pôle Finance, de la Banque de Financement et d'Investissement, de la gestion de la gouvernance et les fonctions sensibles, font l'objet d'une sensibilisation renforcée à ces sujets. Lors de cette sensibilisation, une attention particulière est portée sur la gestion des conflits d'intérêts, les délits d'initiés et la lutte contre la corruption.

Les parties prenantes externes de la banque (clients, fournisseurs, sous-traitants et donneurs d'ordre) sont également informées de l'engagement de l'entreprise en faveur de ces principes. Les fournisseurs, en tant qu'initiés occasionnels, sont signataires d'un engagement de respect du Code de Déontologie lors des adjudications des marchés.



VEILLER AU RESPECT DE L'INTÉRÊT DES CLIENTS

Les clients et leurs attentes sont au cœur de toutes les décisions du Groupe, dont la mission première est d'offrir des produits et services accessibles. La protection de la clientèle en accord avec le cadre réglementaire et les meilleures pratiques internationales est dès lors une priorité pour le Groupe.

La protection de la clientèle passe par la mise en place d'un référentiel dédié ainsi que par la sensibilisation des collaborateurs aux règles de bonne conduite.

La gestion des réclamations, la transparence de l'offre, la prévention du surendettement et la protection des données viennent répondre aux attentes des clients, en toute conformité avec les exigences des partenaires et régulateurs. L'innovation et le digital sont, depuis quelques années, au service de l'amélioration constante de l'expérience client et permettent d'apporter plus de valeur ajoutée.

Un dialogue ouvert avec les clients

Afin de continuer à répondre à leurs attentes, il est essentiel pour la Banque d'être continuellement à l'écoute de ses clients. Pour mesurer leur satisfaction, la Banque mène chaque année des enquêtes de satisfaction de la clientèle vis-à-vis des services et produits offerts. À l'issue de ces enquêtes, des plans d'actions sont menés avec les différentes parties prenantes afin d'améliorer la qualité de service. Les réclamations les plus courantes sont relatives aux clôtures de compte, à la monétique et à la bancassurance.

L'ensemble des résultats, au sujet du baromètre qualité, des réclamations clients, des enquêtes mystères et des enquêtes de satisfaction, sont consultables au niveau du site intranet.

Le processus de gestion des réclamations a été intégralement repensé en 2017, suite à un diagnostic approfondi. Ce nouveau processus, en cours de déploiement, s'appuie sur une nouvelle entité dédiée : « Suivi et Gestion des Réclamations ». Ce point unique centralise, analyse et suit l'ensemble des réclamations du CPM, en vue de se conformer aux exigences réglementaires et d'améliorer la prise en charge des réclamations de la clientèle. Ces dernières sont recueillies à travers divers canaux :

- visites client ;
- formulaire des réclamations ;
- appels téléphoniques ;
- courrier postal ou e-mail ;
- sites Web : Chaabi Net ou le site institutionnel
- réseaux sociaux (Twitter et Facebook) depuis 2017 avec des équipes dédiées

Les clients sont systématiquement informés des délais de traitement de leurs réclamations et des possibilités de recours en cas de non-réponse. Un reporting rigoureux permet de piloter les délais de réponse. Pour assurer une amélioration constante, des formations et sensibilisations sont dispensées chaque année au profit du personnel de la Banque et des nouvelles recrues sur le dispositif de traitement des réclamations et sur le Système de Management de la Qualité.

En 2017, le Système de Management de la Qualité déployé pour les activités « Monétique », « Crédits et remises documentaires » et « Activités de marché » a été certifié ISO 9001 v2015.

INDICATEURS DE SUIVI DE LA QUALITÉ*

	Catégorie de la clientèle	2016	2017	2018
Nombre de réclamations	L'ensemble	4 858	4 046	6 364
Délai de prise en compte des réclamations clients (jours)	Particuliers et Professionnels	82	60	34
	Marocains du Monde	67	51	42
	Entreprises	70	64	49
Pourcentage de résolution des réclamations des clients	Particuliers et Professionnels	64%	73%	94%
	Marocains du Monde	77%	74%	93%
	Entreprises	61%	70%	89%
Taux de clôture dans les délais des réclamations des clients	Particuliers et Professionnels	32%	48%	75%
	Marocains du Monde	43%	52%	69%
	Entreprises	35%	44%	62%
Taux de satisfaction des clients	Particuliers et Professionnels	94%	94%	94%
	Entreprises	84%	84%	84%

* Le périmètre est le CPM et les filiales Mediafinance, Al Wassit, PCA et CTN, sauf pour les taux de satisfaction dont le périmètre est le CPM uniquement

La transparence de l'offre

La transparence de l'offre et des communications nourrit la relation de confiance qu'entretient le Groupe avec ses clients. La Direction Générale de la Banque de Détail et le Pôle Conformité Groupe, pour le volet réglementaire, portent la responsabilité de l'information aux clients. Les Marchés font la conception des produits et entament les relations d'affaires, le Pôle Conformité Groupe donne enfin un avis de conformité sur tous les formulaires et contrats destinés à la clientèle.

Des fiches produits, accessibles au niveau du site institutionnel du Groupe décrivent, pour chaque segment de clientèle, les différentes offres. Les tarifs sont, quant à eux, publiés en toute transparence à travers un bréviaire des frais et commissions au niveau du portail Bpnet et une grille des principales conditions est affichée au niveau des agences. En conformité avec la loi 31-08 relative à la protection des consommateurs, l'ensemble de ces communications évitent scrupuleusement les messages publicitaires trompeurs. Aucun cas de non-conformité aux réglementations relatives à la communication marketing n'a été relevé de 2016 à 2018.



Fluidifier la relation client par le digital

En 2018, deux parcours clients (la création de compte et la demande d'accord de financement immobilier) ont été digitalisés donnant naissance à « jedeiensclient.ma » et « jedeiensproprietaire.ma ». Ces parcours ont un véritable impact sur le temps de traitement des dossiers, tout en minimisant les déplacements et la quantité des documents. Les conseillers voient désormais leurs tâches administratives optimisées, à la faveur d'un temps passé de qualité auprès de leurs clients, pour plus de communication sur les produits et davantage de sensibilisation.

La prévention du surendettement

Les processus d'octroi de crédits intègrent un ensemble de contrôles et vérifications qui conditionnent l'accès des clients aux crédits. Une analyse du risque permet ainsi d'étudier la solvabilité du client, ses conditions de remboursement ainsi que ses justifications économiques et couvertures. Pour les particuliers, le Crédit Bureau est systématiquement consulté, informant sur les éventuels crédits déjà contractés par le client. La notation du client ainsi que la revue du dossier de crédit interviennent au moins une fois par an et à chaque événement significatif affectant la situation du client. Ces vérifications préalables visent la prévention du surendettement et mènent systématiquement au rejet des dossiers de crédits catégorisés à risque. En cas de situation difficile, la Banque peut accorder une suspension des remboursements allant jusqu'à 24 mois, en conformité avec la loi 31-08.

Le Groupe reste par ailleurs attentif à l'évolution de ses indicateurs de risque et à ceux de la place bancaire marocaine.

La protection des données

Sanctionnée par la loi 09-08 (relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel) et le code du travail, la question de la divulgation des données personnelles des clients est des plus importantes pour le Groupe. La Banque veille

ainsi à la protection des données de ses clients tout le long de ses processus métiers et au niveau de ses accords de partenariats et de prestations. A ce titre, le Pôle Conformité Groupe s'est doté des autorisations nécessaires auprès de la Commission Nationale de Protection

des Données à caractère Personnel (CNDP). Les codes de déontologie, le corpus réglementaire interne, les communications de l'intranet et les conditions générales du site institutionnel du Groupe rappellent les obligations de protection des données des clients, des internautes et des

parties prenantes. Le Pôle Conformité Groupe veille à leur application par des actions de sensibilisation de la filière commerciale en continue, à l'instar d'une récente campagne intranet traitant du secret professionnel. La Direction Sécurité, Normes et Contrôles définit, quant à elle, la stratégie et les initiatives de sécurité, qui font l'objet de plusieurs chartes et circulaires. Les habilitations informatiques sont gérées par profil et

toute nouvelle demande d'habilitation fait l'objet d'un examen par une commission. En cas d'incident la Banque se réfère à ses procédures en vigueur.

En Europe, la filiale Chaabi Bank est d'ores et déjà conforme à la loi RGPD pour son activité propre. Cette loi, bien qu'européenne, est applicable au Groupe compte tenu de ses différentes activités bancaires et non bancaires au Maroc

et à l'étranger. Elle est de ce fait en cours d'application au Maroc au niveau du Groupe, sous la supervision de Bank Al-Maghrib et de la CNDP. Elle permettra d'améliorer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel tout en confortant la position du Groupe à l'international. De 2016 à 2018, aucune plainte fondée concernant des atteintes à la confidentialité des données clients n'a été relevée.

Certification Smart Campaign

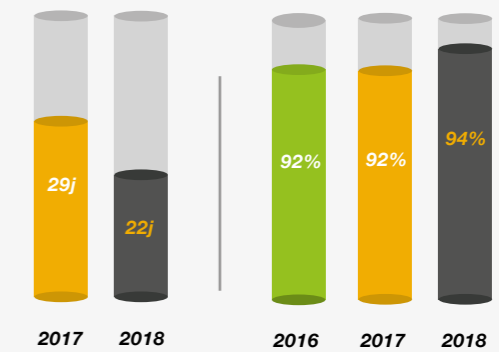
En 2017, la filiale Attawfiq Micro-finance a rejoint le club des institutions de microfinance qui se distinguent par la certification « Smart Campaign » pour la protection des clients. Le processus de certification s'articule autour de 7 principes inspirés des meilleurs standards internationaux en matière de protection des clients :

- le développement des produits et distribution appropriés ;
- la prévention du surendettement ;
- la transparence ;
- la tarification responsable ;
- le traitement respectueux et équitable des clients ;
- la confidentialité des données des clients ;
- les mécanismes de résolution des plaintes.

La filiale a su transcrire ces grands principes universels aussi bien dans ses systèmes de gestion interne qu'au niveau de sa relation client.

Les indicateurs de réclamation sont consolidés au niveau régional et sont régulièrement présentés au conseil d'administration. Des enquêtes de satisfaction sont menées tous les deux ans.

ATTAWFIQ MICRO-FINANCE INDICATEURS DE SUIVI DE LA QUALITÉ



Délais de prise en compte des réclamations

Pourcentage de résolution des réclamations

90%

TAUX DE SATISFACTION DES CLIENTS

INTÉGRER LES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX DANS L'AUDIT ET LE CONTRÔLE

Les crises bancaires survenues à l'international au cours de la décennie dernière ont démontré le rôle important du contrôle bancaire dans la stabilité financière des économies. Ces événements appellent à la plus grande vigilance de tout établissement bancaire, dont la responsabilité vis-à-vis de ses déposants et de l'ensemble de ses parties prenantes est majeure.

Le contrôle interne et l'audit des comptes par des tiers indépendants permettent d'assurer la maîtrise des risques, la sauvegarde du patrimoine et la qualité de l'information. L'organisation et les procédures qui régissent la mise en œuvre de ces vérifications servent naturellement la performance et la pérennité de l'entreprise.

Etendre la revue des risques aux enjeux socio-environnementaux et de gouvernance permettra, à terme, de se prémunir des risques émergents.

L'audit des comptes

Les comptes consolidés de la Banque Centrale Populaire regroupent l'ensemble des entreprises sous contrôle exclusif, conjoint ou sous influence notable. Ils sont établis selon les normes comptables internationales (International Financial Reporting Standards - IFRS) et sont audités par deux commissaires aux comptes qui n'assurent pas de mission de conseil pour la Banque. De 2016 à 2018, les comptes ont été certifiés sans réserve.

L'organisation du Contrôle Interne

Le Comité des Risques, émanant du Conseil d'Administration, est chargé d'assister ce dernier dans la surveillance des risques auxquels la BCP



est exposée, le respect de la stratégie et des politiques générales de gestion des risques et la conformité à la réglementation relative aux risques. Le Comité d'Audit assure notamment la surveillance et l'évaluation de la mise en œuvre des dispositifs de contrôle interne.

Ces organes de gouvernance s'appuient sur une charte de contrôle permanent et une charte d'audit interne. Les résultats des audits internes menés par la Banque sont présentés à ces deux comités ainsi qu'à la Direction Générale. Des procédures permettent de vérifier la mise en œuvre effective des recommandations issues des audits internes.

De 2016 à 2018, aucun cas de non-conformité aux législations et réglementations sociales et économiques n'a été observé.

La cartographie des risques socio-environnementaux dans les opérations

La BCP élabore sa cartographie des risques sur la base de ses politiques internes, des directives nationales (circulaires Bank Al-Maghrib) et internationales (Bâle). Cette cartographie se nourrit également d'ateliers organisés avec les différents experts métiers de la Banque, de la base incident interne et de la connaissance des risques communs au secteur. Elle donne lieu à un plan d'actions suivi périodiquement.

Un système informatique Front Risk donne accès à la cartographie de risque opérationnel pour l'ensemble des collaborateurs concernés qui peuvent y remonter les incidents en temps réels.

Un certain nombre de risques sociaux sont d'ores et déjà intégrés dans la cartographie des risques, principalement ceux liés aux ressources humaines, aux achats et à la relation clients (y compris le non-respect de la confidentialité des données). La revue de cette cartographie prend en charge l'intégration d'éventuels nouveaux risques sociaux liés aux risques opérationnels.

Le Groupe accompagne les filiales à travers la diffusion d'un canevas, l'animation d'ateliers de travail et la tenue de réunions avec les relais risques opérationnels. Les filiales demeurent toutefois indépendantes dans la validation et la cartographie de leurs risques, que le Groupe intègre à son système global de gestion des risques.

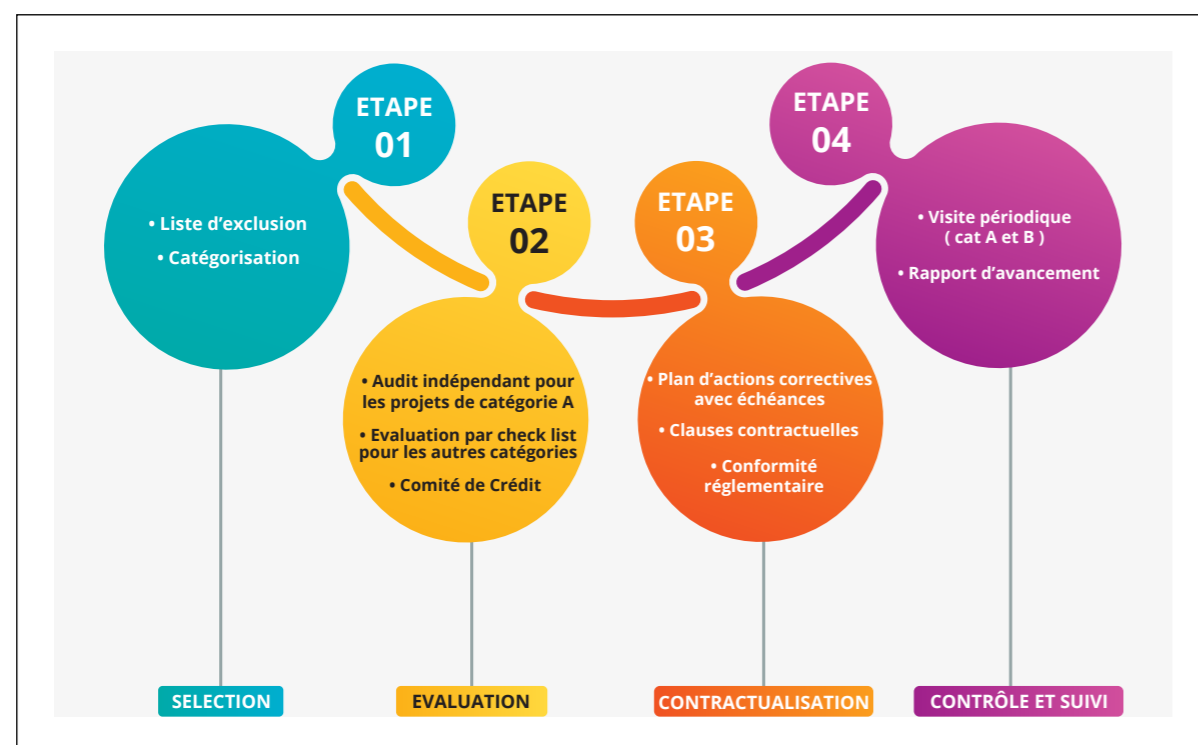
INTÉGRER LES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX À LA GESTION GLOBALE DES RISQUES

La prise de conscience mondiale des problèmes environnementaux & sociaux (E&S), combinée à la compréhension croissante par le secteur financier de l'impact des risques E&S sur la performance des entreprises, poussent les établissements financiers à intégrer des données de développement durable à leurs prises de décisions de financement.

Le Groupe Banque Populaire a initié dès 2011 un vaste projet de prise en compte de l'impact environnemental et social dans l'ensemble de ses financements d'investissements. Il a souhaité, par ce programme ambitieux, hisser ses processus d'évaluation des risques au rang des meilleures pratiques internationales, répondant à l'attente croissante de ses parties prenantes, en particulier ses bailleurs de fonds, la société civile et les autorités de régulation. Il entend par là participer à la mise en œuvre de la Stratégie Nationale de Développement Durable du Maroc tout en anticipant de futurs changements réglementaires. Le Groupe inscrit ainsi son action dans un mouvement de fond, guidé par des outils et des référentiels internationaux, pour une finance durable au service d'une croissance saine.

La mesure des risques E&S des financements - un processus rigoureux

Le Groupe Banque Populaire s'est doté dès 2011 d'un Système de Gestion Environnemental et Social (SGES) intégré à la démarche globale d'évaluation des risques qui précède l'octroi de financement. Issu de standards internationaux, notamment ceux de la Société Financière Internationale (SFI), le SGES couvre l'ensemble des opérations de financement d'investissements des entreprises. Il a été déployé à 100% entre 2014 et 2017, d'abord au niveau de la BCP, puis au niveau des BPR et des filiales financières du Groupe au Maroc et en Afrique (Maroc Leasing, Upline, Chaabi LLD, CIB Offshore, le Groupe ABI). Une application informatique dédiée permet d'automatiser le processus d'évaluation des risques E&S selon les 4 étapes suivantes :



1/ VÉRIFICATION PAR RAPPORT À LA LISTE D'EXCLUSION

Celle-ci fait référence aux activités illégales, à l'armement, l'alcool, le tabac, les jeux de hasard, les matériaux radiocatifs ou contenant des fibres d'amiante, certaines activités de la pêche hauturière, les activités dans la forêt tropicale humide, le bois ou les biens forestiers issus de forêts non gérées durablement ainsi que les activités ayant recours au travail des enfants ou à la main d'œuvre forcée.

2/ CATÉGORISATION SELON LE TYPE D'IMPACTS E&S

A pour les impacts significatifs, B pour les impacts limités, C pour les impacts minimes ou nuls ainsi que les services et FI pour les projets d'intermédiation financière.

3/ ÉVALUATION SELON LA CATÉGORIE IDENTIFIÉE ET PASSAGE EN COMITÉ DE CRÉDIT

Pour les projets de Catégorie A, une Etude d'Impact Environnemental et Social (EIES) est menée par un cabinet spécialisé. Elle identifie les risques, propose un plan d'actions et conditionne l'autorisation des autorités et le financement de la Banque. Pour les projets de catégorie B ou C, l'évaluation des risques E&S est faite par les chargés d'affaires qui sont formés sur la méthode d'évaluation. Ces chargés d'affaires peuvent faire appel en cas de besoin aux services de l'appui technique, ou les fonctions centrales concernées ainsi que la Direction Développement Durable pour finaliser l'évaluation. Le passage en comité de crédit est conditionné par la réalisation de l'évaluation des risques E&S.

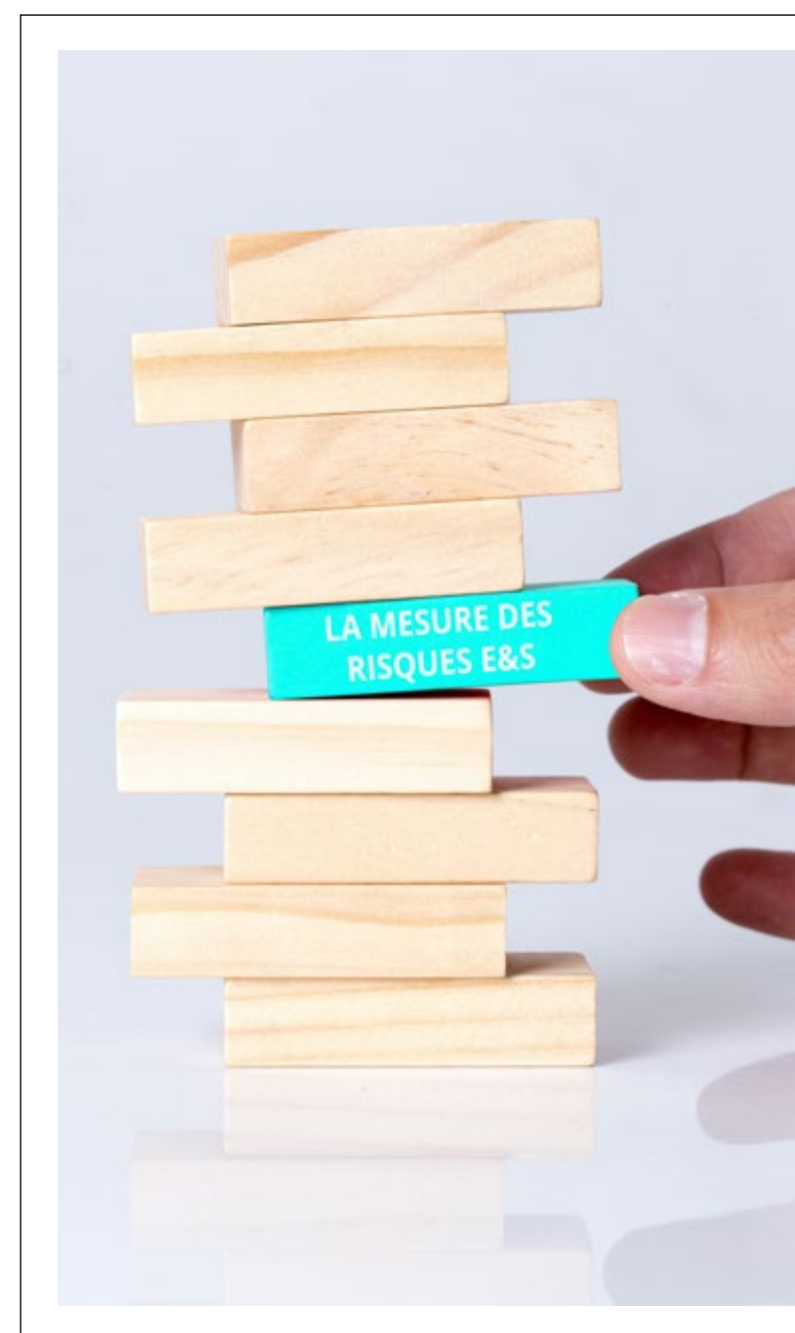
4/ CONTRACTUALISATION DES PLANS D'ACTIONS CORRECTIVES

Sur la base de l'évaluation et avant tout financement, des actions correctives sont définies pour les risques E&S identifiés et non gérés. Le client est appelé à apporter une réponse à chacun d'eux, selon des échéances préalablement

négociées. Les plans d'actions correctives générés par l'application du SGES ont une valeur contractuelle et font l'objet d'un suivi par les chargés d'affaires dans leur relation avec le client.

5/ LE CONTRÔLE ET LE SUIVI

Il est effectué à travers des rapports d'avancement adressés par les clients porteurs de projets catégorie A et une visite annuelle des sites par les chargés d'affaires. Pour les catégories B et C, des visites sur site tous les deux à trois ans ainsi que des entretiens des chargés d'affaires avec leurs clients permettent d'assurer un suivi.



Déploiement et formation sur la gestion des risques environnementaux & sociaux

Le déploiement du SGES a fait l'objet d'une procédure dédiée décrivant les outils, étapes et responsabilités et de lettres circulaires diffusées auprès des comités de crédits. La fonction Développement Durable assure la formation des chargés d'affaires et de tous les collaborateurs impliqués dans le processus d'octroi de crédit aux entreprises. La formation de 22 formateurs au sein des BPR permet à la Direction Développement Durable de s'appuyer sur des relais dans les régions. Depuis 2016, la formation au SGES fait partie du parcours d'intégration de toutes les nouvelles recrues du réseau.

Dans le cadre d'une écoute permanente de ses parties prenantes, un mécanisme de gestion des plaintes relatives à l'impact E&S des projets financés par la Banque est en cours de mise en place. Il définit le processus, les responsabilités et les délais de réponses relatifs à une doléance émise par une partie prenante plaignante.

