



GROUPE BCP



**RAPPORT
DÉVELOPPEMENT
DURABLE
2020**



SOMMAIRE

- 
- 4** MOT DU PRÉSIDENT
 - 6** PRÉSENTATION DU GROUPE
 - 12** LE GROUPE BCP MOBILISÉ POUR FAIRE FACE À LA COVID-19
 - 15** STRATÉGIE RSE DU GROUPE BCP
 - 20** FAIRE PREUVE D'ÉTHIQUE DANS SES PRATIQUES AU QUOTIDIEN
 - 28** S'ENGAGER EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE DES TERRITOIRES
 - 40** AGIR CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE
 - 46** AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE
 - 59** À PROPOS DE CE RAPPORT

A professional portrait of Mohamed Karim Mounir, a middle-aged man with short grey hair and glasses, wearing a dark blue suit, white shirt, and patterned tie. He is holding a laptop in his left hand. The background is a blurred office setting with a grey wall and a dark horizontal band.

MOT DU PRÉSIDENT

Mohamed Karim MOUNIR
Président Directeur Général

L'année 2020 a été marquée par l'avènement d'une crise sanitaire mondiale : la pandémie de Covid-19. Celle-ci a engendré des impacts socio-économiques inédits, auxquels le Royaume du Maroc, sur instructions royales, a apporté une réponse multimodale coordonnée et globale.

Le Groupe BCP, en sa qualité d'institution bancaire historiquement engagée dans le développement socio-économique du Maroc et des pays d'Afrique subsaharienne, a contribué à l'effort national et régional de lutte contre les effets de la pandémie. Cela s'est notamment traduit par la mise en place de mesures rapides et efficaces en faveur des États, de ses clients, de ses collaborateurs et de l'ensemble des parties prenantes.

À l'heure de la mise sous presse du présent rapport d'activité en lien avec sa politique RSE, le Groupe a clôturé la campagne « Les Régionales de l'investissement », dont le but est de contribuer aux initiatives de redynamisation de l'économie marocaine post-pandémie. Plus de 300 intentions d'investissement visant plus de 10 milliards de DH - hors Région Casablanca-Settat -, ont été formulées au cours des échanges qui ont eu lieu dans ce cadre avec les écosystèmes économiques des différentes régions du pays.

Les réponses que le Groupe BCP apporte, depuis plusieurs années, à travers son engagement en matière de RSE, représentent un levier important dans l'atténuation de l'impact de cette crise sanitaire aux conséquences sociales et économiques considérables. Les efforts de bancarisation, de digitalisation ainsi que la ferme volonté de rester proche et à l'écoute des écosystèmes - dont ceux constitués par les TPME par exemple - ont permis de fluidifier les actions et d'atténuer les effets collatéraux du confinement.

Le Groupe poursuit par ailleurs ses engagements relatifs à la protection de l'environnement, en portant un intérêt particulier au financement de la transition énergétique, à la réduction de l'impact environnemental des financements que le Groupe consent, ainsi qu'à celui de ses propres activités.

Dans un autre registre, le Groupe a formalisé, au cours de l'exercice 2020, son engagement historique en faveur des femmes, dans une nouvelle politique qui consacre le genre et la diversité comme socle de référence de sa stratégie de développement. Cette politique vient ainsi renforcer celle fondée sur l'équité salariale et la non-discrimination à l'embauche qui ont toujours fait partie de l'approche du groupe en termes de gestion du capital humain.

Au niveau de la promotion du genre, il importe de souligner que 52% des effectifs du CPM sont des collaboratrices, qui bénéficient d'une équité salariale exemplaire.

La Fondation Banque Populaire, bras armé du Groupe en matière de mécénat et d'actions citoyennes de manière générale, poursuit inlassablement ses opérations au plus près des populations vulnérables et assure un soutien permanent et multiforme à la création artistique et à l'excellence académique.

Il importe de rappeler que le Groupe poursuit l'intégration de l'approche RSE à sa stratégie globale, en faisant suite à la formalisation en 2018 des 15 axes d'engagements RSE adossés aux quatre volets stratégiques suivants : 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.