22
FORMATIONS

DE FORMATEURS DISPENSÉES
EN 2016 (2 PAR RÉGION)

BPR	Nombre de personnes formées en 2016 par les formateurs relais	Nombre de personnes formées en 2017 par les formateurs relais	Nombre de personnes formées en 2018 par la Direction Développement Durable du Groupe
OUJDA	26		
NADOR-AL HOCEIMA			
TANGER-TETOUAN	34		22
CENTRE-SUD		11	
RABAT-KENITRA			26
FÈS-MEKNES	61		31
LAAYOUNE	10		
MARRAKECH-BENI MELLAL	37		26
POLE BANQUE CASABLANCA	132	18	
TOTAL	300	29	105

METTRE EN ŒUVRE DES ACHATS RESPONSABLES

La démarche d'achats du Groupe Banque Populaire est guidée par des principes d'équité et de transparence et se conforme de manière stricte aux exigences réglementaires.

Elle vise à privilégier les achats locaux par les Banques Populaires Régionales et favorise, lorsque cela s'y prête, les petits fournisseurs.

Un processus de sélection stricte

Le Groupe Banque Populaire applique systématiquement les principes de concurrence et recourt aux appels d'offres au-delà d'un montant d'achat de 200 000 dhs. Les équipes d'acheteurs se réfèrent à une circulaire interne rappelant les conditions, les critères de sélection et les organes décisionnaires pour toute passation de marché. Lors des appels d'offres, des cahiers de charge détaillés exigent aux soumissionnaires d'apporter les preuves de leur conformité sociale et fiscale. L'étude des bilans permet de s'assurer de la non-dépendance des soumissionnaires à la seule Banque Populaire.

Certains achats requièrent une attention particulière quant aux Droits de l'Homme et

sont soumis de ce fait à de strictes clauses contractuelles se référant aux dispositions réglementaires, en particulier au Code du Travail. Le respect des données personnelles est quant à lui systématiquement rappelé dans tout cahier de charge et tout contrat. Le système d'information de la Banque est, à cet égard, hautement sécurisé pour s'assurer de la non-intrusion des prestataires opérant sur site.

Pour les achats d'équipements énergivores et de mobilier, la Banque prévoit des clauses environnementales et oriente ses choix vers des équipements respectueux de l'environnement même lorsqu'ils sont plus coûteux.





Un suivi rigoureux des conditions sociales et de sécurité

La Banque est particulièrement attentive au déroulement de certaines prestations à haut risque de sécurité ou d'atteinte aux Droits de l'Homme. Des audits inopinés de déclaration à la CNSS ont aussi lieu régulièrement. En 2018, le contrat avec un des prestataires a dû être interrompu devant son incapacité à présenter les documents justifiant de la déclaration du personnel de sécurité et de ménage. Dans ce cas, la Banque a prévu que le nouveau prestataire choisi en remplacement soit dans l'obligation de maintenir les emplois de ceux qui le souhaitent, et de former ces derniers à ses procédures propres. Les employés sont informés par le Directeur de la maintenance multi-technique de la Banque de leurs droits et de ceux du nouveau prestataire choisi. La Banque est également attentive aux conditions salariales de ses agents de sécurité qui sont rémunérés pour leurs heures supplémentaires avec bonification lorsque qu'ils travaillent le soir ou le week-end.

Un suivi des paiements aux fournisseurs en progrès

La mise en place de la nouvelle plateforme Victis permet de gérer les budgets et d'ordonnancer les factures de bout en bout. L'automatisation du circuit de règlement des factures a permis de le fluidifier et de le sécuriser. En effet, des pistes d'audits permettent désormais de connaître en temps réel le statut de la facture. Avec ce nouveau dispositif déployé en 2018, la Banque projette de passer de 15 à 10 jours de délai de paiements aux fournisseurs dès 2019.



Favoriser les prestataires locaux et TPE

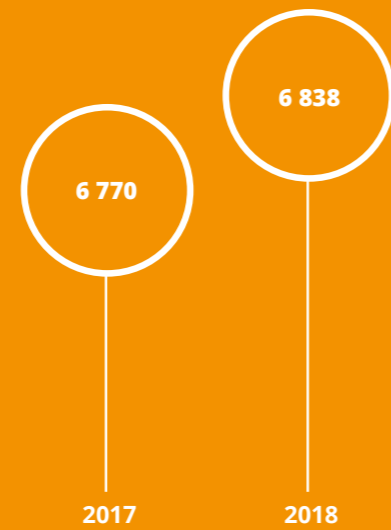
De par sa nature mutualiste, le Groupe Banque Populaire favorise naturellement les achats locaux. Hormis quelques achats stratégiques ou à risque, la priorité est donnée aux régions.

La Banque a par ailleurs établi pour certains achats de moins de 100 000 dhs qui s'y prêtent, une liste de prestataires TPE qui sont consultés exclusivement. Cette liste signée et validée par plusieurs Directeurs permet de donner toutes les chances à des prestataires qui ne pourraient être compétitifs s'ils étaient mis en concurrence avec de grandes entreprises. Cette initiative citoyenne a été partagée avec d'autres institutions bancaires.

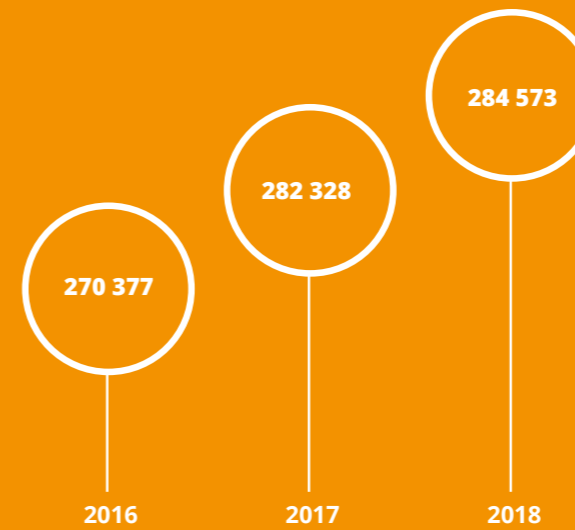
S'ENGAGER EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE DES TERRITOIRES



1441 AGENCES



MONTANTS DES CRÉDITS ACCORDÉS AUX
TPE (EN MILLIONS DE MAD)



NOMBRE DE CLIENTS MICRO-CRÉDIT



18 COLLABORATEURS

DE LA FONDATION
BANQUE POPULAIRE AU
SERVICE DU MÉCÉNAT
ET DU SOUTIEN DES
COMMUNAUTÉS

FAVORISER L'INCLUSION ET L'ÉDUCATION FINANCIÈRES

L'inclusion financière occupe une place de choix parmi les 17 Objectifs de Développement Durable de l'ONU pour 2030 ; 8 de ces objectifs font en effet référence à l'accès à des services financiers adaptés.

D'une manière générale, l'inclusion financière permet :

- l'insertion financière des porteurs de projets de l'économie sociale et la limitation de la part de l'économie informelle ;
- la mobilisation de l'épargne publique ;
- l'éducation financière des populations exclues économiquement ou défavorisées ;
- la démocratisation de l'accès aux services bancaires et financiers et la vulgarisation de l'usage de ces services.

Au Maroc, et faisant suite aux hautes instructions royales, une stratégie nationale d'inclusion

financière est en cours de définition par Bank Al-Maghrib sous l'égide du ministère de l'Economie et des Finances.

La mission de l'inclusion financière fait partie de la vocation première du Groupe Banque Populaire qui contribue depuis des décennies à l'ensemble des initiatives inclusives ou projets de promotion sectorielle. De ce fait, le Groupe est historiquement l'une des institutions financières les mieux situées pour relever le défi de l'inclusion à l'échelle nationale et continentale. Pour ce faire, il s'appuie sur des atouts majeurs, notamment sa forte présence territoriale, des offres et services inclusifs en constante évolution et un relais solide composé de ses filiales spécialisées en microfinance et paiement mobile au Maroc et à l'étranger.

Une forte présence territoriale

Le réseau Banque Populaire compte au 31 décembre 2018 un total de **1 442 points de vente**, dont 1 411 agences et 31 centres d'affaires.

Ce réseau est distribué par Banque Régionale selon le découpage territorial en vigueur.



Une offre accessible et diversifiée pour tous

L'offre bancaire de la Banque Populaire se caractérise par des packs sur mesure, une tarification adaptée avec de surcroît une vision inclusive cherchant à répondre au mieux aux besoins d'une clientèle variée et multicritères.

Ainsi, la Banque Populaire compte parmi ses offres :

- un pack dédié aux fonctionnaires et agents d'autorité ;
- un pack dédié aux pensionnés ;
- une offre dédiée aux étudiants ;
- une offre destinée aux jeunes ;
- une offre dédiée aux femmes actives ;
- et une offre spécifique aux clients à faible revenu LIB (Low Income Banking).

L'offre de base est complétée par des conventions sectorielles ou par corps de métiers, prévoyant des tarifs marginaux de tenue de compte et des formules de financement immobilier ou/et des crédits à la consommation à taux préférentiels.



ACCÈS À LA PROPRIÉTÉ DES PROVINCES DU SUD

Figurant parmi les leaders du financement du logement social depuis de nombreuses années, le Groupe Banque Populaire n'en demeure pas moins toujours à l'écoute des autorités et des besoins sociaux des territoires.

A ce titre, la Banque Populaire de Laayoune a défini en 2018, en collaboration avec l'Agence pour la Promotion et le Développement Économique et Social des Provinces du Sud, un produit de financement de logement permettant aux pêcheurs des villages de la région d'accéder à la propriété à proximité de leur lieu de travail et à de bonnes conditions financières avant même l'achèvement des travaux et la publication des titres. Le caractère cyclique et informel de l'activité de pêche artisanale rend ces financements complexes et risqués, d'autant plus que la Caisse de Garantie de l'Etat n'intervient qu'en partie du capital. L'effort de la Banque permettra in fine d'accompagner l'ambition de l'Agence d'organiser la pêche artisanale et de créer des villages de pêcheurs intégrés. Le coût global du programme est de plusieurs millions de Dhs et porte sur la réalisation de plus de 3000 logements, financés en partie par une contribution étatique et par la Banque.

Parallèlement à ce programme, une offre dédiée aux pêcheurs a été mise en place, avec une tarification symbolique, adaptée à cette population.

Si de tels dispositifs permettent de répondre aux besoins d'une population importante, il subsiste néanmoins une part conséquente de la population qui ne peut accéder aux services bancaires du réseau classique et pour lesquels les réseaux alternatifs, représentés par les filiales Attawfiq Micro-Finance ou M2T constituent un premier pas vers l'inclusion financière.

L'inclusion bancaire à travers le réseau Attawfiq

Le Groupe Banque Populaire a lancé en 2009 un programme d'inclusion bancaire, à travers sa filiale Attawfiq Micro-finance, par la signature d'un mandat d'Intermédiation en Opérations Bancaires « Mandat IOB » avec ladite filiale. S'appuyant sur ce mandat, le réseau Attawfiq, constitué de 460 points de vente dont 29 guichets mobiles, recrute et gère directement la clientèle à faible revenus.

Une offre LIB (Low Income Banking) distribuée à titre gracieux a permis de bancariser systématiquement tous les clients se présentant au niveau du réseau Attawfiq pour accéder aux produits de la microfinance. D'autres variantes de l'offre LIB sont en cours de mise en place afin de répondre au mieux aux spécificités et besoins grandissants de cette clientèle.

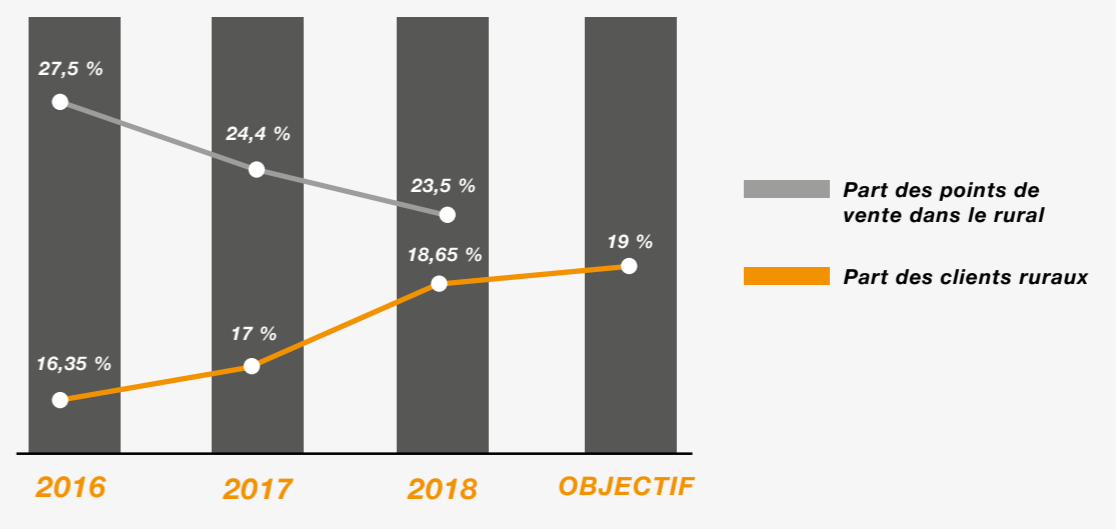
Ce modèle d'inclusion a permis de recruter plus d'un demi-million de clients, dont plus de 10% sont détenteurs de comptes d'épargne. Fin 2018, la clientèle LIB a mobilisé un additionnel de ressources de plus 200 millions de DH.



DISTRIBUTION RÉGIONALE DES POINTS DE VENTE DE LA FILIALE ATTAWFIQ

	2017	2018
CASA NORD	37	41
CASA SUD	33	32
DOUKKALA ABDA	40	43
EL HAOUZ	49	45
FES MEKNES	52	52
NORD	40	40
ORIENTAL	47	47
RABAT GHARB	53	52
SUD	61	63
TADLA OURDIGHA ZAYANE	43	45
TOTAL	455	460

PART DES CLIENTS RURAUX DE LA FILIALE ATTAWFIQ



L'OFFRE DE PRODUITS DE MICROFINANCE

Pour les populations opérant dans l'informel et ne pouvant accéder aux crédits bancaires, le micro-crédit constitue une solution de premier choix pour le financement des activités génératrices de revenus et des projets de l'économie sociale et solidaire.

Le réseau Attawfiq propose deux types de crédits :

- une formule de crédit solidaire qui peut concerner un groupe de 2 à 4 personnes se portant garants les uns des autres ;
- une formule de crédit individuel.

La distribution du micro-crédit et notamment le crédit solidaire répondent à une approche «genre» qui privilégie le financement des projets portés par les femmes et/ou permettant l'emploi des jeunes.

Le réseau Attawfiq distribue également des crédits destinés au financement de la rénovation des locaux commerciaux ou habitats insalubres.

L'activité micro-crédit peut s'avérer sensible, notamment aux aléas climatiques qui peuvent affecter les activités agricoles et entraver l'accès aux régions reculées. De ce fait, les indicateurs sont pilotés de près par des comités hebdomadaires et mensuels. Des équipes se mobilisent sur le terrain en cas de baisse d'activité.

PLUS DE 55%

DE FEMMES PARMI LES CLIENTS D'ATTAWFIQ MICRO-FINANCE

LA FONDATION ATTAWFIQ EN CHIFFRES	2016	2017	2018
Nombre de clients (part de marché)	270 377 (29,26 %)	281 652 (30,04 %)	284 573 (30,37 %)
Encours en MAD (part de marché)	2 283 456 163 (34,96 %)	2 494 539 613 (36,28 %)	2 628 986 969 (36,79 %)
Montant moyen d'un prêt en MAD	11812	12316	12634
Durée moyenne d'un prêt en mois	19,4	20,2	20,7

PLUS DE 2 TIERS

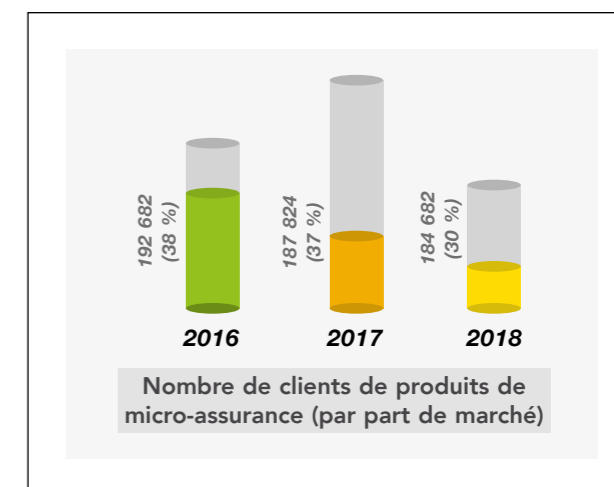
DE RENOUELVANTS PARMIS LA CLIENTÈLE DE LA FONDATION ATTAWFIQ

UNE PRISE EN CHARGE SPÉCIFIQUE DES JEUNES PAR LA FILIALE ATTAWFIQ

La filiale Attawfiq continue de déployer, en partenariat avec l'ONG Quatari Silatech, le programme Bodour visant à promouvoir l'accès au financement et l'accompagnement de plus de 90 000 micro-entreprises détenues ou créées par des jeunes. L'offre combine un produit financier dédié et un accompagnement spécifique de la clientèle jeune à travers une plateforme e-learning baptisée « Fadaa Al Moukawil » disponible sur smartphone et un dispositif de communication digitale et radio. Education financière, passage vers le formel, bancarisation, techniques de gestion et de vente sont autant de modules dispensés et validés par des tests. La mise en place de ce programme dans 170 agences a permis d'abaisser le niveau de risque habituellement plus élevé pour la tranche d'âge 18-33 ans. L'ONG Silatech apporte l'accompagnement technique et fournit des fonds de garantie.

L'ASSURANCE POUR TOUS

Les clients de la filiale Attawfiq bénéficient d'un produit de micro-assurance « Injad Attawfiq » commercialisé en partenariat avec la filiale Maroc Assistance Internationale. Ce dernier permet, pour une cotisation très faible, de bénéficier d'une assurance décès et d'indemnités journalières en cas d'hospitalisation.



L'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET LA SENSIBILISATION AU SURENDETTEMENT

Les actions d'éducation financière sont pour la plupart portées directement par le réseau Attawfiq. L'accompagnement des clients commence par une visite terrain précédant l'octroi du crédit et se poursuit par des formations diverses autour de sujets tels que : la connaissance du secteur d'activité, la gestion financière, la vente, l'épargne, l'usage des services bancaires, le surendettement...

Ces formations sont dispensées par des experts à l'aide d'une mallette pédagogique et sont complétées par un « Guide du client » qui aborde les droits et devoirs et sensibilise au surendettement. La question du surendettement fait aussi l'objet d'une formation pour tous les agents de développement et chefs d'agence.

100 000

GUIDES DU CLIENT DISTRIBUÉS PAR LA FONDATION ATTAWFIQ MICRO-FINANCE

L'ACCOMPAGNEMENT ET L'AIDE À LA COMMERCIALISATION

Attawfiq organise des foires et expositions en faveur de ses clients micro-entrepreneurs, leur permettant de développer leur réseau en amont

(fournisseurs) et en aval (distributeurs et clients). De 2016 à 2018, plus de 250 clients ont bénéficié de ces opportunités de commercialisation.

Des micro-entrepreneurs financés par la Fondation sont régulièrement primés pour leurs activités innovantes. La part importante de clients renouvelants témoigne de la capacité de la Fondation à inclure financièrement un grand nombre de personnes défavorisées.

L'inclusion financière en Afrique



Avec sa longue expérience des problématiques liées à l'inclusion financière, le Groupe Banque Populaire entend déployer tous ses efforts pour l'accès aux services financiers du plus grand nombre dans ses pays d'implantation. Cette inclusion passera par une plus grande proximité vis-à-vis des clients, en augmentant la capillarité du réseau par des points de vente alternatifs ou allégés. Le Groupe s'appuie pour cela sur ses filiales dédiées à l'inclusion financière : Atlantic Microfinance For Africa (AMIFA) pour la microfinance, ATPS pour le paiement mobile et le transfert d'argent, et plus récemment Wizall, start up acquise fin 2018.

Créée en 2014, AMIFA est opérationnelle en Côte d'Ivoire depuis 2015, au Mali depuis 2016, et en Guinée depuis 2017. Elle a vocation à s'étendre à 12 pays suite aux conventions signées par Sa Majesté le Roi Mohamed VI en 2016. Le 24 octobre 2018, AMIFA a signé avec la Société Financière Internationale (SFI) un partenariat stratégique portant sur un accord d'assistance et de conseil d'une enveloppe d'1,4 million de dollars. Cette convention permettra à AMIFA de renforcer ses capacités de développement à destination des TPE et petits porteurs de projets. En effet, les plafonds élevés du micro-crédit dans ses pays d'implantation permettent à AMIFA de servir également les TPE.

AMIFA en Chiffres	2016	2017	2018
Nombre de points de vente en Côte d'Ivoire	5	9	10
Nombre de points de vente au Mali	4	9	10
Nombre de points de vente en Guinée	0	1	5
Nombre de clients microfinance dans les trois pays	13 384	21 174	26 072
Part des femmes parmi la clientèle	74,42 %	73,94 %	71,62 %
Part des jeunes parmi la clientèle	8,40 %	9,67 %	11,16 %
Encours du microcrédit dans les trois pays en KMAD	118 749	193 238	314 697
Durée moyenne d'un prêt en mois	14	16	23

M2T, établissement de paiement très actif en Afrique

La filiale M2T, spécialisée dans les paiements, a obtenu en 2018 son agrément d'établissement de paiement au Maroc. Cet agrément lui permettra d'offrir à ses clients des comptes de paiement ainsi que des solutions de Mobile Paiement.

L'intervention de M2T s'étend au-delà des frontières du Royaume. En effet, ATPS, filiale sénégalaise depuis 10 ans de M2T, agrège plus de 6000 points de vente constitués de commerçants distribuant des services financiers (transfert d'argent et « mobile money »). Une augmentation de capital validée à fin 2018 devrait permettre à ATPS de répliquer ce modèle gagnant au-delà du Sénégal. La start-up sénégalaise Wizall, qui sert à titre d'exemple les salaires des employés construisant le train express régional, a été acquise à 55% en 2018 en synergie avec ATPS.

Le Groupe travaille également à l'inclusion financière de la filière agricole en Afrique. Un important projet mobilisant les filiales d'inclusion financière du Groupe en Afrique est en cours d'opérationnalisation avec l'appui de la Société Financière Internationale (SFI). Ce projet ambitionne de financer toute la chaîne de valeur agricole, allant des grands traders aux coopératives, agrégeant les petits agriculteurs qui seraient financés par AMIFA et recevraient leurs paiements en « mobile money » grâce au réseau de commerçants agrégés par ATPS.

SOUTENIR ET FINANCER L'ESSOR SOCIO-ÉCONOMIQUE

Soutenir la création entreprises dans toutes les régions



Le modèle coopératif de la Banque Populaire et son fort ancrage régional en font un allié de choix pour accompagner le développement socio-économique, inscrit au cœur de sa mission et de ses statuts.

Le rôle joué par les Très petites, Petites et Moyennes Entreprises (TPME) dans la dynamisation des économies n'est plus à prouver, tout particulièrement dans les pays en voie de développement. L'accès au financement constitue, après l'accès au marché, la principale difficulté rencontrée par les TPME.

Le Groupe Banque Populaire prend dès lors toute la mesure de sa responsabilité d'accompagnement et de financement des TPME qui constituent 95% du tissu économique du Royaume et sont à l'origine de la moitié des emplois créés. Le Groupe s'inscrit pour cela dans une démarche couvrant l'ensemble du tissu entrepreneurial, de la création d'entreprise par des entrepreneurs locaux ou Marocains du Monde à la PME exportatrice, en passant naturellement par les TPE, les auto-entrepreneurs et les artisans. Les écosystèmes sectoriels bénéficient pour leur part d'un accompagnement spécifique, pensé en collaboration avec les différentes parties prenantes.

En Afrique, le Groupe accompagne, à travers sa filiale AMIFA, le financement des TPE et continue de soutenir les grands projets d'infrastructures et d'équipements, structurants pour des économies en forte croissance.

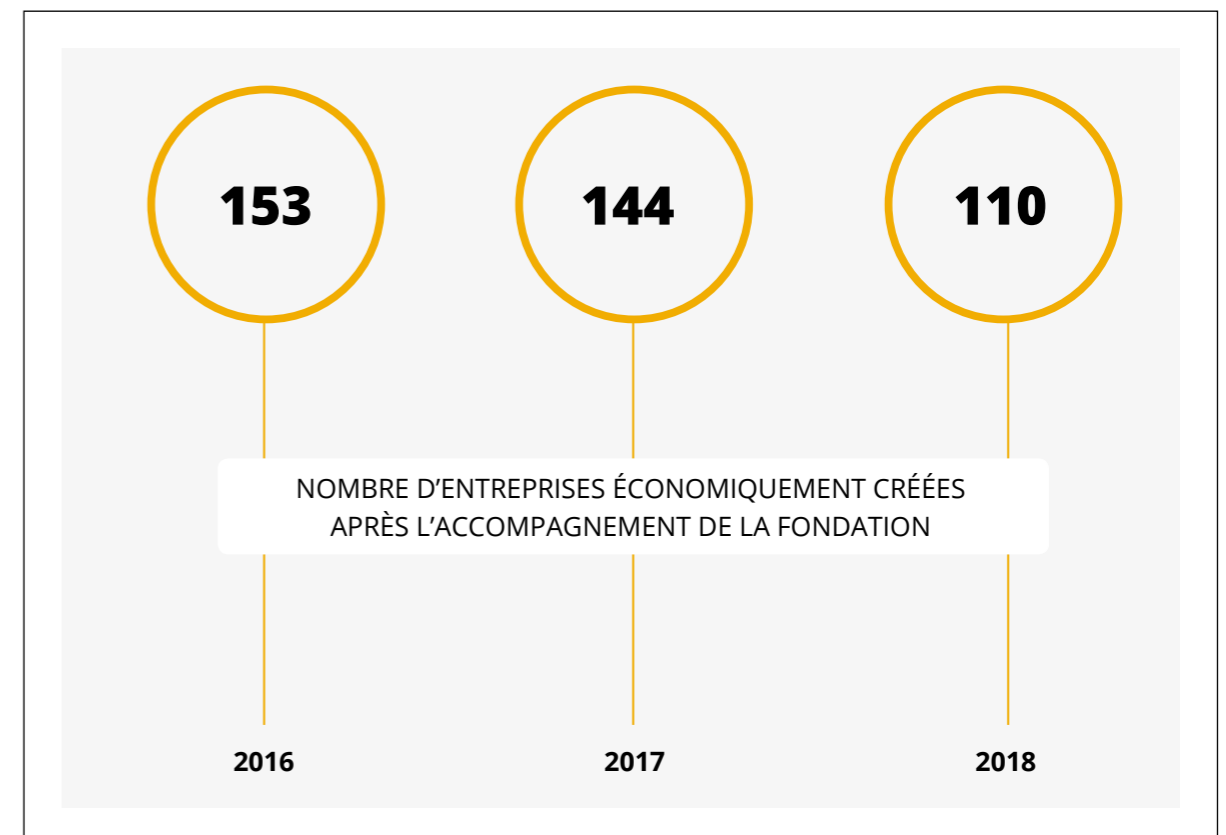
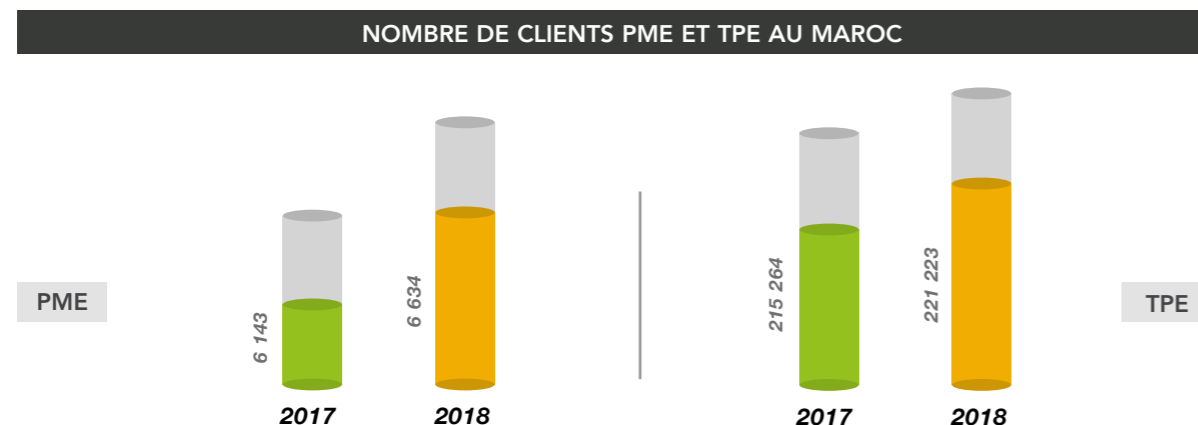
Depuis 1991, la Fondation Banque Populaire (FBP) s'attèle à promouvoir et accompagner la création d'entreprise. Cette association, reconnue d'utilité publique depuis, avait été créée pour répondre à une crise économique profonde et un fort taux de chômage que vivait alors le Maroc.

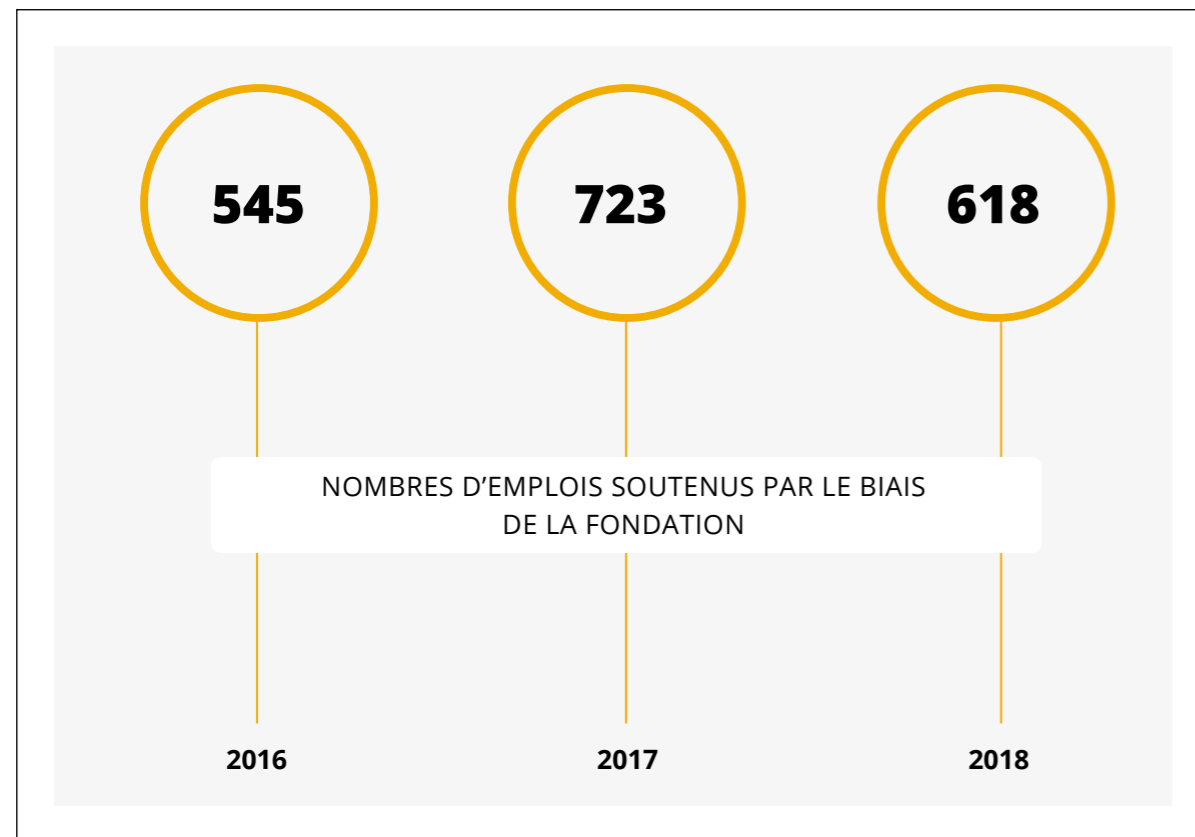
Chaque année, un accompagnement expert spécialisé par secteur d'activité permet d'informer et de suivre une centaine de porteurs de projets. Présente dans toutes les régions du Maroc en synergie avec les Banques Populaires Régionales, la FBP déploie de nombreuses actions locales dynamisant l'esprit entrepreneurial, en partenariat avec le CRI, Maroc PME, l'OFPPT, l'ANAPEC ainsi que les universités et associations locales.

Des appels à projets régionaux sont lancés dans le cadre des rencontres « Entreprendre Région » afin de compléter le dispositif de communication et assurer la représentativité

de toutes les régions. En 2017 a été organisé à Dakhla, en partenariat avec l'Association Dakhla Moubadara, un appel à projet régional ayant permis de primer six porteurs de projets dans les énergies renouvelables, l'éducation, l'environnement et le tourisme. C'est à cette occasion qu'a été signée la convention de partenariats entre la FBP et l'Association Dakhla Moubadara visant l'accompagnement, d'ici 2021, de 250 porteurs de projets par le renforcement de leurs compétences et la revue de leur plan d'affaires. La Fondation consacre à ce projet environ 50 jours/hommes par an de mécénat de compétences tout en participant au jury d'évaluation et de sélection de projets. Des formateurs locaux ont été formés pour assurer ces prestations.

En 2018, un autre appel à projet a été lancé dans la région de Tanger avec 120 répondants. La pré-sélection de 40 porteurs de projets a permis d'aboutir à la création de 20 entreprises.





Une nouvelle prise en charge des TPE

Un diagnostic approfondi a été mené en 2016 dans le cadre d'une mission de la Société Financière Internationale (SFI). Basé sur une analyse des processus internes, l'écoute des attentes de la clientèle et des benchmarks internationaux, il a permis de définir une nouvelle approche tenant compte des évolutions réglementaires et technologiques, notamment en relation avec la digitalisation des processus. Il a été décidé, suite à ce diagnostic, de repenser la prise en charge des TPE, autrefois réservée à des agences et conseillers dédiés. Une montée en compétences de l'ensemble du réseau permet désormais aux 1442 agences du réseau de comprendre

et prendre en compte les spécificités de cette catégorie de clients, stratégique pour le GBP et la bonne santé de l'économie nationale.

Cette refonte de la prise en charge s'accompagne par le lancement, en 2017, de nouveaux packs dédiés (Moukawil Chaabi), proposant des solutions de crédit du fonctionnement et de l'investissement, enrichies en 2018 par de nouvelles formules de financement.

Toujours en 2018, il a été mis en place un nouveau système de traitement des dossiers avec garantie de la Caisse Centrale de Garantie (CCG). Ce système permet de déléguer aux banques la décision d'octroi

de crédit jusqu'à 1 million de dirhams; ce qui a réduit considérablement les délais d'octroi des crédits accordés aux TPE.

Votée en décembre 2018, la loi rehaussant le plafond du micro-crédit à 150 000 dhs offre à la filiale Attawfiq de nouvelles perspectives de financement de la TPE qui bénéficiaient jusqu'alors d'un financement moyen de 50 000 dhs auprès de la filiale. Cette dernière a entamé sa préparation à ce changement réglementaire avec le soutien de la SFI, dès fin 2016, par la revue du processus de traitement du crédit aux TPE à travers une offre et une garantie adaptées ainsi que des agences dédiées.

Réinventer la relation Banque / Start-up

Un diagnostic mené en 2016 a abouti à un important programme de transformation digitale centré autour de l'expérience client et sa satisfaction.

Pour accompagner cette dynamique de transformation qui touche le cœur de ses processus métiers, la Banque s'organise pour s'ouvrir davantage aux sources d'innovation externes en intégrant à son écosystème de partenaires, les start-up les plus innovantes dans le domaine des Fintech. Le partenariat peut s'inscrire dans une logique client-fournisseur ou prendre la forme d'une co-construction ou encore d'une prise de participation dans le cas d'une forte synergie entre les deux entités. Le Fintech challenge lancé en 2018 vise à sélectionner des start-up avec qui la Banque co-construira des solutions innovantes répondant aux besoins préalablement recueillis auprès des métiers. Sur 400 candidatures, une soixantaine de start-up ont été pré-sélectionnées à Casablanca et Abidjan. Elles bénéficieront ensuite d'un accompagnement accéléré opéré par les experts du Groupe pendant 3 jours, afin d'affiner leurs projets et les adapter aux besoins des métiers. A l'issue de ce parcours sélectif, une dizaine de start-up se verront proposer des contrats avec le Groupe.

	2017	2018
Nombre de clients TPE	215 264	221 223
Montant des encours de Crédits entreprises aux TPE (en millions de MAD)	6 770	6 838
Part rapportée aux crédits accordés par le CPM	4 %	4 %
Dépôts des TPE (en millions de MAD)	9 578	9 874
Part rapportée aux dépôts globaux du CPM	4,12 %	4,12 %

Accompagner les auto-entrepreneurs et les artisans

La Banque a accompagné l'introduction du nouveau statut auto-entrepreneur par la définition d'une feuille de route stratégique, la conception d'une offre globale, l'animation commerciale du réseau et un dispositif de communication dédié.

Du côté de l'offre produit, a été lancé le pack Najah destiné à l'auto-entrepreneur, comprenant les produits de la Banque au quotidien mais aussi un produit d'assistance avec, notamment, une indemnité journalière en cas d'hospitalisation et un forfait obsèques pour la famille en cas de décès. La Banque offre par ailleurs à chacun de ses clients auto-entrepreneurs un facturier permettant l'établissement de factures en toute simplicité. De par leur passage à un statut formel, les auto-entrepreneurs peuvent bénéficier de crédits de fonctionnement et de trésorerie auprès de la Banque. Des réunions dans les régions avec les différents partenaires, associations et fédérations de la région ont permis de faire connaître ces dispositifs et de recueillir les attentes des parties prenantes. En 2016 et 2017, un dispositif de communication et de sensibilisation a été déployé à travers

la diffusion de capsules radiophoniques sur le nouveau statut en français, en arabe et dans les différents dialectes amazigh. Pas moins de 19 capsules expliquent les avantages du statut en termes de fiscalité, les critères de son obtention et le passage à l'entreprise classique, entre autres sujets de sensibilisation et d'informations.

Une des catégories visées par le statut auto-entrepreneur est celle des artisans, clientèle historique de la Banque dont la responsabilité de développement est explicitement citée dans les Dahir de 1961 et 2000 portant réforme du Crédit Populaire du Maroc. La Banque s'est toujours attelée à soutenir cette clientèle en finançant son développement par la modernisation des techniques et des outils de production. La Banque rend visible son soutien aux artisans, notamment par le sponsoring de l'émission de télévision «Sanaât Bladi» qui met en compétition des artisans en provenance de différentes régions. Les participants sont formés par les commerciaux des Banques Populaires Régionales et de la filiale Attavfiq, afin d'affiner le caractère commercialisable de leur production.

Soutenir les secteurs à fort potentiel dans toutes les régions

Le Maroc s'est doté, pour la période 2014-2020, d'un plan d'accélération industriel basé sur une meilleure intégration sectorielle, soit davantage de partenariats entre petites et grandes entreprises. La Banque Populaire s'est dès lors positionnée en financeur de cette intégration à travers

l'accompagnement des PME dans les secteurs à fort potentiel de développement.

L'ensemble de ces dispositifs sectoriels prennent vie au niveau des BPR, dont l'autonomie dans l'octroi de 90% de leurs crédits est un important vecteur d'accélération du financement du développement économique

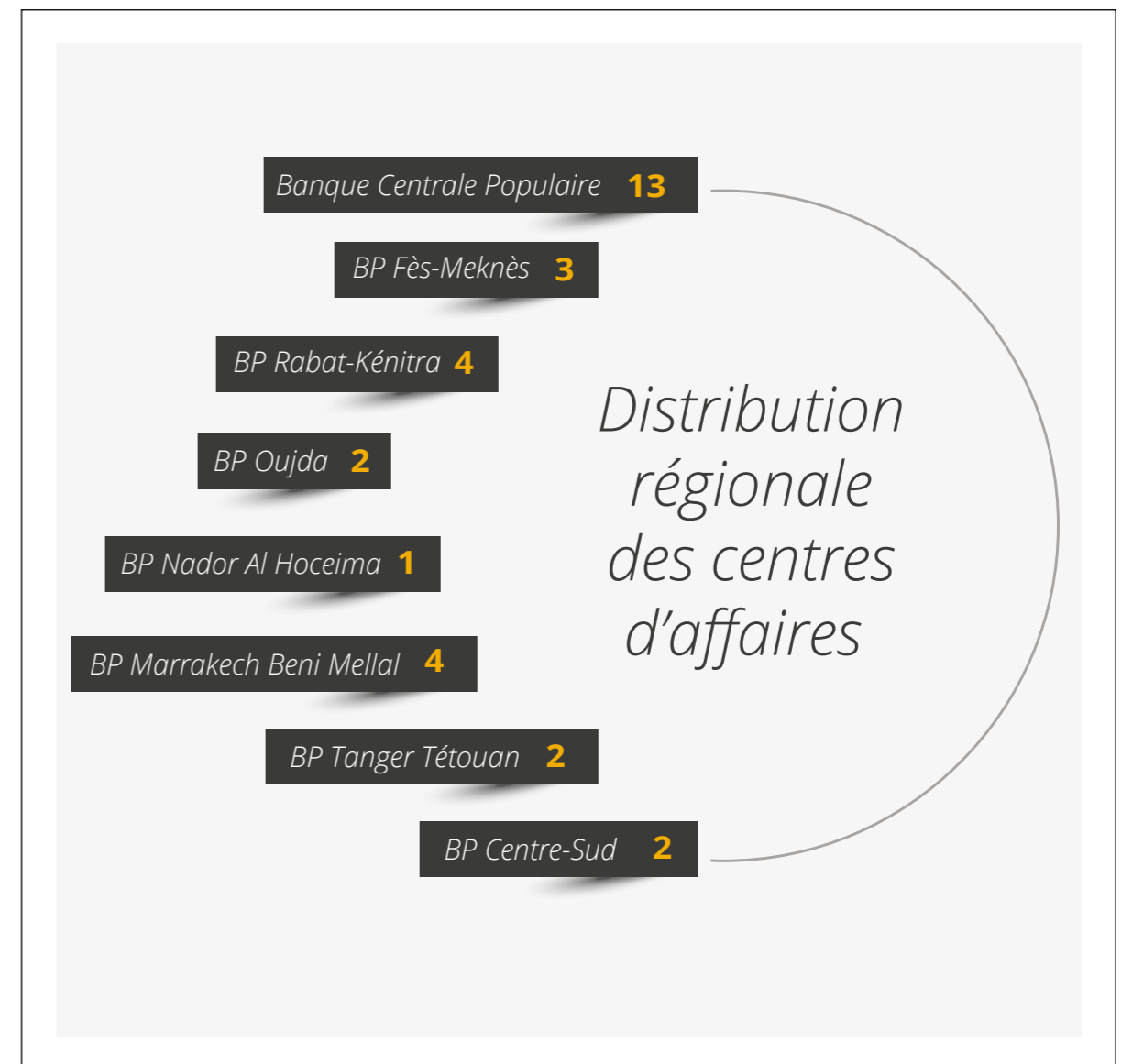
local. L'engagement solidaire entre les BPR et leur région d'appartenance a été scellé par la loi 12-92 qui spécifie que l'institution « contribue à la mobilisation de l'épargne, à son utilisation au niveau des régions où elle est collectée et à la promotion des activités bancaires au niveau national et régional ».

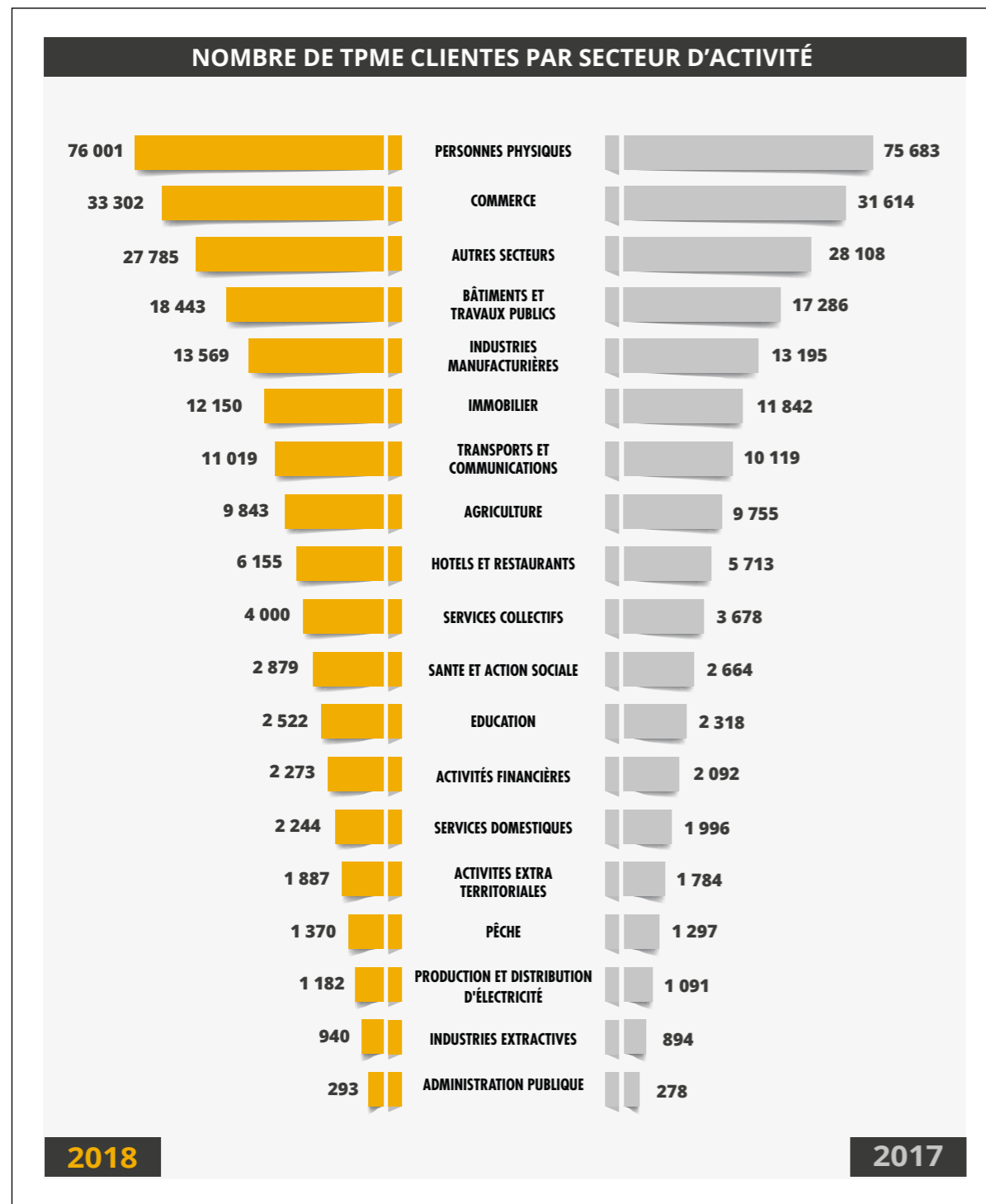
BANQUE POPULAIRE
FAITE POUR VOUS

gbp.ma

Avec la Banque Populaire, devenir auto-entrepreneur a changé ma vie.

المملكة المغربية
ROYAUME DU MAROC
بنك المغرب
Banque Populaire
بنك المغرب
ROYAUME DU MAROC
بنك المغرب
Banque Populaire





LE TEXTILE

La Banque accompagne le déploiement de 6 écosystèmes du textile, premier employeur industriel du secteur privé et secteur exportateur présentant d'importantes opportunités de croissance grâce à la proximité du Maroc à l'Europe. Les PME

du secteur doivent répondre aux exigences fortes de leurs donneurs d'ordre européens, soumis au devoir de vigilance en termes de responsabilité environnementale et sociale de leurs sous-traitants. Pour toutes ces raisons, le secteur bénéficie

de la part de la Banque d'une attention particulière en termes d'écoute des besoins, de financement et de soutien à l'export. Une réflexion est en cours pour soutenir encore davantage ce secteur avec le concours de l'Etat.

L'AUTOMOBILE

Le secteur de l'automobile, tout aussi stratégique pour le développement du pays, gagnerait davantage en transfert d'expertise si plus de PME rejoignaient l'écosystème des grands équipementiers internationaux. Fort de ce constat, le GBP a organisé deux manifestations en collaboration avec la Fédération des Industries des Equipements pour Véhicules. Une première rencontre à Tanger a eu lieu début 2018 entre des PME exerçant dans des secteurs connexes à l'automobile et les grands équipementiers. Un 2^{ème} événement a eu lieu en avril 2018 à Paris, réunissant ces mêmes PME marocaines et des PME étrangères équipementiers homologués. Cette 2^{ème} rencontre a

abouti à des partenariats concrets, participant à créer des opportunités d'affaires pour des PME européennes et marocaines dans le cadre du développement des écosystèmes automobiles.

L'AGRICULTURE

Employant 40% de la population active, l'agriculture demeure un pilier de l'économie marocaine que la Banque Populaire accompagne fortement, en accordant pas moins de la moitié des crédits dont le secteur bénéficie.

La Banque soutient depuis son lancement le plan étatique « Maroc Vert » qui intègre dans ses objectifs la gestion durable de l'eau agricole ainsi que la promotion du genre, la protection des ressources en eau et l'économie de l'énergie.

Il y a eu en 2009 le lancement du programme Filahi, autour de solutions de financement adaptées aux 8 filières agricoles. En janvier 2018, deux conventions ont été signées avec le Ministère de l'agriculture et le Ministère de l'Industrie et des nouvelles Technologies pour financer les opérateurs souhaitant développer la transformation des produits agricoles pour plus de valeur ajoutée. Ces conventions prévoient également une offre de financement relais, à des conditions tarifaires avantageuses, pour les opérateurs en attente de recevoir la subvention étatique. Ce nouveau dispositif de financement relais, lancé en 2018 a été présenté à travers des tournées dans toutes les régions du Maroc, générant des idées de valorisation parmi les présents.



Accompagner les transferts et investissements des Marocains du Monde

Banque historique des Marocains du Monde (MDM), le GBP a su depuis les années 60 être aux côtés de l'Etat dans sa stratégie de collecte de l'épargne des Marocains travaillant à l'étranger. Avec 52% de part de marché en termes de dépôts, la Banque Populaire demeure un interlocuteur privilégié de cette clientèle, qui ne représente pas moins de 20% des dépôts bancaires et dont les transferts sont souvent dédiés à l'aide familiale. Seconds pourvoyeurs des réserves de change du Maroc, les MDM représentent la moitié des touristes visitant le pays et sont accueillis et assistés par la campagne estivale annuelle menée par la Banque. Chaabi bank, filiale du Groupe en Europe, en Amérique et au Moyen Orient, continue d'étoffer son réseau avec l'ouverture en 2018 d'un 10^{ème} point de vente en Espagne et d'un nouveau bureau de représentation à Doha.

Afin de créer plus de valeur ajoutée locale, la Banque Populaire finance jusqu'à 65% du coût global des projets de création d'entreprise et d'investissement par les MDM dans leur pays d'origine. Ce dispositif, dénommé Bladi Invest, permet par ailleurs de disposer d'une subvention étatique de 10% du montant total du projet avec un plafonnée à 5 millions de dirhams. Toujours dans cette optique d'encourager l'investissement et d'attirer les compétences marocaines vers leur pays d'origine, la Banque Populaire et sa Fondation ont lancé en 2018 un concours baptisé « Mon Projet BP ». Ce concours vise à encourager l'esprit entrepreneurial et à faire émerger et accompagner les meilleures idées de création de projets auprès des jeunes Marocains du Monde. Cette initiative, lancée sur les réseaux sociaux, vient récompenser trois des idées entrepreneuriales les plus innovantes parmi les 19 projets soumis. Le prix du jury, doté de 10.000 euros, a été remis à Zakariya LAFTIT, 27 ans, ingénieur en gestion du trafic aérien, pour « Firnas Aerial Solutions », qui ambitionne d'exploiter la technologie des drones au profit du secteur des énergies renouvelables.



Soutenir les projets de développement en Afrique

Avec ses récentes acquisitions à Maurice et Madagascar, le Groupe Banque Populaire est désormais présent dans 14 pays d'Afrique subsaharienne. Ces acquisitions, réalisées en 2018 ouvrent de nouvelles perspectives en termes de captation des flux d'investissements en provenance d'Asie vers l'Afrique et d'accompagnement de la dynamique croissante des investissements entre l'Afrique anglophone et l'Afrique francophone.

En Afrique, le Groupe Banque Populaire accompagne le développement par le financement de grands projets étatiques d'infrastructure. Ainsi, en 2017, le Groupe a signé une convention avec l'Etat ivoirien portant sur un financement de 66,7 milliards de francs CFA destiné à la modernisation des infrastructures routières. Au Burkina Faso, la Banque Atlantique a accompagné la Société nationale d'aménagement des terres et de l'équipement rural (SONATER) dans l'acquisition d'équipements de production à prix subventionnés par l'Etat burkinabè, au profit de producteurs agricoles. Au Sénégal, la Banque Atlantique a participé à plusieurs opérations de financement de projets dans différents secteurs structurants de l'économie, inscrits dans le Plan « Sénégal Emergent », qui prévoit notamment la construction d'un train rapide.

Soutenir l'entrepreneuriat féminin en Côte d'Ivoire

En Côte d'Ivoire, la Banque Atlantique se positionne parmi les premiers financeurs des PME, en témoigne la mobilisation en 2017 d'une nouvelle enveloppe de 50 milliards de FCFA pour les crédits à destination de cette clientèle. Toujours en 2017, a été lancé le Fonds pour la promotion des PME et de l'entrepreneuriat féminin par la Banque Atlantique et le ministère du Commerce, de l'Artisanat et de la promotion des PME, doté d'un montant de 5 milliards de FCFA. En moins de deux ans, ce sont 180 entreprises dirigées par des femmes qui ont pu bénéficier d'une enveloppe globale de financement de 2,578 milliards FCFA. Le Groupe est convaincu que la croissance des entreprises issues de l'entrepreneuriat féminin constitue un véritable moteur pour la croissance économique.

SOUTENIR LES COMMUNAUTÉS PAR LE MÉCÉNAT

Le rôle de la Banque Populaire dans le développement socio-économique du Maroc est inscrit dans ses statuts et s'illustre tant par l'exercice responsable de son cœur de métier que par ses activités de mécénat. Doyenne des fondations dédiées à l'exercice de la citoyenneté par une Banque marocaine, la Fondation Banque Populaire (FBP) est l'une des premières ONG à avoir été reconnue d'utilité publique il y a 35 ans. Etablie dans un pays en voie de développement, il est important pour une institution comme la Banque Populaire de répondre aux attentes de solidarité émanant de la société civile et de l'Etat.

Citoyenne et solidaire, la Fondation participe au développement socio-économique à l'échelle nationale et locale à travers cinq axes stratégiques d'intervention : œuvrer pour l'éducation, lutter contre l'abandon scolaire en milieu rural et encourager l'excellence, promouvoir la créativité artistique, apporter un soutien aux structures sociales s'occupant des personnes démunies et de celles à besoins spécifiques, préserver le patrimoine et protéger l'environnement. 18 employés de la Fondation déploient actuellement plusieurs programmes en propre sans compter les 77 ONG soutenues financièrement par ailleurs.



Améliorer les conditions d'éducation et encourager l'excellence, un positionnement historique

La FBP a été initialement créée pour accompagner la scolarisation des enfants de ses clients Marocains du Monde (MDM) attachés à une éducation de leurs enfants ancrée dans l'identité de leur pays d'origine. D'abord à Agadir dès 1984 puis Tanger en 1997, des établissements d'excellence accueillent ainsi les enfants des MDM, des élèves locaux, ainsi que des élèves démunis pour qui les frais de scolarité sont offerts. Les élèves des deux écoles s'illustrent par d'excellents taux de réussite et remportent régulièrement des trophées dans diverses disciplines.

PRÉVENIR L'ABANDON SCOLAIRE EN MILIEU RURAL

L'abandon scolaire au Maroc demeure un véritable fléau avec bien moins de la moitié des enfants scolarisés dans le primaire qui arrivent à décrocher leur baccalauréat. L'éloignement des écoles et lycées par rapport au domicile

arrive en tête des raisons poussant à l'abandon scolaire et touche particulièrement le milieu rural.

Depuis 2014, la Banque mène le projet « Une succursale Banque Populaire, Une école mise à niveau », en collaboration avec les Académies Régionales de l'Éducation et de la Formation (AREF), Monsieur Abdelhafid RERHRHAYE et l'association Najah. Il s'agit de réhabiliter les infrastructures d'écoles enclavées tout en leur allouant

une subvention mensuelle pour contribuer à leurs charges de fonctionnement. Au 31 décembre 2018, 5 écoles totalisant 600 élèves dans les régions de l'Oriental et de Tadla Azilal ont pu bénéficier de ce programme d'amélioration des conditions de scolarité des élèves et de travail des enseignants. La Fondation ambitionne de couvrir à terme l'ensemble des régions, à commencer par la région de Tanger - Tétouan - Al Hoceima.

Accompagner Dar Attalibate

Dans le rural, les filles sont encore plus touchées par le phénomène d'abandon scolaire car à l'éloignement s'ajoute parfois le refus d'un parent de permettre à son enfant de poursuivre sa scolarité, notamment lors du passage crucial aux études secondaires.

A ce titre, les établissements « Dar Attalibate », littéralement « maison des étudiantes », sont dédiées à l'accueil en pensionnat de jeunes filles rurales poursuivant leurs études secondaires dans un lycée éloigné de leur domicile familial. Ces établissements souvent situés dans des régions reculées souffrent de rudes conditions en hiver et sont sans accès à l'eau chaude. La FBP s'attèle à équiper depuis 2018 ces foyers en panneaux solaires permettant de chauffer l'eau. Cette première année, trois établissements ont pu bénéficier du programme dans la province d'El Hajeb particulièrement victime du froid. La Fondation prévoit de couvrir 5 autres « Dar Attalibate » et « Dar Attalib » dans la même région en 2019.

368

PENSIONNAIRES
BÉNÉFICIAIRES DU PROJET
DAR ATTALIBATE EN 2018

ACCOMPAGNER L'ENFANCE ET LA JEUNESSE DEFAVORISÉES

La FBP est un des partenaires majeurs du Complexe social Oum Kelthoum et du Complexe Culturel El Ghali situés à Sidi Moumen, quartier défavorisé comptant 350 000 habitants en périphérie de Casablanca. Les nurseries du Complexe Oum Kelthoum permettent aux mères de continuer à travailler. Les mères peuvent également être soutenues dans leur activité génératrice de revenus par la filiale Attawfiq, qui dispose d'une agence de micro-crédit dans le centre. Des jeunes désœuvrés bénéficient quant à eux de formations métiers en

parallèle aux activités sportives et culturelles dispensées au sein du Complexe culturel El Ghali : cours de langues, de musiques, de danses, arts martiaux, ateliers d'arts plastiques, studio de montage... Au total, les deux complexes appartenant à l'Association coalition Oum Kelthoum accompagnent en moyenne 1500 bénéficiaires au quotidien.

ŒUVRER POUR L'EXCELLENCE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Améliorer les conditions d'apprentissage dans les filières d'excellence de l'enseignement supérieur c'est œuvrer, aujourd'hui, à l'insertion professionnelle des diplômés

de demain. C'est pourquoi la Fondation soutient, depuis plusieurs années, les classes préparatoires par l'équipement de tous les centres du Royaume en wifi, programme qui s'est achevé en 2016 et qui bénéficie à 8300 élèves dans 25 centres.

La Fondation sponsorise par ailleurs, chaque année, des classes de concentration pour les classes prépas ainsi que des doctorants à l'Université ayant pour sujet l'entrepreneuriat.

En 2018, un nouveau programme à destination des classes préparatoires de la filière TSI accueillant des lauréats du bac technique, a vu le jour. Ces classes seront équipées en laboratoires pour la réalisation des travaux pratiques, part importante des oraux des concours d'accès aux Grandes Ecoles.

La démocratisation de l'art

Par la prise de conscience et la cohésion sociale qu'ils génèrent, les arts favorisent indéniablement le développement socio-économique. En valorisant les spécificités culturelles marocaines et régionales, la Fondation s'emploie à consolider les liens socio-culturels des Marocains avec leurs régions et des Marocains du Monde avec leur pays d'origine.

La Fondation soutient ainsi de jeunes peintres locaux et MDM mais aussi le théâtre par le sponsoring de la quasi-totalité des festivals de théâtre du pays, tels que « Théâtre et Cultures », organisé par la Fondation des Arts vivants. La Fondation est aussi un important mécène du cinéma et de la musique en étant sponsor officiel du Festival International du Film de Marrakech depuis sa création en 2001, mais aussi de festivals dans de nombreuses régions du Royaume.

La préservation du patrimoine

L'histoire de la Banque Populaire, fondée en 1926, est intimement liée à celle de l'histoire du Maroc. Il est dès lors tout naturel pour la Fondation de veiller à la préservation et à la transmission du patrimoine.

La Fondation continue ainsi de préserver le fonds Flandrin de 40 000 photos acquises en 1994. La photothèque est préservée par un important travail d'archivage numérique et de stockage dans de strictes conditions. Les clichés sont mis à la disposition des chercheurs et historiens qui le souhaitent.

En 2017, la Fondation a participé au côté de la Banque à la réalisation d'un film documentaire portant sur les événements à caractère politique, économique et socio-culturel qui ont jalonné l'histoire du Maroc de la deuxième moitié du 19^e siècle à la première moitié du 20^e siècle.

Construit en 1932, le musée Dar Si Said dédié à l'artisanat du bois s'est vu réhabilité en 2017/2018 avec la contribution de la FBP.

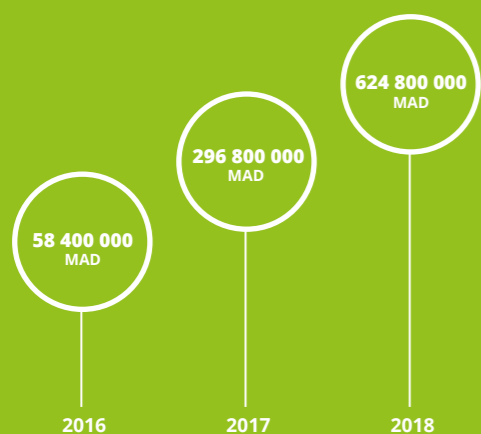
La protection de l'environnement

Depuis 2001, la FBP prend en charge la mise à niveau et le maintien de 4 plages en partenariat avec la Fondation Mohammed VI pour l'Environnement. Deux de ces sites balnéaires bénéficient du label « Pavillon Bleu » qui atteste la qualité des eaux de baignade, de la conformité des investissements aux normes internationales et de la qualité de la sensibilisation et de l'éducation à la préservation de l'environnement menées par la Fondation.

Par ailleurs, les deux écoles de la FBP sont adhérentes au programme Eco-Ecole mené par la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement et la Fondation pour l'Education à l'Environnement (FEE). Ces deux écoles accordent une place importante aux questions écologiques dans leurs enseignements à travers des activités pratiques de recyclage, de récupération des eaux et de jardinage.



AGIR CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE



MONTANT DES CRÉDITS DE FINANCEMENT
DES GRANDS PROJETS D'ÉNERGIE
RENOUVELABLES DÉBLOQUÉS AU COURS
DE L'ANNÉE



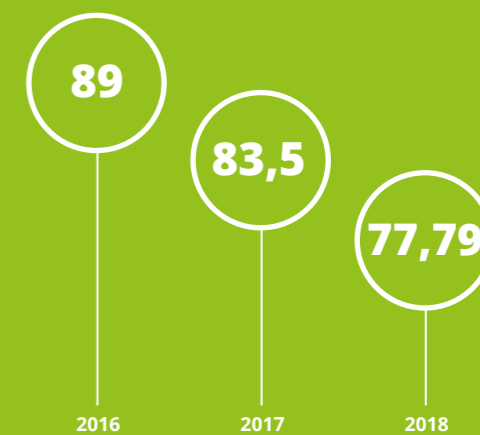
DE PART DES ÉNERGIES
RENOUVELABLES
DANS LES ENGAGEMENTS
ÉNERGÉTIQUES
DE LA BANQUE



DÉDIÉS AU FINANCEMENT
DE L'EFFICACITÉ
ÉNERGÉTIQUE
DES PME

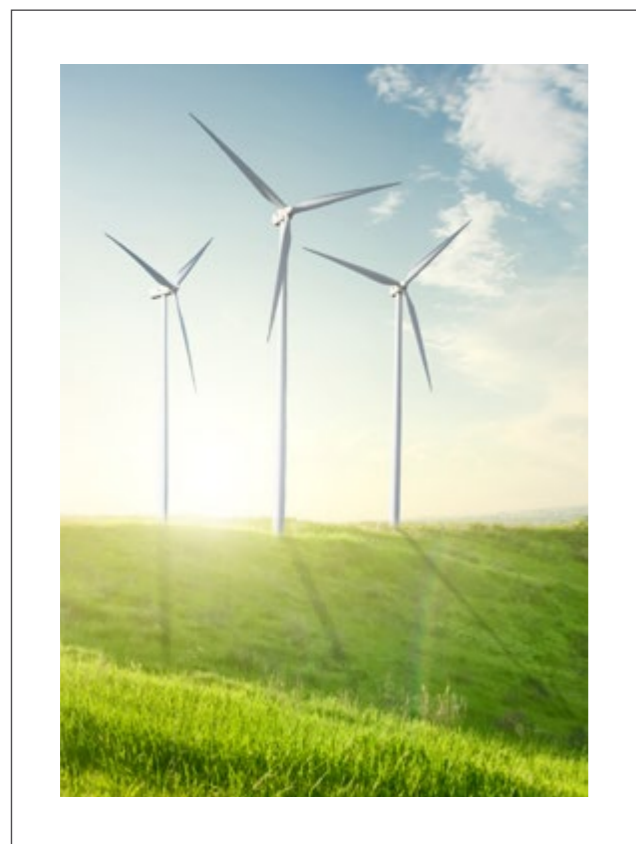


ACTEUR DU SECTEUR BANCAIRE
MAROCAIN ET AFRICAIN À ÉMETTRE
UN GREEN BONDS EN DEVISES



LE RATIO D'INTENSITÉ
ÉNERGÉTIQUE
DES GRAND SITES CERTIFIÉS
(PAR M2)

ACCOMPAGNER LE FINANCEMENT DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE



Le Maroc déploie depuis plusieurs années un important plan de réduction de sa dépendance énergétique grâce à l'investissement dans les énergies renouvelables. Elles devraient représenter, selon les objectifs fixés, 52% du mix énergétique national à l'horizon 2030. Ceci participe à l'engagement global du Maroc de réduire ses émissions de gaz à effet de serre de 42% entre 2010 et 2030, entériné par l'Accord de Paris. Cela nécessite, au-delà de la mobilisation de tous, un investissement estimé à environ 50 milliards de dollars.

Le Groupe Banque Populaire, solidaire vis-à-vis de ce défi national et mondial, se positionne en financeur de la transition énergétique et veille à l'impact environnemental de ses crédits d'investissements. Ces actions s'inscrivent dans la droite lignée de la feuille de route climat définie par Bank Al-Maghrib lors de la COP 22, à laquelle la Banque a naturellement pris part.

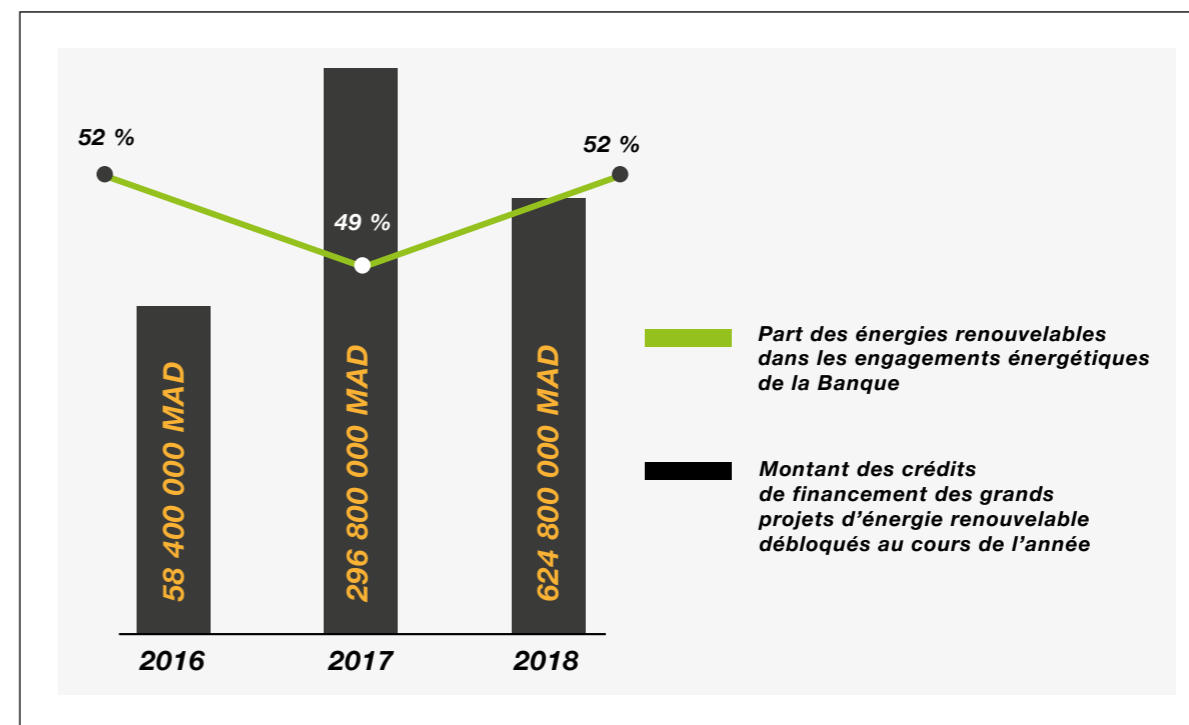
Financer les énergies renouvelables

L'énergie représente la moitié des engagements de la Banque de Financement et d'Investissement (BFI), répondant à une croissance constante de la consommation nationale, et est en grande partie importée. Si la Banque avait, jusqu'ici, principalement financé des projets éoliens, elle envisage désormais de financer aussi la production d'énergie solaire qui présente un important potentiel

et a su démontrer sa rentabilité. En 2018, la Banque a débloqué 800 millions de dirhams au profit du projet Aftissat au sud de Laayoune, projet d'un montant total de 2 milliards de dirhams, générant 201 MW.

Grâce à son expérience éprouvée dans le financement des énergies renouvelables, la Banque a remporté en 2018 l'appel d'offres pour la gestion de crédit de

financement de projet du parc éolien Midelt, s'inscrivant dans le grand plan intégré de l'ONEE pour la production de 850 MW. En tant qu'agent de crédit, la Banque veillera sur le respect des engagements environnementaux et sociaux pris par Nareva, Enel Green Power et Siemens Wind Power, concepteurs et développeurs du projet.



L'émission de Green Bonds

La Banque Populaire est le premier acteur du secteur bancaire marocain et africain à émettre en 2016 un « Green Bond », emprunt obligataire destiné à refinancer des projets d'énergie renouvelable marocains. Cette émission, certifiée par Green Investment Bank (GIB), a été souscrite en 2017 par l'International Finance Corporation et Proparco, pour des montants respectifs de 100 et de 35 millions d'euros. Les projets identifiés permettront à terme une production d'énergie

d'origine éolienne de 1500 GWh par an, couvrant les besoins de près de 1,8 million d'habitants en évitant l'émission de 17 MtCO₂ sur leur durée de vie.

Les deux projets financés jusqu'ici par l'émission du « Green Bond » ont fait l'objet d'une évaluation de leur empreinte carbone en collaboration avec la Société Financière Internationale (SFI). Cette évaluation révèle une empreinte carbone en 2016 et 2017 de respectivement 937 800 Tco₂e/an et 1 101 946,33 Tco₂e/an.



Evaluer l'impact environnemental de tout crédit d'investissement

Tout dossier de crédit d'investissement fait obligatoirement l'objet d'une évaluation des risques environnementaux via une application dédiée, en amont de l'examen par le Comité de Crédit. Un questionnaire renseigné par le client couvre l'ensemble des impacts environnementaux

potentiels, à savoir les déchets solides et liquides, les émissions de gaz à effet de serre ainsi que la production ou l'utilisation de matières dangereuses. Les projets les plus polluants font l'objet d'un suivi rapproché par les équipes de la Banque à travers des rapports, des visites terrains et des entretiens.

Vers plus d'efficacité énergétique des entreprises

Au-delà de la maîtrise des coûts, l'efficacité énergétique constitue un vecteur de développement indirect pour les entreprises en relation avec des parties prenantes étrangères dont les attentes en termes de responsabilité environnementale sont élevées. De ce fait, financer l'efficacité énergétique permet à la Banque de contribuer à accompagner les PME à saisir de nouvelles opportunités de croissance locales et à l'export.

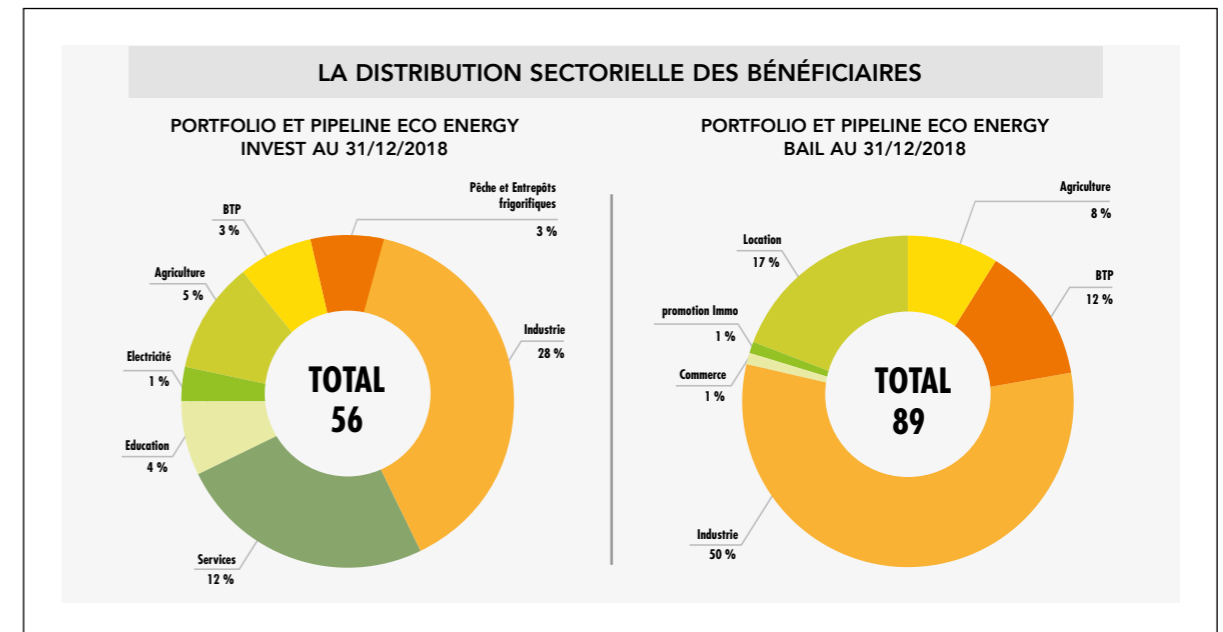
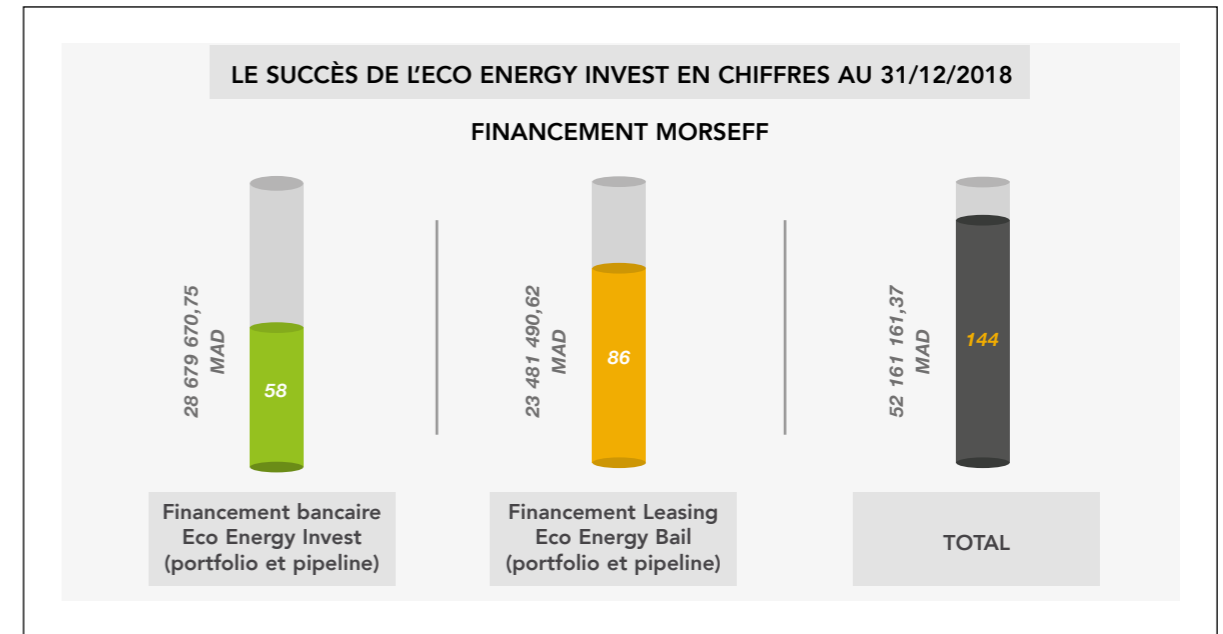
En 2016, la Banque a mis en place un dispositif complet visant à accompagner les PME dans leur démarche d'efficacité énergétique :

- la simplification de l'accès à l'audit énergétique par le financement d'un complément de la subvention offerte par Moussanada Efficacité Énergétique de Maroc PME ;
- des montages de financement adaptés à chaque cas, avec possibilité de recours à des fonds d'investissement ;
- la gratuité des frais de dossiers pour le financement des investissements d'efficacité énergétique et énergies renouvelables ;
- l'offre ECOENERGY INVEST de financement sur mesure dotée d'une subvention de 10 à 15% du prêt et d'assistance technique gratuite.

L'offre ECOENERGY INVEST, conçue en partenariat avec la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (BERD), l'Agence Française pour le Développement (AFD) et Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW), dans le cadre de la ligne de financement MorSEFF (Morocco Sustainable Energy Financing Facility), a reconstruit un franc succès. Elle couvre l'achat d'équipements ou l'investissement permettant de réaliser au moins 20% d'économie d'énergie (30% dans le bâtiment) ainsi que l'installation de technologies d'énergies renouvelables à petite échelle.

D'une enveloppe initiale de 20 millions d'euros, le dispositif a été étendu fin 2016 pour une enveloppe supplémentaire de 35 millions d'euros, répondant ainsi au fort engouement rencontré. En 2017 et 2018, un montant moyen de 6 millions de dirhams a pu être accordé, dans 9 régions du Royaume, à respectivement 28 et 41 entreprises, à 40% industrielles.

De nouvelles offres sont en cours d'étude, en rapport avec des équipements ciblés et à fort potentiel tels que le pompage solaire.

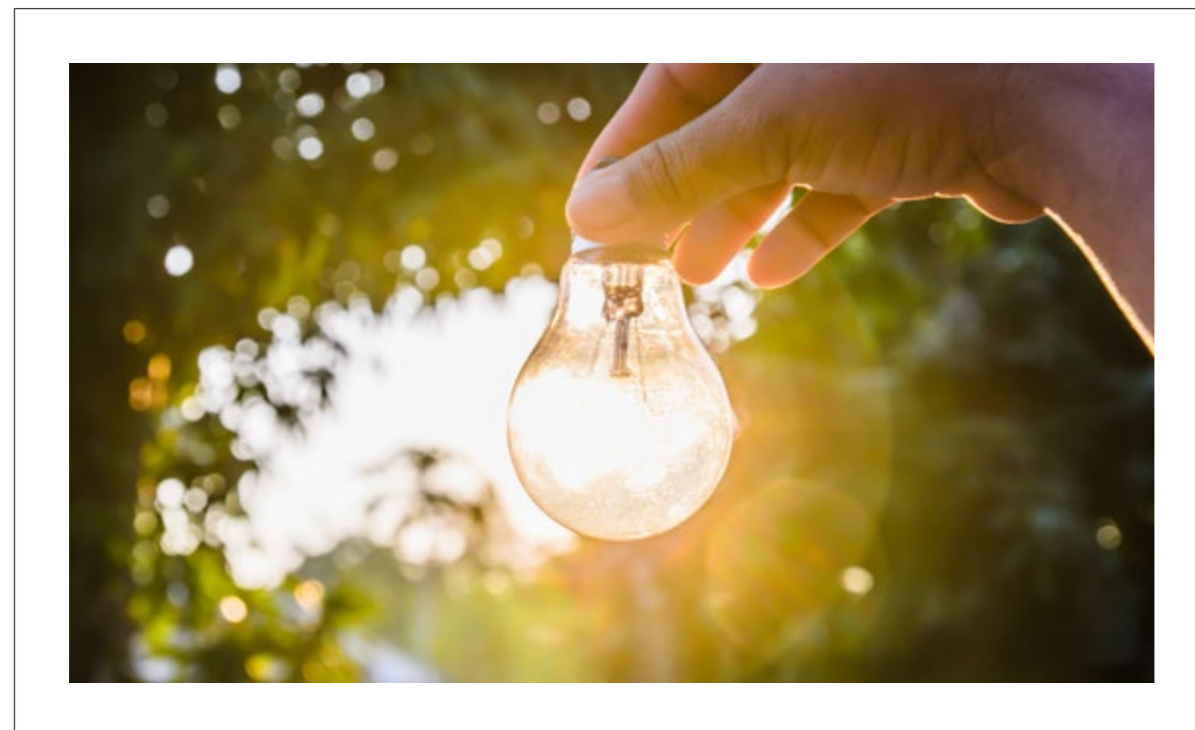


Lien entre environnement et compétitivité : la Banque Populaire prend la parole

En avril 2016, la Banque a organisé le forum intitulé « Efficacité énergétique et énergies renouvelables : leviers de compétitivité des entreprises » qui a vu la participation de 300 entreprises ciblées, d'experts nationaux et internationaux, des opérateurs publics et privés ainsi que des membres de la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (BERD), de l'Agence Française de Développement (AFD) et de la banque publique d'investissement allemande KfW. Cet événement avait pour objectif d'encourager les entreprises à adopter une démarche d'efficacité énergétique et d'investissement dans les énergies renouvelables afin de réduire leur facture énergétique ainsi que leur impact environnemental, tout en gagnant en compétitivité. Le forum a donné lieu à un livre blanc récapitulant les recommandations des différents intervenants.

RÉDUIRE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DU GROUPE

Avec sa forte présence sur le territoire, la Banque Populaire dispose d'un grand nombre de bâtiments et de Datacenters à forte consommation énergétique. Dans ce contexte, l'optimisation de ses besoins en énergie est essentielle pour le Groupe et pour sa contribution à l'effort national et international de lutte contre le changement climatique. Ses actions se concentrent sur quatre axes, permettant de maîtriser progressivement les impacts environnementaux.



La gestion du parc immobilier

La Banque Populaire a choisi d'entamer la mise en place de son système de management de l'énergie par les sièges et les Datacenters, qui concentrent une grande partie des consommations. Les agences, bien que non encore intégrées à ce système de management énergétique, font pour le moment l'objet d'actions d'optimisation des consommations d'électricité et eau.

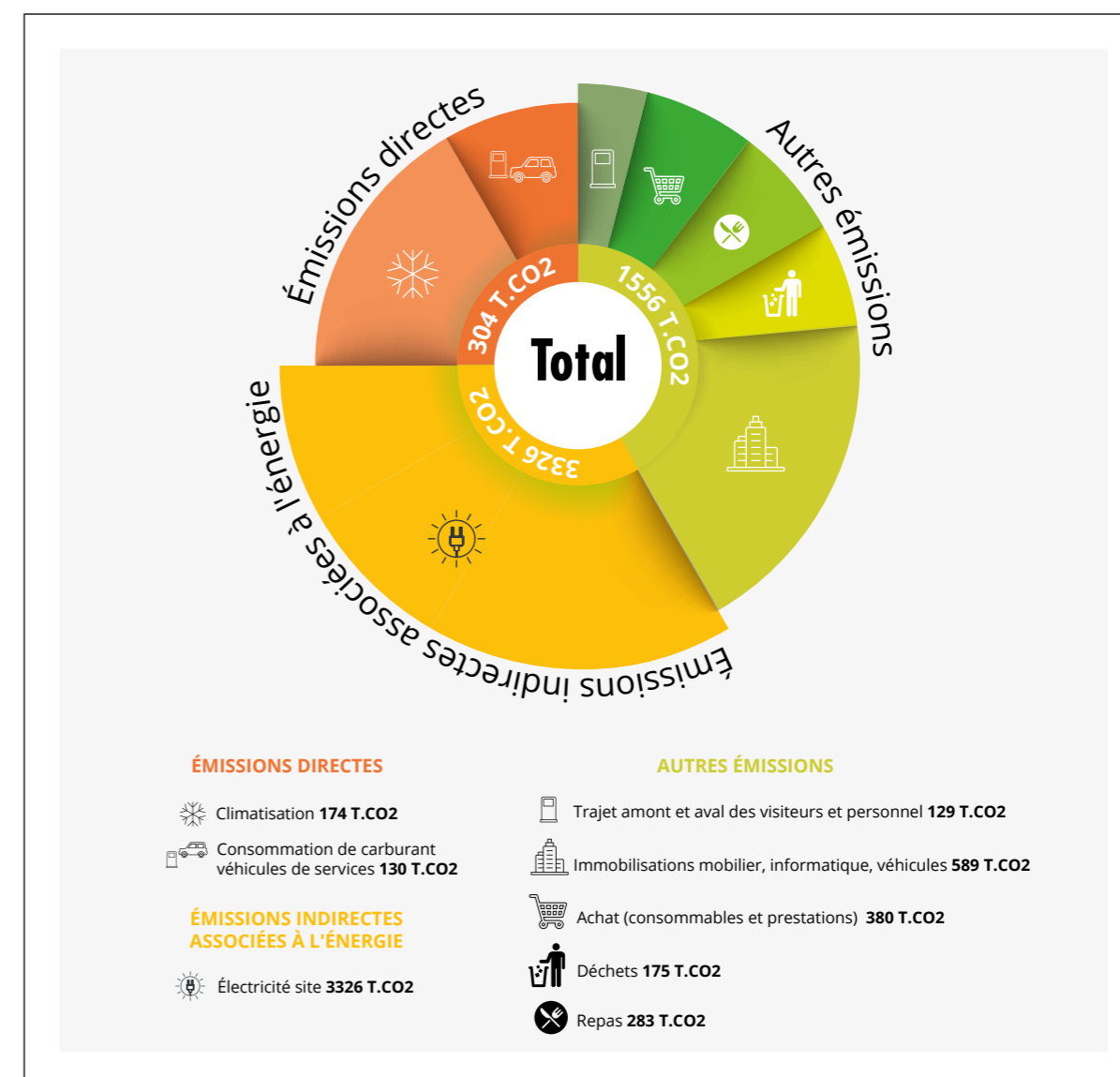
AU NIVEAU DES SIÈGES

La Banque Centrale Populaire (BCP) a effectué en 2015 le Bilan Carbone de son siège, afin

d'estimer les émissions de gaz à effet de serre générées par les combustibles et émissions fugitives, l'énergie électrique, les achats, les immobilisations, les déchets et la restauration ainsi que les déplacements.

Il en ressort que les principaux postes d'émission de CO₂ sont l'énergie électrique, les immobilisations suivies des achats.

Le bilan carbone 2015 s'élève à 5 186 tonnes équivalent de CO₂. La répartition des émissions de gaz à effet de serre est la suivante :



Dès 2016, la Banque a entamé une démarche de certification ISO50001, relative aux systèmes de management de l'énergie. La politique énergétique du Groupe s'articule autour de l'amélioration de la performance énergétique, de la diminution de la consommation énergétique et de la contribution à la diminution des émissions de gaz à effet de serre. Elle a été signée par le Président et est déployée par une équipe interne constituée de l'équipe Centrale de la BCP et de correspondants régionaux au niveau des BPR.

La certification a été obtenue

en novembre 2016 pour le siège de la BCP, son extension et le Datacenter Diouri. En 2017, la certification a été étendue aux 3 sièges des Banques Populaires Régionales (BPR) de Rabat, Nador et Laâyoune, avec un objectif de généralisation à l'ensemble des sièges des BPR à horizon 2021.

Depuis 2016, l'ensemble des référents énergies des sièges des BPR bénéficient chaque année de formations autour de l'ISO 50001.

Depuis 2017, la mise en place de compteurs intelligents a permis un suivi fin des consommations électriques et

une maîtrise opérationnelle des usages énergétiques.

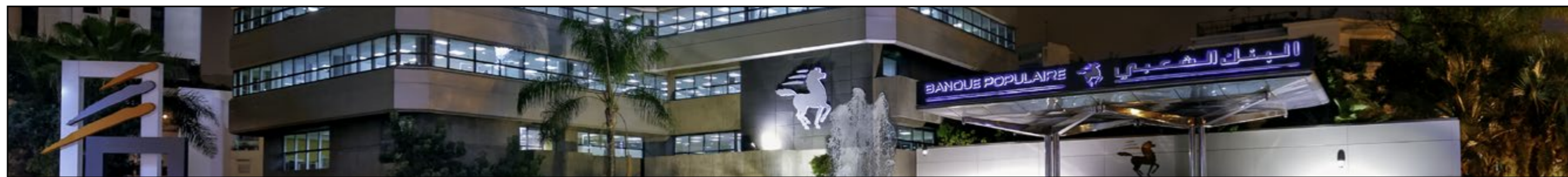
Elle permet d'anticiper, entre autres, les dérives et de faire l'inventaire des équipements.

La mise en place du système de management de l'énergie SMé et de ces actions ont permis d'améliorer le ratio d'intensité énergétique des sièges de 89 Kwh/m² à 77,8 Kwh/m² entre 2016 et 2018, soit une réduction de 12,5 %, sachant que l'objectif triennal 2016-2019 est de réduire la consommation énergétique (électricité et carburant) des sièges de 10%.

INDICATEURS	PÉRIMÈTRE	2016	2017	2018
La consommation de carburant totale provenant de sources non renouvelables (en KJ)	Sites certifiées : BCP et BPR Rabat, Laâyoune et Nador*	1 783 702,8	2 514 153,6	2 792 966**
La consommation totale d'électricité (Kwh)	Sites certifiés : BCP, BPR Rabat, Laâyoune, Nador et Data Center Diouri	9 133 212	9 512 465	9 653 575
La consommation énergétique totale (Kwh)	Sites certifiés : BCP, BPR Rabat, Laâyoune, Nador et Data Center Diouri	9 628 685	10 210 841	10 429 399
Le ratio d'intensité énergétique(Kwh/m2)	Sites certifiés : BCP, BPR Rabat, Nador et Laâyoune	89	83,5	77,79
La quantité de réductions de la consommation énergétique atteinte (Kwh)	Sites certifiés : BCP, BPR Rabat, Laâyoune, Nador et Data Center Diouri	429 522	291 979	302 884

* Les données 2016 excluent Rabat et Nador

** Données extrapolées sur la base d'un PCI du gasoil de 10

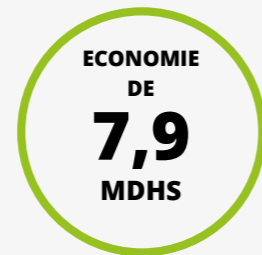


DANS LES AGENCES

Depuis plusieurs années, des critères d'efficacité énergétique dictent les choix du Groupe en termes d'équipements de climatisation et d'éclairage des nouvelles agences ou des rénovations. La rénovation d'anciennes agences se poursuit, permettant une économie d'énergie de

30% (par rapport aux anciennes agences). Il est également prévu de remplacer au cours des deux prochaines années, l'ensemble des luminaires des sièges et des agences du CPM et de certaines filiales par des LED.

En 2016 et 2017, les actions de sensibilisation ont été étendues à toutes les agences de la BCP et se poursuivent dans les BPR.



SUR LA PÉRIODE 2012 À 2016, SOIT L'ÉQUIVALENT DE 14% (CPM)

Des équipements informatiques plus économes en énergie

Le Groupe Banque Populaire privilégie, dans ses choix d'équipements informatiques, les constructeurs internationaux engagés dans une démarche d'innovation green.

C'est ainsi que les systèmes de climatisation et d'électricité des Datacenters ont été optimisés il y a plusieurs années, générant 6 à 7 % d'économies. Un projet de mise en place d'un Datacenter Nouvelle Génération encore plus économe est en cours.

A ce jour, la virtualisation de près de 1000 serveurs via un Cloud privé bénéficiant à l'ensemble du Groupe permet d'optimiser les espaces, le dégagement calorifique et de mutualiser la maintenance. Ce dispositif porte à 97% la part des serveurs virtualisés

Optimiser ses consommations de carburant

Les voitures du parc automobile de la Banque sont renouvelées tous les cinq ans en prenant compte comme critère la consommation de carburant. En 2018, une formation des coursiers et chauffeurs de la Banque à l'éco-conduite a été organisée. Ces actions ont permis de réduire la consommation de carburant de 14 % en 2018.

CHAABI LLD

CHAABI LLD, filiale du Groupe spécialisée dans la location longue durée, a entamé en 2018 la certification ISO 14001 de son système de management environnemental. Une démarche participant à l'effort national pour une mobilité durable, et tenant compte des impacts significatifs de l'activité en termes de consommation de carburants et de production de déchets liés à la maintenance des véhicules.

La filiale agit sur la consommation de carburants et les émissions de CO2 par la promotion des véhicules hybrides, à travers une offre dédiée lancée fin 2018 en collaboration avec un importateur de premier plan au Maroc. Cette offre a été conçue de telle sorte que son positionnement prix soit aligné sur une gamme similaire en diesel, afin d'encourager les entreprises à intégrer ce type de véhicule dans leur politique achats.

De plus, la filiale suit de très près les émissions de CO2 de son parc de remplacement et s'est fixé l'objectif ambitieux de réduire de moitié l'impact de son empreinte carbone d'ici 2022 en intégrant à chaque renouvellement des véhicules hybrides et électriques.

CHAABI LLD s'est lancé également dans un projet innovant qui consiste en la création en interne d'un large catalogue de capsules vidéo destinées à la sensibilisation à l'éco conduite et à la conduite préventive. Ces capsules vidéo sont mises à la disposition de ses clients soit lors de séminaires de formation ou gracieusement sur son site web.

Optimiser sa production de déchets et les valoriser

La Banque Populaire a dématérialisé depuis plusieurs années un certain nombre de documents internes et clients, à l'instar des relevés de compte électroniques. À fin 2018, 553 286 clients ont adhéré à cette initiative. L'automatisation de l'impression recto verso en noir et blanc et une charte d'impression responsable ont été introduites en 2016.

Depuis 2017, la digitalisation du parcours client d'ouverture de compte au Maroc mais aussi dans 11 pays d'implantation de Chaabi Bank a permis de réduire drastiquement la consommation de papier,

en s'appuyant sur une fiche consolidant l'ensemble des informations recueillies en ligne. Le parcours d'ouverture de compte « [jedeviensclient.ma](#) » a concerné, en 2017 et 2018, 70% des ouvertures de compte, soit environ 200 000 ouvertures de comptes au total. Avec une économie de papier de 27 pages par compte, cela équivaut en 2 ans à une économie de 5,4 millions de pages imprimées. Fin 2018, le lancement du parcours client « [jedeviensproprietaire.ma](#) » permet désormais de recevoir une réponse à sa demande de crédit immobilier sans apporter

de justificatifs ni se déplacer dans un premier temps.

Du côté du recyclage, les impressions mises au rebut sont récupérées par un prestataire externe qui a l'obligation contractuelle de s'assurer de sa valorisation dans des centres respectueux de l'environnement et de la confidentialité des données.

Les ordinateurs en fin de vie sont pris en charge par l'association Al Jisr qui les répare ou les désosse pour confier les matières premières à Managem, première société minière du pays.

AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE



50 %

PART DES FEMMES



5,5 %

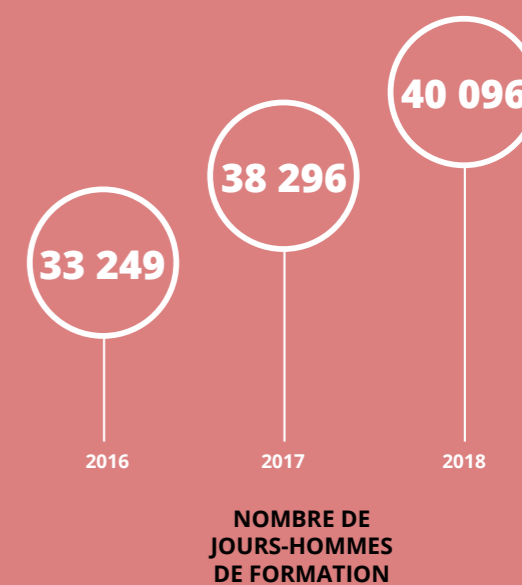


4,9 %

TAUX DE PROMOTION



PRÈS DE **99 %**
DE L'EFFECTIF BÉNÉFICIAIRE D'UNE
REVUE ANNUELLE DE PERFORMANCE



PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ

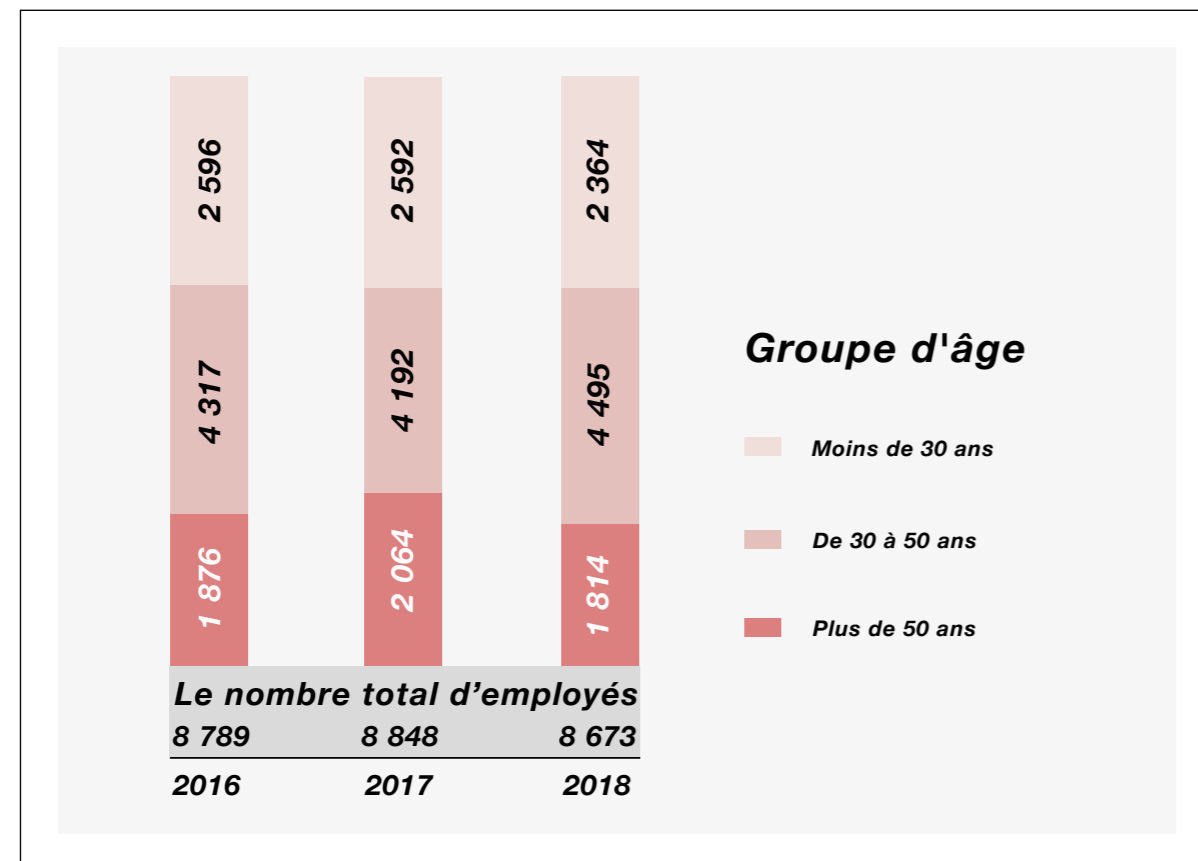
Favoriser la diversité c'est lutter contre toute forme de discrimination mais aussi promouvoir, à compétences égales, la variété des profils, en termes d'âge, de genre, d'origine et de handicap. Au-delà de la gestion des risques liés aux discriminations, le Groupe Banque Populaire est convaincu que la diversité apporte de la richesse et constitue un véritable levier de performance économique et sociétale. Des profils divers permettent à la Banque de mieux comprendre les attentes de ses différents segments de clientèle, d'innover et de se transformer.

Au niveau de son Code de Déontologie et d'Éthique, la Banque s'engage en faveur de la non-discrimination, de la diversité et de la promotion de l'égalité des chances et des traitements.

Le profil humain du CPM

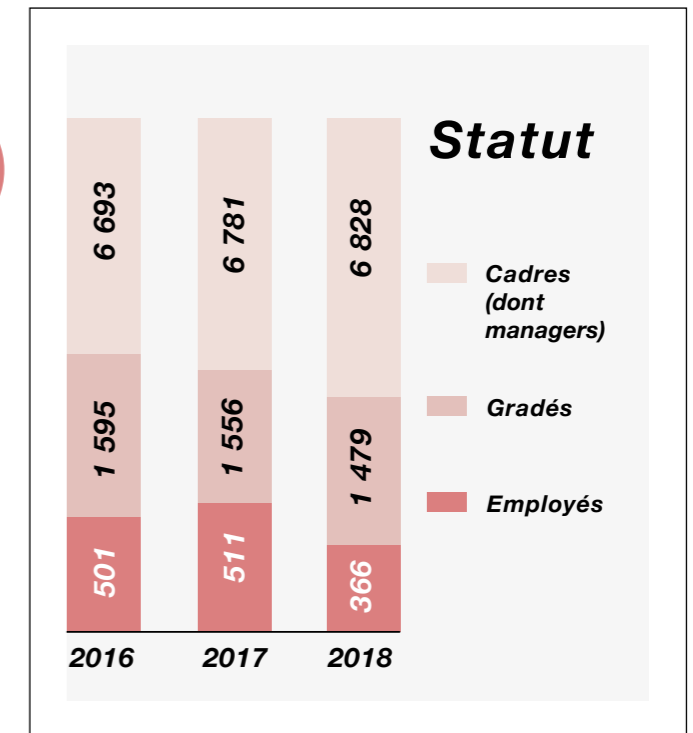
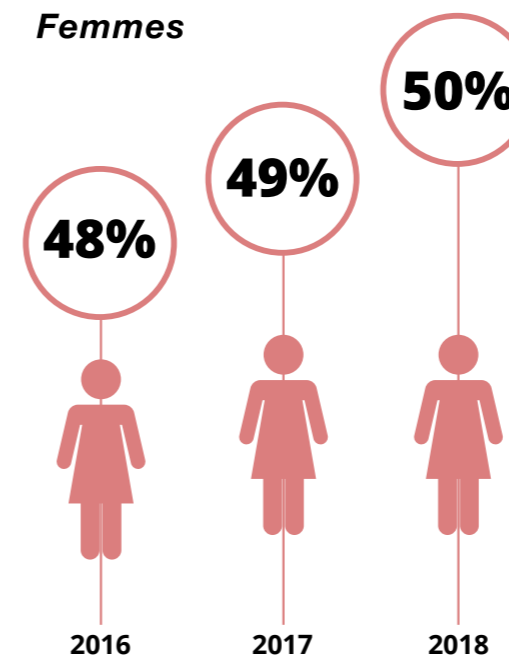
L'ensemble des collaborateurs du CPM bénéficie de contrats de travail permanents, c'est-à-dire de contrats à durée indéterminée (CDI) ou des contrats ANAPEC convertis en CDI à leur issue. L'ensemble de ces contrats sont à temps plein.

Aux collaborateurs du CPM, s'adjoignent près de 1 531 intérimaires assurant la sécurité et le nettoyage des sièges et des agences. La plupart de ces intérimaires sont soumis aux mêmes horaires de travail que les salariés de la Banque, hormis ceux intervenant le week-end et de nuit et qui bénéficient de salaires bonifiés en conséquence.



Genre

Femmes



Effectif par région	2016	2017	2018
B.P. NADOR-AL HOCEIMA	565	568	542
B.P. CENTRE-SUD	578	610	605
B.P. FES-MEKNES	1 114	1 135	1 112
B.P. LAAYOUNE	163	167	165
B.P. MARRAKECH-BENI MELLAL	983	988	932
B.P. OUJDA	562	574	567
B.P. RABAT-KENITRA	1 347	1 352	1 343
B.P. TANGER-TETOUAN	640	652	636
BANQUE CENTRALE POPULAIRE	2 837	2 802	2 771

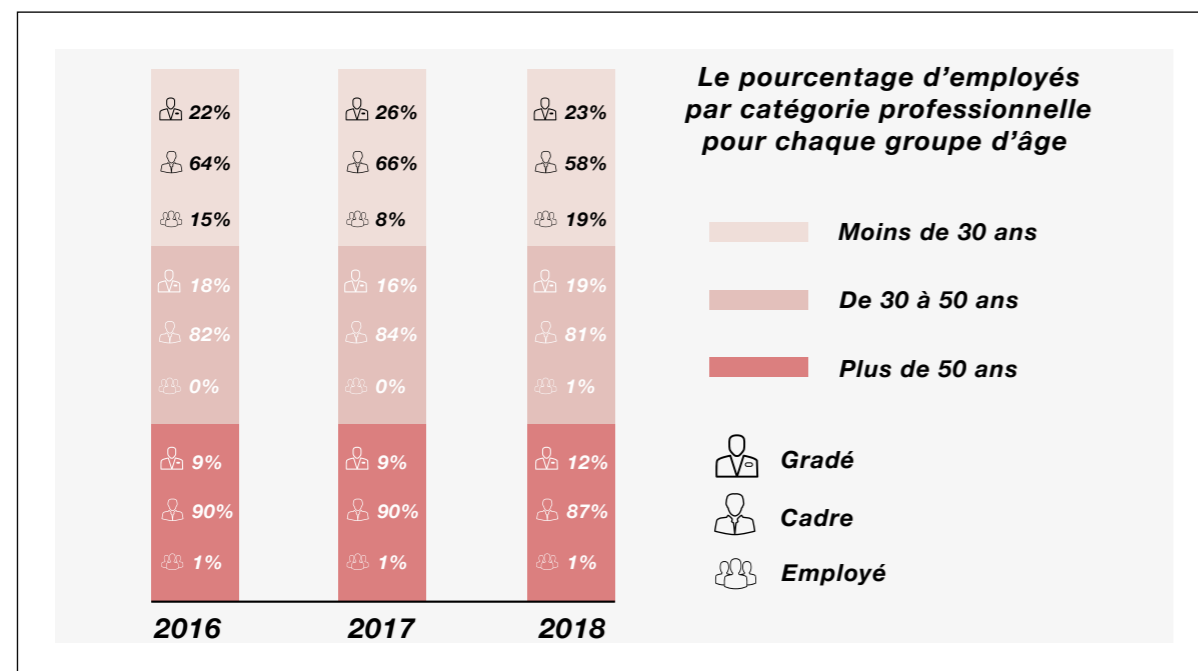
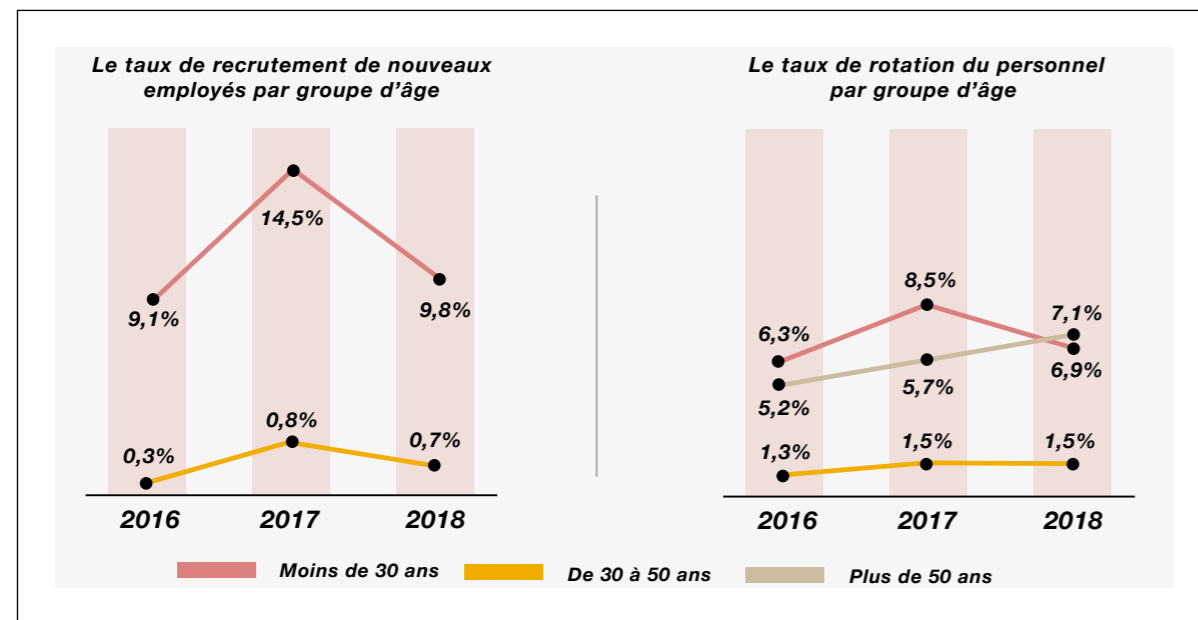
L'âge

La Banque favorise le recrutement de jeunes de moins de 30 ans. Pour ce faire, elle s'appuie sur sa présence dans les différents forums et espaces emplois des Grandes Ecoles et des Universités.

La Banque déploie par ailleurs, depuis 2013, une politique proactive de recrutement de jeunes diplômés de grandes écoles marocaines originaires de ses divers pays d'implantation en Afrique subsaharienne. Ces recrues sont, après deux années passées en poste au Maroc, déployées dans leur pays d'origine.

Les jeunes recrues sont accompagnées par des programmes de formation fondamentale aux métiers bancaires et de formation au développement personnel.

Avec un taux d'ancienneté parmi les plus élevés du secteur (13,3 ans), la Banque Populaire fidélise ses collaborateurs grâce à des parcours de carrière variés et multi-métiers. Vers 58 ou 59 ans, les futurs retraités de la Banque sont accompagnés par des séances de coaching de préparation à la retraite afin d'initier la construction de projet de vie après la retraite et assurer la transition.



L'emploi local

Le Groupe privilégie l'emploi local au niveau de toutes ses régions d'implantation. La Banque s'appuie, pour cela, sur sa participation aux forums de recrutement locaux ainsi que sur l'organisation de concours régionaux de recrutement. Des partenariats avec les établissements d'enseignement supérieur dans les régions viennent compléter ces dispositifs.

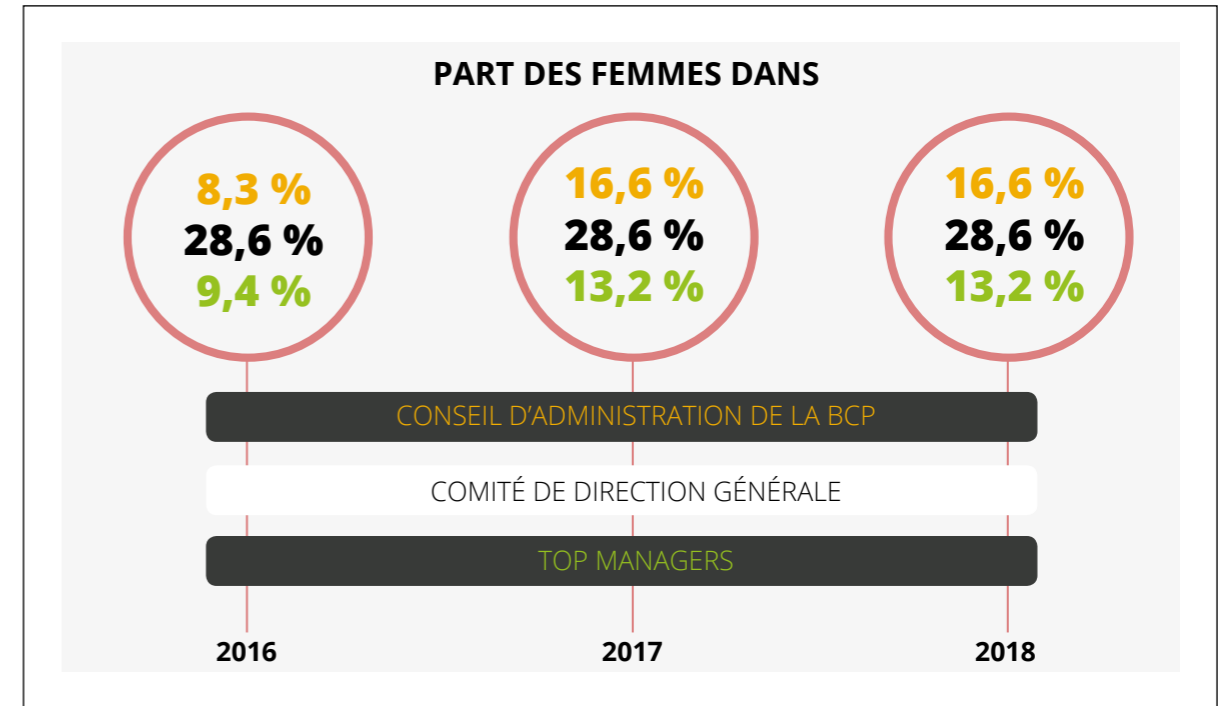
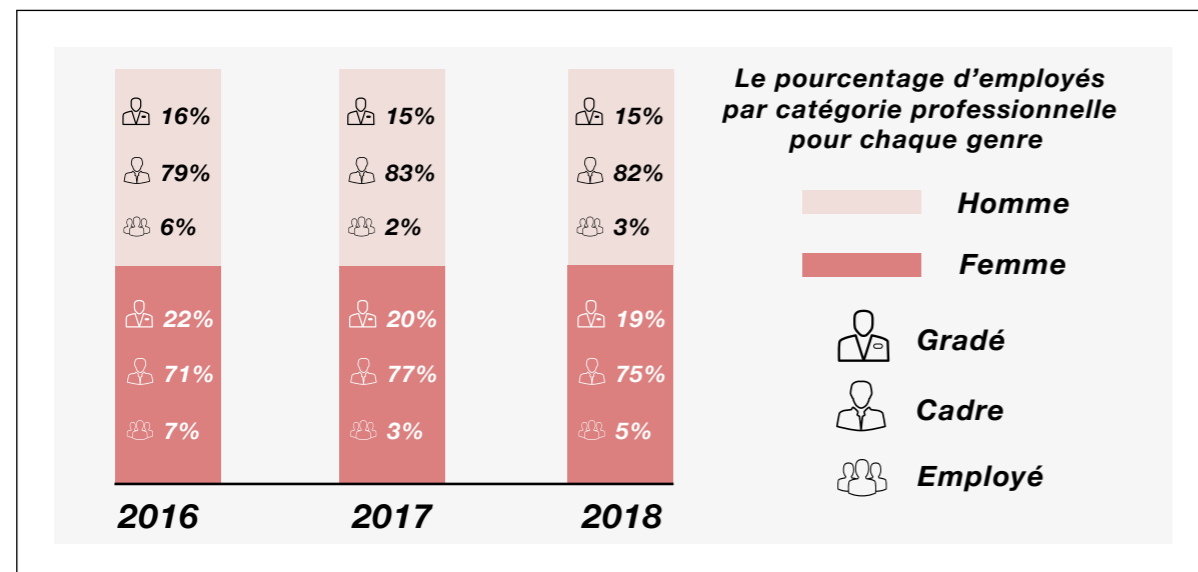
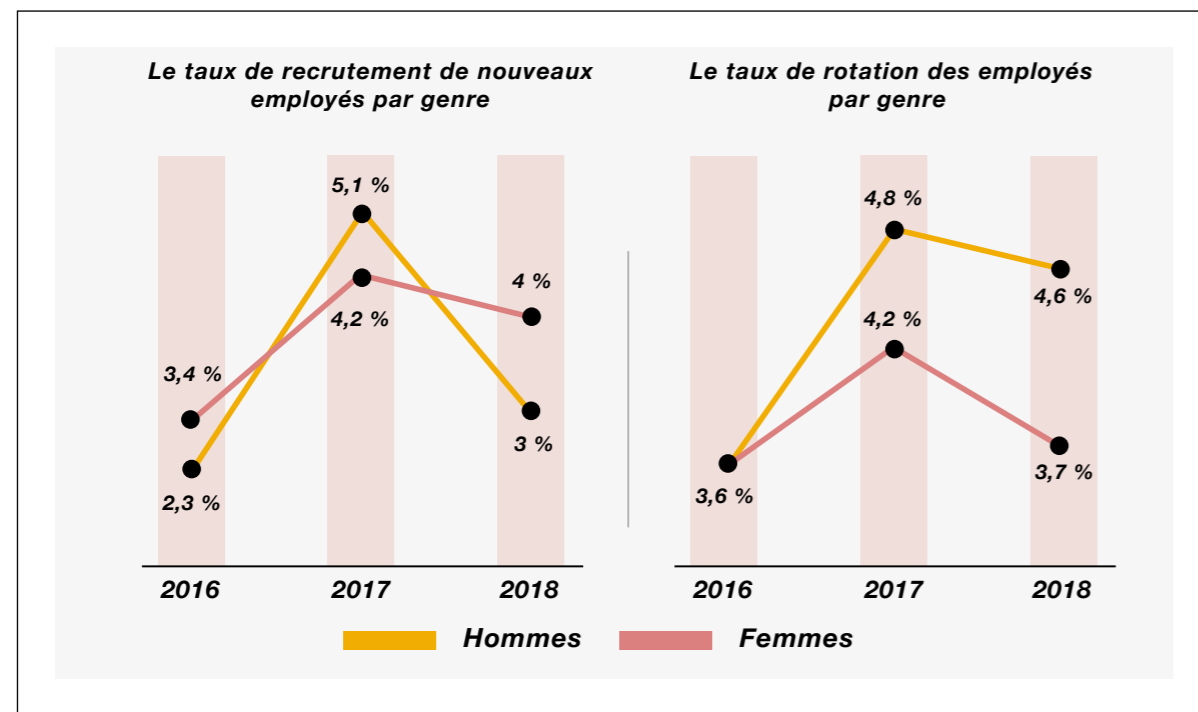
Le taux de recrutement de nouveaux employés par région	2016	2017	2018
B.P. NADOR-AL HOCEIMA	1,6 %	1,9 %	0,0 %
B.P. CENTRE-SUD	0,0 %	9,3 %	6,8 %
B.P. FES-MEKNES	1,8 %	4,7%	1,7 %
B.P. LAAYOUNE	1,8 %	7,8 %	0,0 %
B.P. MARRAKECH-BENI MELLAL	2,4 %	5,4 %	2,1 %
B.P. OUJDA	3,9 %	2,1%	2,1 %
B.P. RABAT-KENITRA	3,3 %	2,4 %	2,4 %
B.P. TANGER-TETOUAN	3,4 %	5,4 %	1,4 %
BANQUE CENTRALE POPULAIRE	3,6 %	4,9 %	4,7 %

Le taux de rotation des employés par région	2016	2017	2018
B.P. NADOR-AL HOCEIMA	1,9%	2,5%	1,8%
B.P. CENTRE-SUD	2,7%	7,2%	6,8%
B.P. FES-MEKNES	2,6%	4,0%	2,7%
B.P. LAAYOUNE	2,1%	5,4%	0,6%
B.P. MARRAKECH-BENI MELLAL	2,8%	4,9%	4,6%
B.P. OUJDA	3,7%	2,6%	2,8%
B.P. RABAT-KENITRA	3,6%	2,6%	2,9%
B.P. TANGER-TETOUAN	3,6%	4,8%	3,3%
BANQUE CENTRALE POPULAIRE	4,8%	5,6%	5,7%

Le genre

A fin 2018, les femmes représentent 50% des effectifs du CPM. Elles demeurent toutefois moins nombreuses parmi les cadres et les gradés. Pour accompagner l'évolution des femmes, la Banque a pris la décision en 2018 de maintenir la notation et l'évolution de grade des femmes de retour d'un congé de maternité de durée légale. En effet, la valorisation de la performance des femmes ayant bénéficié d'un congé de maternité de durée légale tient compte des objectifs réalisés durant la période de présence au sein de l'institution. De plus, les femmes bénéficient, historiquement, du maintien total de leur salaire pendant cette durée légale de congé maternité, qu'elles peuvent prolonger de 6 mois avec le maintien d'un demi-salaire sans que cela ne soit soumis à accord préalable.

Bien qu'encore peu présentes parmi les instances de gouvernance et décisionnaires, les femmes sont de plus en plus nommées à des postes clés. A fin 2018, on dénombre 3 femmes parmi les administrateurs de la BCP. Le Groupe compte également 4 femmes membres des Directoires des BRP, 5 directrices de pôles et membres du Comité Exécutif ainsi que plusieurs divisionnaires et directrices.



Le handicap

La Banque veille à ce que le handicap ne soit pas un motif de discrimination au moment du recrutement. Par ailleurs, les personnes victimes d'accident de travail et ayant un handicap sont redéployées dans des conditions qui respectent leur dignité et favorisent leur évolution professionnelle.

En 2018, le Groupe a été partenaire pour la première fois du Forum d'emploi « Handicap Maroc ».

Afin de lever les stéréotypes vis-à-vis du handicap, la Banque prévoit de tenir en 2019 plusieurs journées thématiques intitulées « Changer le regard » à destination des collaborateurs.



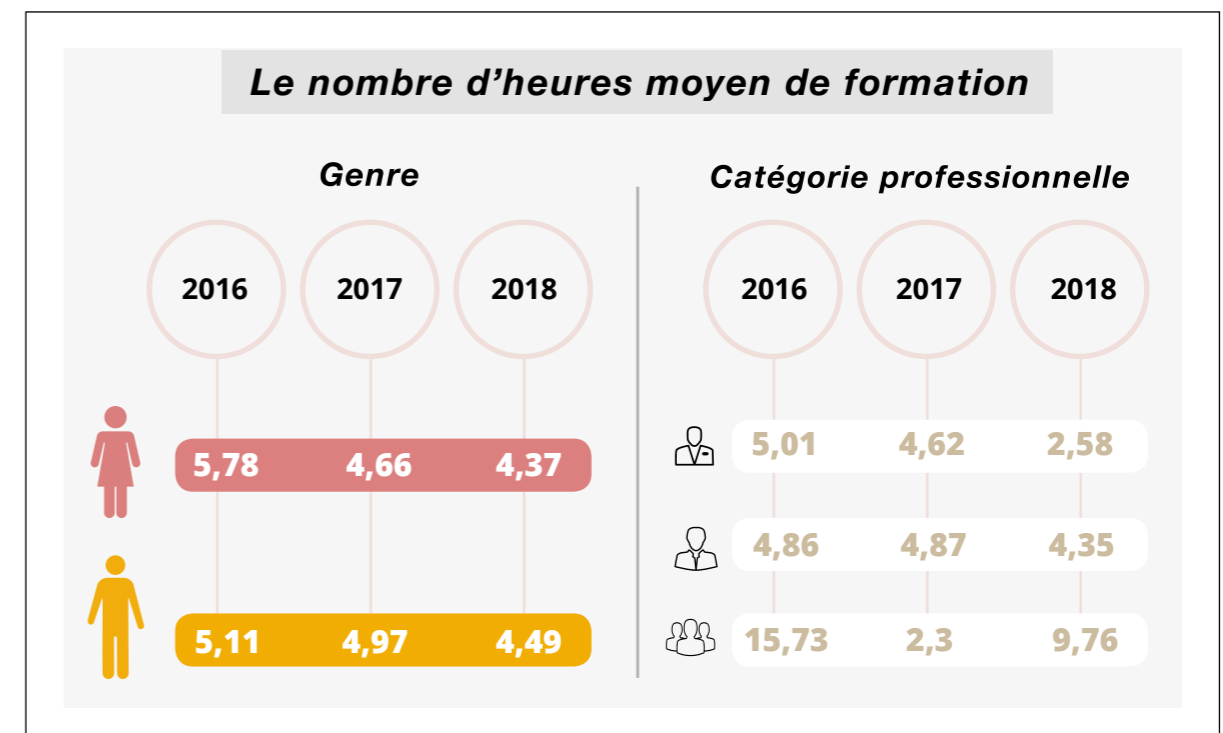
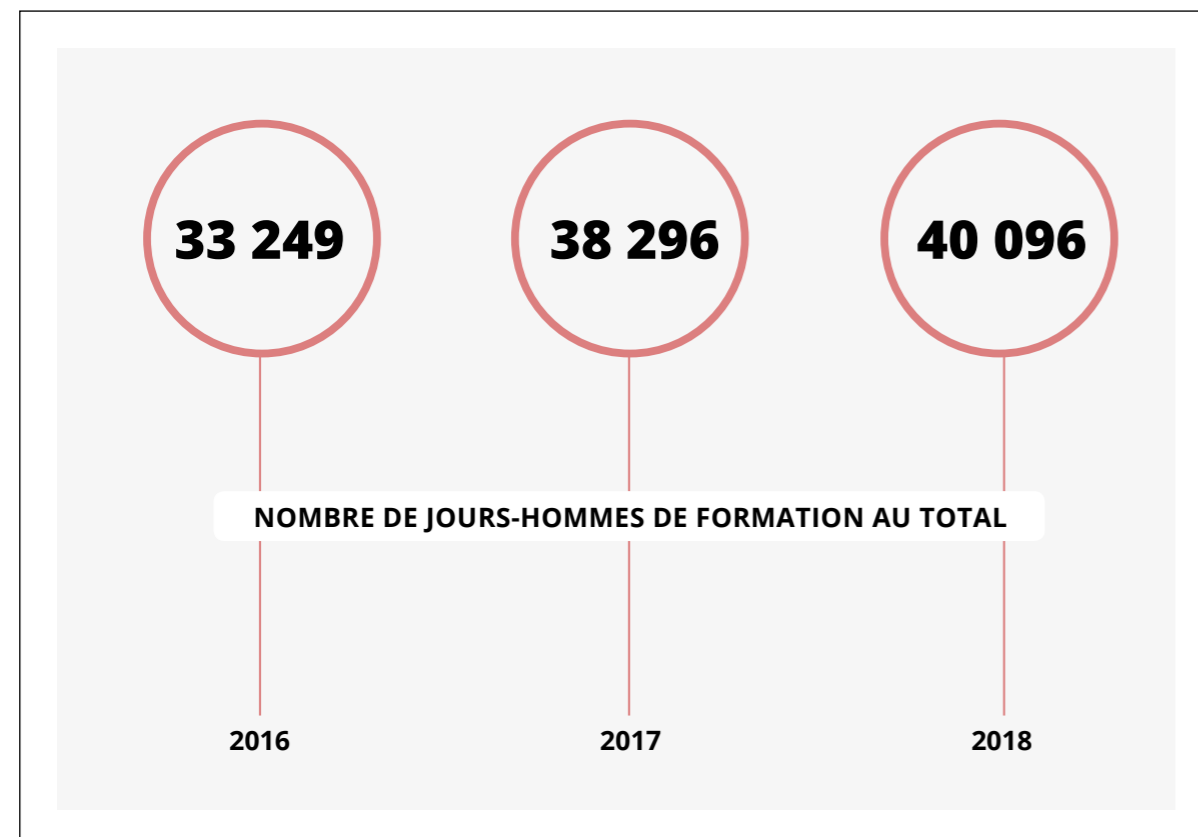
DÉVELOPPER L'EMPLOYABILITÉ ET LES COMPÉTENCES

Les mutations importantes du secteur financier et la transformation digitale font du développement des compétences de ses collaborateurs une nécessité pour le Groupe Banque Populaire. A travers un système intégré d'accompagnement au développement des compétences et d'évolution de carrière, le Groupe assure un accompagnement à l'ensemble des catégories socio-professionnelles.

En effet, les formations métiers, spécifiques au secteur bancaire, permettent

aux collaborateurs de mieux exercer leur fonction alors que les formations managériales sont au service d'une meilleure gestion des équipes et du changement. En outre, la formation accroît naturellement la satisfaction et la fidélisation des collaborateurs qui voient renforcées leurs possibilités d'évolution interne et leur employabilité. Des parcours de formation solides et bien construits soutiennent dès lors la politique de promotion interne de la Banque qui s'emploie à favoriser

le développement des compétences de ses équipes. De ce fait, la Banque s'engage à faire bénéficier à chacun de ses collaborateurs d'au moins une formation tous les deux ans, en adéquation avec ses besoins tout en tenant compte des besoins exprimés lors de l'évaluation annuelle par ses collaborateurs. La Banque s'appuie pour cela en partie sur le transfert des compétences entre les générations, par ses experts internes, dans un contexte où plus de 90 % des collaborateurs du réseau ont moins de 30 ans.



Les formations métiers

La Banque propose trois types de formation à ses métiers, au profit des managers et non-managers :

- les formations fondamentales bancaires & métiers ;
- les formations de mise à niveau et d'accompagnement aux évolutions des métiers et process ;
- les formations bancaires diplômantes financées à 100 % sous réserve de remplir les conditions d'éligibilité.

Les programmes des deux premiers types de formations sont déclinés par des formateurs

internes, experts métiers, au niveau de la Banque et des filiales au Maroc et en Afrique subsaharienne. En 2017, a été lancé un vaste chantier de professionnalisation de la formation des formateurs internes avec l'appui d'un cabinet expert. Une cartographie des formateurs actifs et passifs a été complétée par une évaluation de tous les formateurs internes sur la base d'entretiens individuels. La centaine de formateurs retenue à l'issue de ces étapes a été classée par niveau d'expertise (junior, expert, concepteur) et a suivi une formation aux compétences pédagogiques de trois jours.

Les formations managériales et de développement personnel

Des formations transversales de management et de développement personnel permettent aux managers de développer leurs compétences de gestion d'équipes et de conduite du changement. Ainsi, en 2018, des formations en développement personnel, des parcours de formations d'Executive Management, de leadership relationnel et d'accompagnement du management réseau ont été déployés au profit de 570 managers.

Par ailleurs, des formations diplômantes ou certifiantes sont également financées par la Banque afin de répondre aux prérequis des parcours de carrière ou d'évolution des métiers et des process.

La formation des Directeurs d'agence

En 2017, un nouveau programme global d'accompagnement des directeurs d'agence a été conçu. Une première vague de 300 directeurs d'agence ayant moins de trois ans d'ancienneté a été formée aux fondamentaux managériaux. Ce dispositif est complété par un coaching individuel des directeurs d'agence transférés en succursale ou centre d'affaires.

Des apprentissages innovants

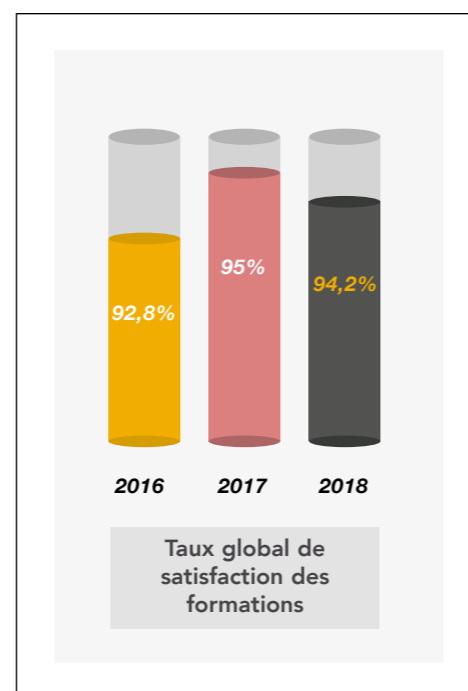
Des Visio-formations, capsules vidéos et formations e-learning ont permis depuis quelques années de diversifier les modes d'apprentissage au sein de la Banque.

Des parcours en « blended learning » personnalisés ont été déployés dans le cadre des cursus de formation des cycles génériques de l'agence. D'autres formations en « full e-Learning » et en « mobile Learning » ont été mises en place, permettant ainsi une plus grande accessibilité à la formation.

Par ailleurs, en plus des modalités d'évaluation classiques des connaissances acquises (à chaud, à froid), des quizz en ligne, via la plateforme e-learning, sont administrés aux différents participants afin de s'assurer du niveau d'assimilation des connaissances et, le cas échéant, de procéder à des actions correctives.

L'évaluation des connaissances acquises et des formateurs

Les formations sont évaluées à trois niveaux : les évaluations à chaud, les évaluations en ligne des connaissances acquises, ainsi que les évaluations à froid permettant de s'assurer du transfert des connaissances acquises en situation professionnelle. Les qualités d'animation et de transfert des connaissances des formateurs sont également évaluées.



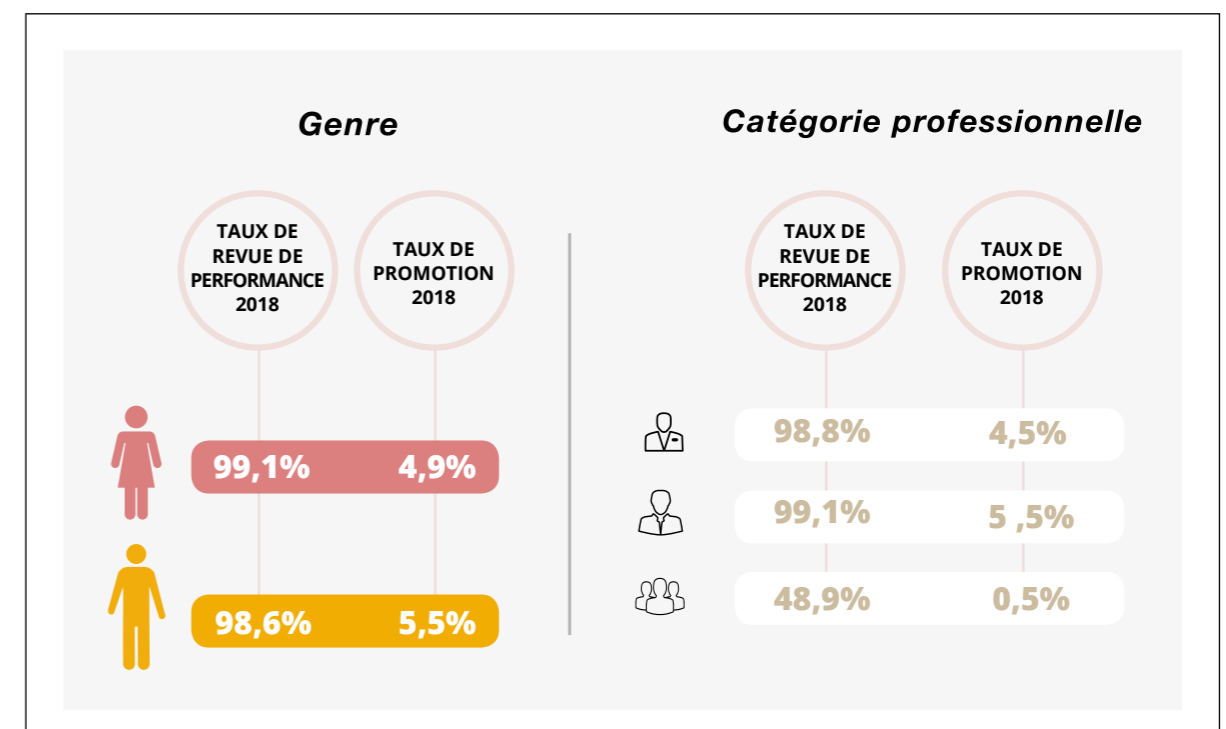
GARANTIR L'ÉQUITÉ DES PRINCIPES D'ÉVOLUTION ET DE RÉMUNÉRATION

Le Groupe Banque Populaire, par sa taille et la diversité de ses métiers, offre à ses collaborateurs de nombreuses possibilités d'évolutions. Des évolutions verticales au sein d'une même fonction permettent d'accéder à des postes managériaux ou de faire valoir son expertise tandis que des évolutions horizontales permettent d'éprouver ses compétences acquises au sein d'un métier ou entité différents du Groupe. L'évaluation annuelle, les plans d'évolution, les plans de relève, et la bourse de mobilité interne sont autant d'outils permettant d'allier attentes des collaborateurs et besoins du Groupe. La recherche constante d'équité guide, dès lors, les principes d'évolution et de rémunération de la Banque.

L'évaluation annuelle des performances

Chaque année, la majorité des collaborateurs bénéficie d'une évaluation annuelle sur la base d'objectifs collectifs et individuels formalisés en corrélation avec les résultats de la Banque. En effet, un entretien individuel permet de passer en revue la performance individuelle de chaque collaborateur par rapport aux réalisations collectives de son entité.

Un guide d'évaluation disponible sur l'intranet rappelle aux managers les règles de bon déroulement d'un entretien d'évaluation et préconise la fixation d'objectifs SMART (spécifiques mesurables atteignables raisonnables et fixés dans le temps). Les managers peuvent bénéficier si besoin d'un dispositif d'assistance aux évaluateurs. L'ensemble des collaborateurs sont informés sur les critères d'évaluation et disposent de la possibilité d'exprimer leur point de vue sur l'évaluation dont ils ont fait l'objet.



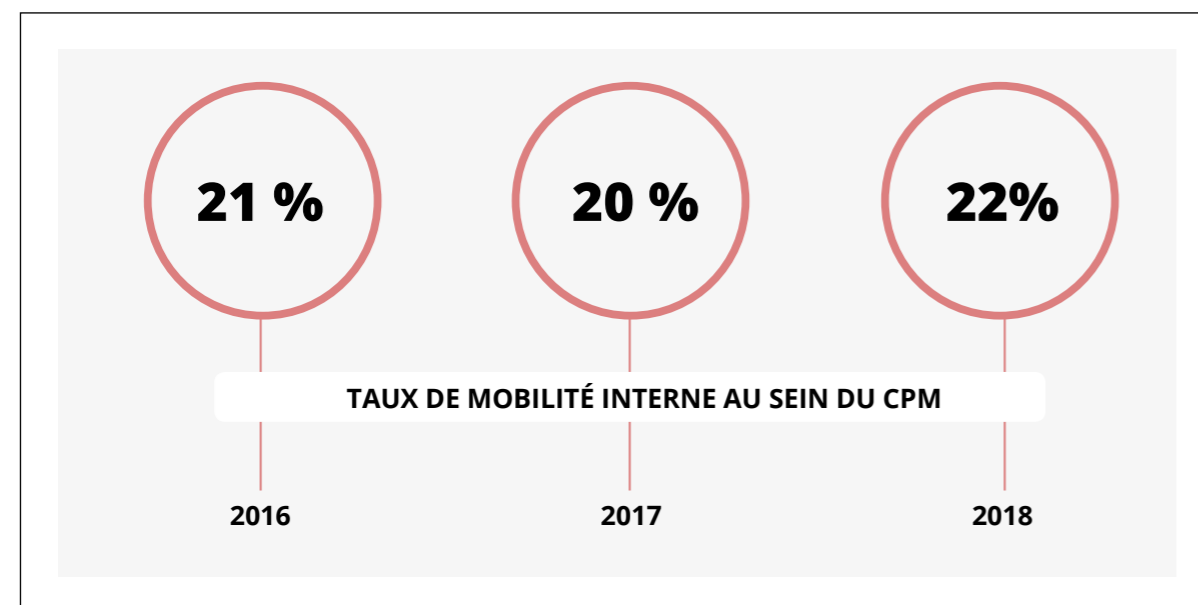
La gestion des carrières

Pour chaque filière métier, des chemins de carrière sont définis à travers des fiches de postes et des plans d'évolution tenant compte de possibles passerelles. Ces plans d'évolution permettent d'identifier les formations nécessaires à une mobilité. Certains filières telles que l'informatique bénéficient d'une politique de gestion de carrière offrant à la fois des parcours managériaux et d'expertise.

Un pilotage en continue des ressources et des compétences nécessaires au développement de la Banque permet d'identifier les recrutements externes à effectuer et les postes vacants pouvant

être pourvus en interne. Les postes ouverts à une candidature interne sont communiqués à travers une bourse de mobilité. La promotion interne est privilégiée et la mobilité fortement encouragée à des fins de montée en compétences, d'évolution de carrière et de gestion des risques.

Des comités de carrière, avec la présence de la Directrice du Pôle Capital Humain et la Direction Générale, sont en charge de statuer sur l'attribution des postes de Top Management. Lesdits comités pilotent également le système de détection des hauts potentiels de la Banque afin d'assurer la relève.



Les principes de rémunération

La politique de rémunération de la Banque se base sur un salaire fixe, une prime variable et des avantages sociaux. Une veille constante par rapport au secteur permet d'offrir aux collaborateurs des conditions de rémunération avantageuses. La performance influe naturellement sur la part variable des salaires et sur les augmentations. Une régularisation des salaires est effectuée, au cas par cas, à l'occasion d'une mobilité ou d'une promotion, tenant compte de l'étude des moyennes par poste et du niveau d'ancienneté.

Au moment du recrutement, les rémunérations des jeunes sont décidées en fonction d'une

grille salariale et celle des seniors en fonction de benchmarks sectoriels.

Chaque année, une prime de performance et de fidélité est distribuée à l'ensemble des salariés et constitue de ce fait un véritable dispositif d'intéressement aux résultats de la Banque.

En 2018, l'ensemble des collaborateurs du CPM a bénéficié d'une augmentation générale variant en fonction de l'ancienneté mais pas du grade.

En perspective, la Banque prévoit d'accorder une importance croissante à la part variable du système de rémunération, avec un intéressement fort à la performance de la Banque.

MAINTENIR UN DIALOGUE SOCIAL CONSTRUCTIF ET APAISÉ

L'implication des employés par la négociation collective et le dialogue social est essentielle pour un Groupe d'envergure et en constante transformation. La négociation collective permet au Groupe Banque Populaire d'établir un dialogue serein, ouvert et transparent dans le but de réduire les tensions

et de prévenir les conflits. Prendre en compte les attentes des salariés, au travers d'un partenariat constructif, favorise leur engagement et s'inscrit dans l'objectif d'une réussite partagée.

La Banque s'engage en faveur de la promotion de la négociation collective et du dialogue social

dans sa politique sur les libertés syndicales figurant dans le Statut du Personnel, disponible en arabe et en français. Cet engagement passe en premier lieu par le respect des droits à la liberté syndicale et à la négociation collective et par l'exercice de ces droits dans de conditions favorables.



Le respect de la liberté syndicale et de la négociation collective

Le conseiller social rattaché au Pôle Développement du Capital Humain est en charge de la mise en place, du déploiement et du suivi des politiques liées au dialogue social, ainsi que des relations avec les trois syndicats représentants le personnel. Le respect des droits fondamentaux à la liberté d'association et à la négociation collective est appliqué au niveau de l'ensemble des entités du

Groupe Banque Populaire (BCP, BPR et filiales).

L'ensemble des salariés du CPM, cadres ou employés, est couvert par les protocoles d'accords conclus avec les instances représentatives du personnel.

Pour préserver le droit à la liberté syndicale, l'ensemble des délégués syndicaux, qui sont aussi délégués du personnel, sont protégés contre les risques

de discrimination sur le plan statutaire et au niveau du Code de Déontologie et d'Ethique du Groupe Banque Populaire. Ce dernier proscrit toute forme de discrimination fondée sur l'appartenance syndicale ou les opinions politiques, qui ne peuvent ni favoriser les situations personnelles ou administratives des délégués ni leur porter préjudice.

Des conditions favorables au dialogue social

Un calendrier de la négociation collective est documenté depuis la mise en place du statut du personnel en 1992. Selon ce calendrier, des réunions à fréquence mensuelle, encadrées par des ordres du jour et des procès-verbaux documentés, sont tenues entre les délégués syndicaux et la Direction des Ressources Humaines. Par ailleurs, le traitement systématique des réclamations par la Direction des Ressources Humaines permet de maintenir un climat social de confiance et apaisé.

Au niveau de la BCP et des BPR, des salles de réunion sont réservées aux représentants syndicaux qui disposent également de tableaux d'affichages ainsi que de la possibilité d'utiliser la messagerie et de distribuer des documents d'information au personnel.

Un aménagement du temps de travail, à raison de quelques heures par mois, leur permet d'assurer leurs activités syndicales et de suivre les formations organisées par leur organisation syndicale. Les membres du bureau syndical de la BCP entretiennent des relations avec l'internationale syndicale et participent à ses événements.



Le Comité d'Entreprise et les avantages sociaux

Depuis 2004, un Comité d'Entreprise (CE) a été mis en place au niveau de la BCP et des BPR.

Le CE de la BCP est composé de la Directrice des Ressources Humaines, du conseiller social, et de quatre délégués syndicaux qui sont aussi délégués du personnel. Des modules de formation et de sensibilisation aux exigences légales portant sur la composition, la mission et la tenue du CE sont organisés par la Direction des Ressources Humaines de la BCP au profit des Directions de Ressources Humaines des différentes BPR. En décembre 2018, le CPM a initié un travail pour la mise en place d'un règlement intérieur du CE, portant principalement sur son attribution, sa composition, sa délibération, sa communication, ses moyens d'actions et sa documentation.

Une Commission Paritaire Nationale (CPN) est régulièrement convoquée conformément aux dispositions de l'article 19 du règlement particulier annexé au statut du Personnel des Banques Populaires. Cette commission, composée de six représentants de la Banque et de six membres du secrétariat national du syndicat national le plus représentatif, œuvre pour assurer une amélioration continue des avantages offerts au personnel. Les avantages actuellement offerts concernent les allocations pour les jeunes étudiants, les centres et colonies de vacances, le pèlerinage, ainsi que la subvention d'associations sportives et culturelles.

FAVORISER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

Le Groupe veille à offrir à ses collaborateurs un environnement de travail sécurisé et une protection sociale allant au-delà des standards réglementaires. La prévention des maladies dégénératives s'opère au-delà des visites médicales réglementaires et les sujets du stress au travail et des troubles musculo-squelettiques, qui touchent l'ensemble du secteur bancaire, font l'objet de mesures spécifiques.

La Division Vie Sociale, le Département de Médecine du travail ainsi que le Comité d'hygiène et de sécurité sont en charge des questions de Santé et Sécurité au Travail (SST).

L'organisation pour la santé et sécurité

LA MÉDECINE DU TRAVAIL

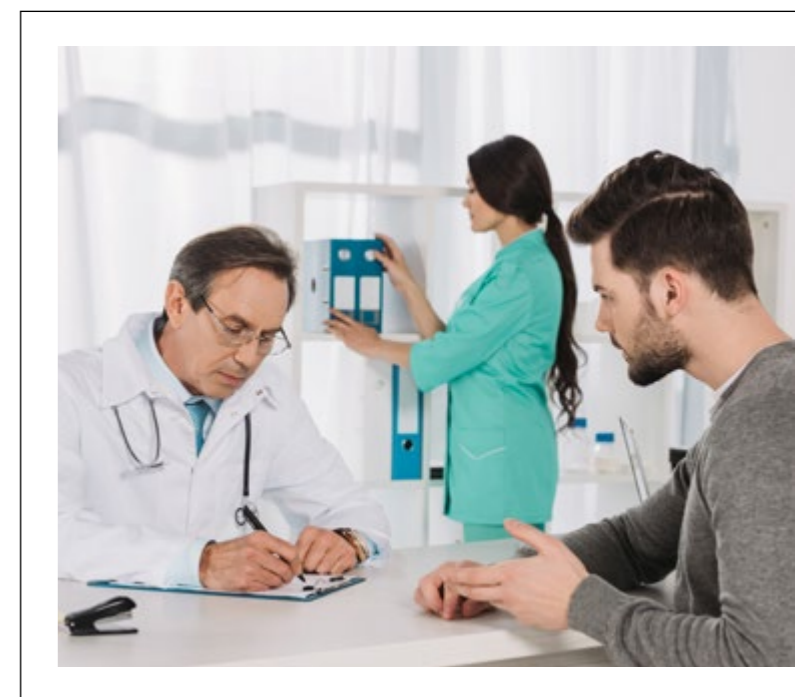
La médecine du travail au niveau du siège est composée d'un médecin du travail permanent, de quatre infirmières, d'une assistante médico-sociale et d'un agent administratif. Elle centralise les activités liées à la médecine du travail pour la BCP, la BDC (Banque de Casablanca), BP Shore, Maroc Assistance International et ASSCPBP (Association Socio Sportive et Culturelle du Personnel de la Banque Populaire). Au niveau des BPR, la médecine du travail est assurée par des médecins vacataires. L'ensemble des dossiers médicaux des collaborateurs sont conservés au niveau du service médical. Il est prévu qu'ils soient prochainement dématérialisés. La médecine du travail a assuré la formation de 270 collaborateurs, au niveau du siège, des BPR et des filiales, à l'utilisation des défibrillateurs.

LE COMITÉ D'HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

Le Comité d'Hygiène et Sécurité (CHS) central au niveau de BCP est composé du médecin du travail, de deux délégués du personnel, de deux délégués syndicaux et est présidé par un représentant de la Banque. 78 membres du CHS du siège et des BPR ont été formés et sensibilisés à la gestion des risques SST. Des réunions régulières du CHS portent sur la cartographie des risques SST, la sécurité alimentaire, le plan de maîtrise des risques d'accidents... Le CHS dresse un rapport

annuel portant sur la cartographie des risques SST, le suivi des taux de fréquence et taux de gravité des accidents, les troubles musculo-squelettiques, les facteurs de risques cardio-vasculaires et la lutte contre le stress au travail.

En décembre 2018, la BCP a initié un travail de mise en place d'un règlement intérieur du CHS, portant principalement sur son attribution, sa composition, ses missions, son secrétariat, la tenue de ses réunions ordinaires et extraordinaires, la visite des lieux, les rapports sur les accidents du travail, les rapports annuels, les programmes annuels et la consignation des documents.



La prévention

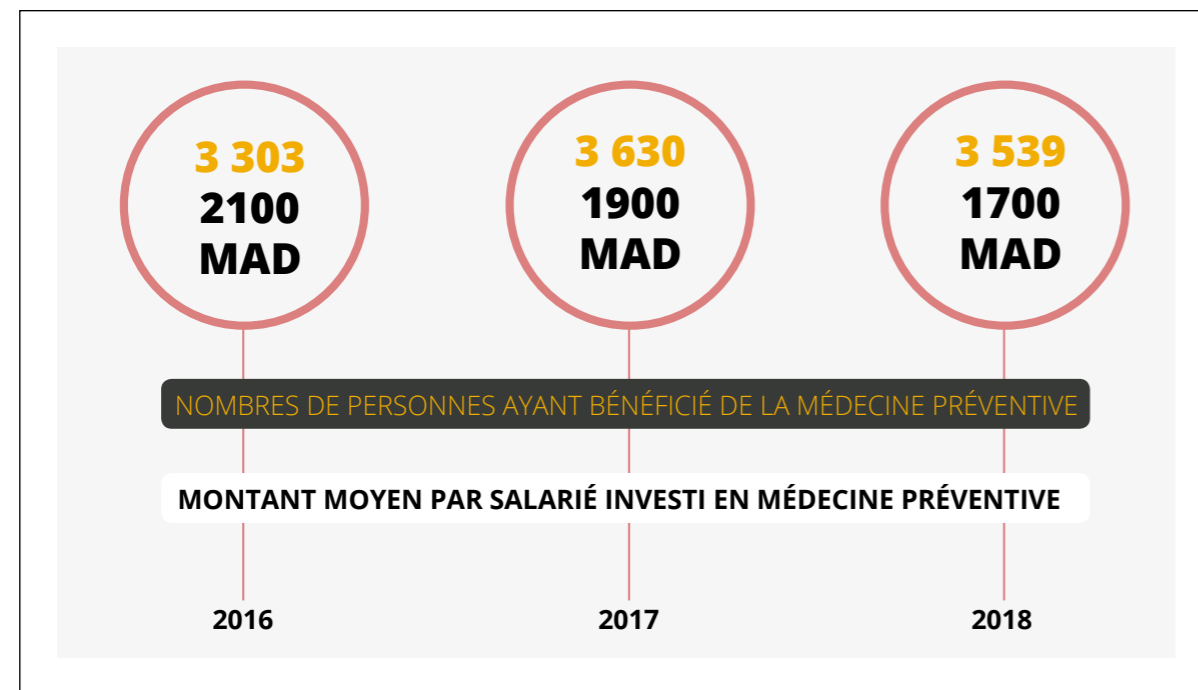
Depuis de nombreuses années, la Médecine du travail déploie un large dispositif de dépistage et de prévention. Des actions de dépistage sont organisées au bénéfice de collaborateurs ciblés et couvrent :

- la tuberculose ;
- les maladies cardio-vasculaires à partir de 40 ans ;
- le cancer de la prostate chez les hommes à partir de 50 ans ;

- les cancers du sein et du col de l'utérus chez les femmes.

Des actions de lutte contre le tabagisme, des campagnes de vaccination contre la grippe et de don du sang viennent compléter ce dispositif.

Les collaborateurs en déplacement professionnel en Afrique subsaharienne bénéficient d'un suivi particulier et sont sensibilisés à l'aide d'un guide de prévention développé par la Médecine du travail.



Le stress au travail et les troubles musculo-squelettiques

Des mesures de suivi et de surveillance des troubles musculo-squelettiques ont été déployées à l'échelle du Groupe. Le CHS assure auprès des collaborateurs la sensibilisation à la prévention de ces risques et aux bonnes postures à adopter. Une cartographie des risques psycho-sociaux et

troubles musculo-squelettiques est en cours de mise en place en collaboration avec la Médecine du travail.

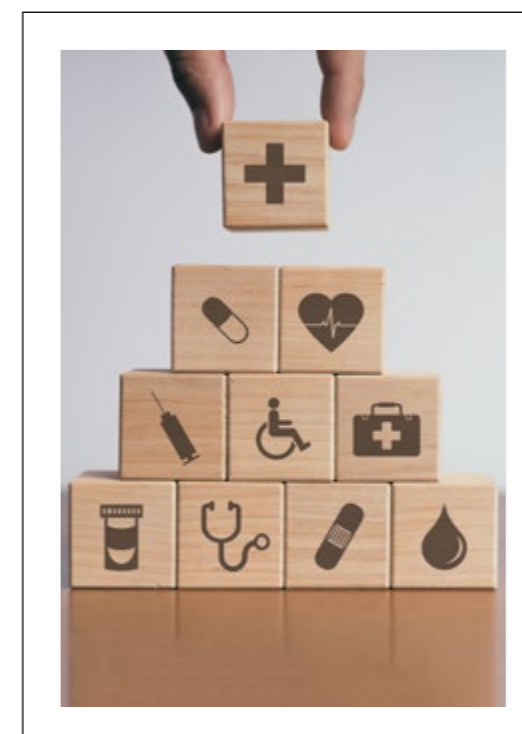
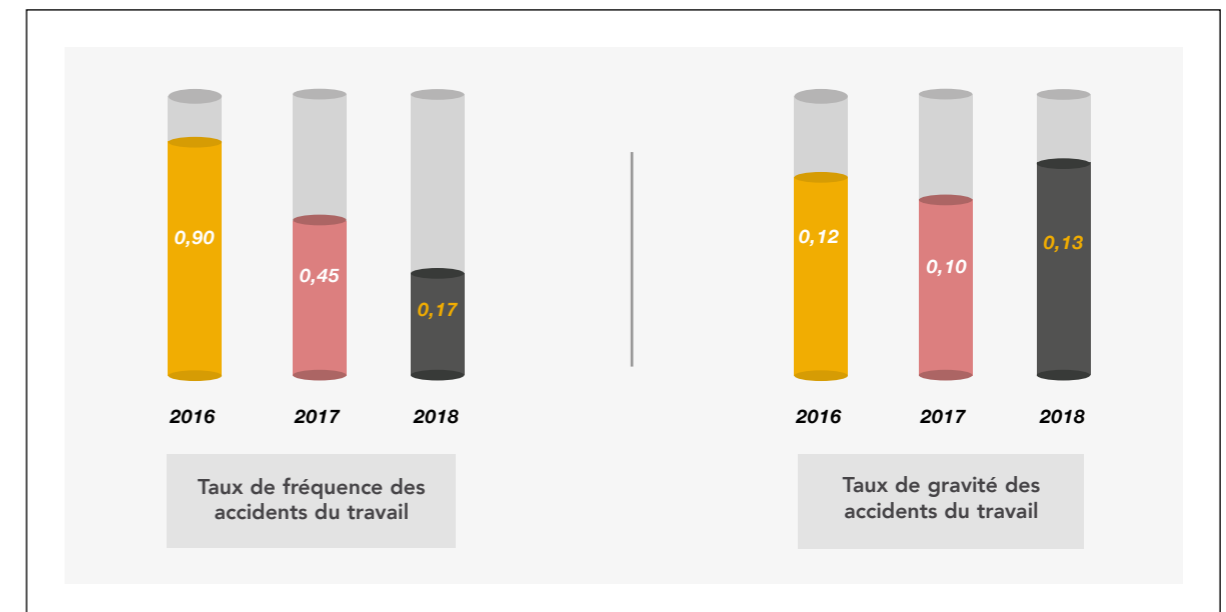
En outre, les personnes souffrant de stress au travail peuvent bénéficier de mesures de réaménagement des postes de travail ou de reclassement.

La sécurité

Pour prévenir les accidents du travail, la Banque s'appuie sur une sensibilisation continue et ciblée des employés, la proximité avec les entités de secours et des équipements techniques (détection automatisée des incendies et intrusions, vidéo

protection...). La Banque compte ainsi parmi ses employés des équipes de première intervention formées au secourisme.

Le Plan de Continuité des Activités est testé avec l'ensemble des prestataires.



La protection sociale

Le Groupe assure à l'ensemble de ses collaborateurs un système de protection sociale complet, allant bien au-delà des obligations réglementaires. Les collaborateurs et leurs ayants droit bénéficient ainsi de la Mutuelle de Prévoyance des Banques Populaires (MPBP) et d'une assurance maladie complémentaire allant jusqu'à un million de dirhams. Un fonds de solidarité vient compléter ce dispositif pour cinq familles de pathologies lourdes.

Les collaborateurs du Groupe bénéficient en outre d'une assurance décès et d'une double retraite complémentaire (la Caisse Interprofessionnelle de Retraite et le Régime Complémentaire de Prévoyance du CPM). La Banque finance à hauteur des deux tiers les cotisations de ses employés à la CIMR et à la MPBP.

L'ensemble des collaborateurs ont accès dès leur intégration à l'ensemble de ces avantages sociaux, indépendamment de leur statut.

SE TRANSFORMER AVEC RESPONSABILITÉ VIS-À-VIS DE SON CAPITAL HUMAIN

Le développement des activités du Groupe à l'international et dans les régions nécessite certaines transformations impactant la gestion de son capital humain.

Le Groupe accorde la plus grande attention à l'atténuation des conséquences sociales de ses restructurations dans les régions et de ses acquisitions en Afrique. Un préavis de plusieurs mois est observé avant la mise en œuvre de modifications opérationnelles touchant significativement les salariés.

Les restructurations dans les régions

En 2016, a eu lieu la fusion de la Banque Centrale Populaire avec la Banque Populaire d'El Jadida. En 2017, les BPR Fès-Taza et Meknès ont fusionné pour mieux soutenir l'économie locale. A chaque restructuration, le Groupe met en place un plan de redéploiement occasionnant des mutations et réaffectations afin de minimiser le nombre de départs.

Les acquisitions à l'international

En 2017, le Groupe a acquis la Banque Internationale pour l'Afrique au Niger (BIA Niger), devenant ainsi le premier groupe bancaire du pays. Le Groupe s'est engagé publiquement à préserver l'ensemble des emplois et acquis sociaux de sa nouvelle filiale. Ainsi 1886 nouveaux collaborateurs ont rejoint le Groupe Banque Populaire, qui s'appuiera principalement sur ses forces locales pour le développement de ses filiales nouvellement acquises. En effet, le Groupe Banque Populaire s'appuie traditionnellement sur des Directions Générales locales soutenues par des expatriés marocains sur certains volets spécifiques liées aux risques et au contrôle. Ceci permet d'assurer la conformité aux obligations réglementaires et de transmettre les méthodes et procédures du Groupe.

Une gestion exemplaire de la fusion des BPR Fès et Meknès

La fusion des BPR Fès-Taza et Meknès a donné naissance à la deuxième plus importante BPR du Groupe, dont le siège se situe à Fès.

Un plan d'actions a été déployé en concertation avec les partenaires sociaux qui ont été rencontrés en amont. La Banque a recueilli les vœux des agents à travers des rencontres individuelles afin d'apprécier leur niveau de mobilité et la fonction qu'ils sont susceptibles d'occuper.

26 employés de l'ancien siège de Meknès ont été accompagnés par des formations pour rejoindre le réseau de Meknès. 25 autres employés ont accepté de rejoindre le siège à Fès et se sont vu offrir des mesures d'accompagnement de leurs déplacements.

Les seuls départs (8) qui ont pu avoir lieu ont été liés à des retraites anticipées volontaires dans d'excellentes conditions.

INDEX GRI

Code GRI	FR - Nom du standard	Chapitre du rapport RSE	PARTIE DU RAPPORT RSE ET AUTRES SOURCES	PAGES	OMISSIONS ET MOTIFS
ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION					
PROFIL DE L'ORGANISATION					
102-1	Nom de l'organisation	Préambule	Un Groupe bancaire panafricain	8 et 9	
102-2	Activités, marques, produits et services	Préambule	Un Groupe bancaire panafricain Site web www.gbp.ma	8 et 9	
102-3	Lieu géographique du siège	Préambule	L'actionnariat	13	
102-4	Lieu géographique des sites d'activité	Préambule	Le Groupe Banque Populaire en chiffres	12	
102-5	Capital et forme juridique	Préambule	L'actionnariat	13	
102-6	Marchés desservis	Préambule	Un Groupe bancaire panafricain Le Groupe Banque Populaire en chiffres Le dialogue avec les parties prenantes L'ensemble du rapport	8 et 9 12 16 et 17	
102-7	Taille de l'organisation	Préambule	Le Groupe Banque Populaire en chiffres	12	
102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	Chapitre IV	Promouvoir la diversité	80 à 85	
102-9	Chaîne d'approvisionnement	Chapitre II	Mettre en œuvre des achats responsables	39 à 41	
102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	Préambule	L'actionnariat	13	
102-11	Principe de précaution ou approche préventive	Chapitre II	Intégrer les risques E&S dans l'audit et le contrôle Intégrer les critères E&S à la gestion globale des risques	34 à 38	
102-12	Initiatives externes	Préambule Chapitre II	Les enjeux matériels du Groupe Intégrer les critères E&S à la gestion globale des risques	18 36	
102-13	Adhésion à des associations.	Préambule	Dialogue avec les parties prenantes	16 et 17	
STRATÉGIE					
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	Préambule	Mot du Président	6 et 7	
ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ					
102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	Introduction Chapitre II	Les valeurs du Groupe Banque Populaire Agir avec déontologie et éthique Code de déontologie et d'éthique http://www.gbp.ma/Documents/Codedeonto.pdf	11 26 à 29	
GOVERNANCE					
102-18	Structure de gouvernance	Préambule	La gouvernance du Crédit Populaire du Maroc Les 15 engagements RSE stratégiques du Groupe Banque Populaire	14 et 15 20	
IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES					
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	Préambule	Le dialogue avec les parties prenantes	16 et 17	
102-41	Accords de négociation collective	Chapitre IV	Maintenir un dialogue social constructif et apaisé	91 et 92	
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	Préambule	Le dialogue avec les parties prenantes	16 et 17	

Code GRI	FR - Nom du standard	Chapitre du rapport RSE	PARTIE DU RAPPORT RSE ET AUTRES SOURCES	PAGES	OMISSIONS ET MOTIFS
102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	Préambule A propos de ce rapport	Le dialogue avec les parties prenantes Méthodologie de reporting	16 et 17 100	
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	Préambule Chapitre II	Le dialogue avec les parties prenantes Veiller au respect des intérêts des clients	16 et 17 30 à 33	
PRATIQUES DE REPORTING					
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	A propos de ce rapport	Périmètre de reporting et de consolidation des données Rapport annuel	100	
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	Préambule A propos de ce rapport	Les enjeux matériels du Groupe Méthodologie de reporting	18 100	
102-47	Liste des enjeux pertinents	Préambule	Les enjeux matériels du Groupe	18	
102-48	Réaffirmation des informations		Absence de réaffirmation		
102-49	Modifications relatives au reporting		Analyse de matérialité en 2018		
102-50	Période de reporting	A propos de ce rapport	Périmètre de reporting et de consolidation des données	100	
102-51	Date du rapport le plus récent		2016		
102-52	Cycle de reporting	A propos de ce rapport	Méthodologie de reporting	100	
102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	Vos contacts	Vos contacts	100	
102-54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	A propos de ce rapport	Méthodologie de reporting	100	
102-55	Index du contenu GRI	Index du contenu GRI		97-98 et 99	
102-56	Vérification externe		Pas de vérification externe de ce rapport		
APPROCHE MANAGÉRIALE					
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre		L'ensemble du rapport		
103-2	L'approche managériale et ses composantes		L'ensemble du rapport		Certaines informations n'ont pu être communiquées car indisponibles ou confidentielles
103-3	Évaluation de l'approche managériale		L'ensemble du rapport		Certaines informations n'ont pu être communiquées car indisponibles ou confidentielles
ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES LIÉS AUX ENJEUX MATÉRIELS					
203/ Impacts économiques indirects					
203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	Chapitre II	Soutenir les communautés par le mécénat	62 à 65	
204/ Pratiques d'achat					
204-1	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	Chapitre I	Mettre en œuvre des achats responsables	41	Indicateur non suivi actuellement
204/ Lutte contre la corruption					
205-2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	Chapitre I	Agir avec déontologie et éthique	26 à 29	
302/ Énergie					
302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	Chapitre III	Réduire l'empreinte environnementale du Groupe	72 à 77	
401/ Emploi					

Code GRI	FR - Nom du standard	Chapitre du rapport RSE	PARTIE DU RAPPORT RSE ET AUTRES SOURCES	PAGES	OMISSIONS ET MOTIFS
402/ Relation employés / Direction					
402-1	Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles	Chapitre IV	Se transformer avec responsabilité vis-à-vis de son capital humain	96	
404/ Formation et éducation					
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	Chapitre IV	Développer l'employabilité et les compétences	86 à 88	
404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	Chapitre IV	Garantir l'équité des principes d'évolution et de rémunération	89 et 90	
405/ Diversité et égalité des chances					
405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	Chapitre IV	Promouvoir la diversité	80 à 85	Répartition des membres des organes de gouvernance par groupe d'âge non disponible
407/ Liberté syndicale et négociation collective					
407-1	Opérations et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation collective peut être en péril	Chapitre IV	Maintenir un dialogue social constructif et apaisé	91 et 92	
414/ Évaluation sociale des fournisseurs					
414-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	Chapitre I	Mettre en œuvre des achats responsables	39 et 40	
417/ Commercialisation et étiquetage					
417-3	Cas de non-conformité concernant la communication marketing	Chapitre I	Veiller au respect des intérêts des clients	31	
418/ Confidentialité des données clients					
418-1	Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes de données des clients	Chapitre I	Veiller au respect des intérêts des clients	32 et 33	
419/ Conformité socio-économique					
419-1	Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques	Chapitre I	Intégrer les risques E&S dans l'audit et le contrôle	35	
Supplément sectoriels finance					
FS 6	Pourcentage du portefeuille par famille de produits, par région, par taille d'entreprise et par secteur	Chapitre II	Soutenir et financer l'essor socio-économique	52 à 59	Pour des raisons de confidentialités une partie seulement de ces informations a été fournie
FS 7	Valeur monétaire des produits et services à bénéfice social	Chapitre II	Favoriser l'inclusion et l'éducation financières Soutenir et financer l'essor socio-économique	44 à 61	
FS 8	Valeur monétaire des produits à bénéfice environnemental	Chapitre III	Accompagner le financement de la transition énergétique	68 à 71	
FS 13	Points d'accès dans les zones peu habitées ou économiquement désavantagées	Chapitre II	Favoriser l'inclusion et l'éducation financières	44 à 47	
FS 14	Initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers pour les populations désavantagées	Chapitre II	Favoriser l'inclusion et l'éducation financières	44 à 51	

À PROPOS DE CE RAPPORT

Méthodologie de reporting

Ce rapport a été préparé en conformité avec les normes GRI : option de conformité essentielle. Il fait suite au premier rapport du Groupe, publié en 2016. A l'avenir, le Groupe projette de faire état de sa performance extra-financière à travers un reporting bi-annuel.

Un grand nombre de fonctions internes ont été consultées pour son élaboration afin d'appréhender l'approche managériale pour chacun des enjeux matériels, évaluer les attentes des parties prenantes avec qui ces

fonctions sont en relation et recueillir les indicateurs qualitatifs et quantitatifs pertinents. Ces entretiens ont été menés dans le souci de l'exhaustivité des informations recueillies, dans la limite des contraintes de confidentialité et de la disponibilité des données.

Ces mêmes fonctions ont été associées à l'analyse de la contribution du Groupe aux Objectifs de développement durable, dans l'objectif de positionner dans un contexte global les actions décrites dans ce rapport.

Choix des indicateurs

Les indicateurs sont issus de trois sources : les indicateurs GRI pertinents par rapport aux enjeux matériels, les indicateurs standards métiers et les indicateurs de pilotage spécifiques à certaines actions de la Banque.

Périmètre de reporting et de consolidation des données

Le reporting couvre la période 2016-2018 et s'attache à expliquer l'approche managériale au niveau Groupe, et à publier les indicateurs au niveau du périmètre du Crédit Populaire du Maroc. Certains indicateurs concernent des entités en particulier (fondation ou filiale).

Chaque métier a réalisé le calcul de ses indicateurs selon ses systèmes d'informations propres. De ce fait, on note la disponibilité parfois inégale de certaines données nécessaires

au calcul des indicateurs. Certaines données ne sont pas encore suivies de manière formalisée ou bien sont confidentielles. La contextualisation des données par rapport aux performances régionales ou nationales a pu être effectuée dans certains cas mais pas toujours par manque de données.

Des contrôles de cohérence ont été effectués, sur la base de l'évolution des indicateurs sur les trois années de reporting.

VOS CONTACTS

Direction Développement Durable

Contact : Hind CHIGUER
Email : Hchiguer@cpm.co.ma

Contact : El Mehdi YAZIDI
Email : Eyazidi@cpm.co.ma

vigeoeiris
Enterprise

Attestation Niveau de Maturité ISO 26000



Banque Centrale Populaire (BCP)
101, Boulevard Mohamed Zerktouni – Casablanca, Maroc

Date de l'évaluation : **novembre 2018**
Validité de l'attestation : **18 mois**

Périmètre évalué
Activités :
Services bancaires et financiers

Vigeo Eiris Enterprise a procédé à l'évaluation du niveau de maturité de la Banque Centrale Populaire (BCP), au regard des lignes directrices de responsabilité sociétale définies par la norme ISO 26000.
Nous avons conclu à un niveau de maturité Avancé, Correspondant à un score de 65/100

4 niveaux de maturité



Nous évaluons la « maturité » en référence au degré d'intégration des sept questions centrales et à la matérialité du dialogue avec les parties prenantes visés par ISO 26000.

Les questions centrales sont :

1. Gouvernance de l'organisation ;
2. Droits de l'Homme ;
3. Relations et conditions de travail ;
4. Environnement ;
5. Loyauté des pratiques ;
6. Questions relatives aux consommateurs ;
7. Communautés et développement local,

Étant rappelé que la norme ISO 26000 n'est pas éligible à la certification, la présente attestation ne peut être utilisée en qualité de certificat au sens de la législation sur la normalisation.

Vigeo SAS
Les Mercuriales - 40 rue Jean Jaurès
93170 Bagnoleux - France
+33 (0) 1 55 82 32 40
contact@vigeo.com

www.vigeo-eiris.com

Nos Bureaux : Paris . Londres . Boston . Bruxelles . Casablanca
Milan . Montréal . Santiago du Chili . Tokyo



BANQUE POPULAIRE