PRÉSENTATION DU GROUPE

Le Groupe BCP est un groupe financier panafricain et universel au service de toutes les catégories socio-professionnelles. À vocation inclusive, il offre à ses clients particuliers, professionnels et entreprises de toutes tailles, des produits bancaires, d'assurance et de service.

La Banque Centrale Populaire constitue l'organe central du Groupe, qui se compose de huit Banques Populaires Régionales (BPR), de trois fondations et de plusieurs filiales au Maroc et à l'international.

UNE LARGE PALETTE DE MÉTIERS COUVERTS PAR LE GROUPE

ACTIVITÉS BANCAIRES

Maroc

- Banque Centrale Populaire
- Huit Banques Populaires Régionales
- Banque privée
- Bureaux de représentation en Europe, en Amérique du Nord et au Moyen Orient.
- Banque participative : Bank Al Yousr

Europe

- Chaabi Bank, présente dans sept pays européens

Afrique Subsaharienne

Présence dans 17 pays en Afrique Subsaharienne, notamment dans les régions de :

- l'Afrique de l'Ouest (ABI) ;
- l'Afrique Centrale (BPMC, BICEC, et BCI) ;
- l'Océan indien (Madagascar, Ile Maurice).

ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT ET DE GESTION D'ACTIFS

- CIB Offshore (Plateforme Offshore)
- Upline Group (asset management, ingénierie financière, titres et courtage d'assurance, investissement)
- BCP Securities Services (ex Mediafinance)
- BCP Middle East

ACTIVITÉS D'ASSURANCE

Maroc

- MAC (Mutuelle Attamine Chaabi)
- MAMDA RE
- Maroc Assistance Internationale
- Upline Courtage

Afrique Subsaharienne

- Atlantique, Assurance Vie & Non Vie
- GTA-C2A Vie & Non Vie

ACTIVITÉS PARA-BANCAIRES ET DE SERVICES

Activités para-bancaires

- Crédits à la consommation : Vivalis
- Leasing : Maroc Leasing
- Location longue durée : Chaabi LLD
- Microfinance : Attawfiq, AMIFA et ses filiales en Afrique

Services

- Paiements et canaux digitaux : PCA
- Plateformes et chaînes de distribution : M2T
- Consulting : BCP Consulting
- Plateformes de traitement : BP Shore Groupe (BP Shore BO, HR2SI,...)
- Valorisation de patrimoine & Facility Management : BP REM
- Archivage : Chaabi Doc Net

LES VALEURS DU GROUPE BCP



La proximité est une valeur historique liée à notre héritage coopératif et caractéristique de notre identité. Elle fait écho à notre ancrage local et à notre vocation inclusive. La proximité, c'est construire notre proposition de valeur en s'appuyant sur l'écoute et la compréhension des besoins et attentes de nos clients, collaborateurs et partenaires. La proximité s'exprime par la pertinence locale de notre stratégie d'expansion.



La citoyenneté se traduit par notre engagement responsable vis-à-vis des territoires dans lesquels nous sommes implantés, de nos partenaires et de nos écosystèmes. La citoyenneté, c'est valoriser l'intérêt général dans notre posture et dans nos choix.



La performance, c'est créer de la valeur durablement pour nos clients, collaborateurs, actionnaires et partenaires. La performance se traduit par un engagement de tous pour concrétiser notre ambition collective.

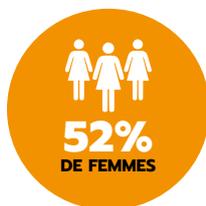


L'innovation, c'est réinventer continuellement notre proposition de valeur, nos modes de fonctionnement et de communication en cultivant notre humilité. L'innovation, c'est créer un environnement de confiance propice à l'expression de la créativité et à l'audace.

LE GROUPE BCP EN CHIFFRES



32 PAYS DE PRÉSENCE
PRINCIPALEMENT EN AFRIQUE ET EN EUROPE



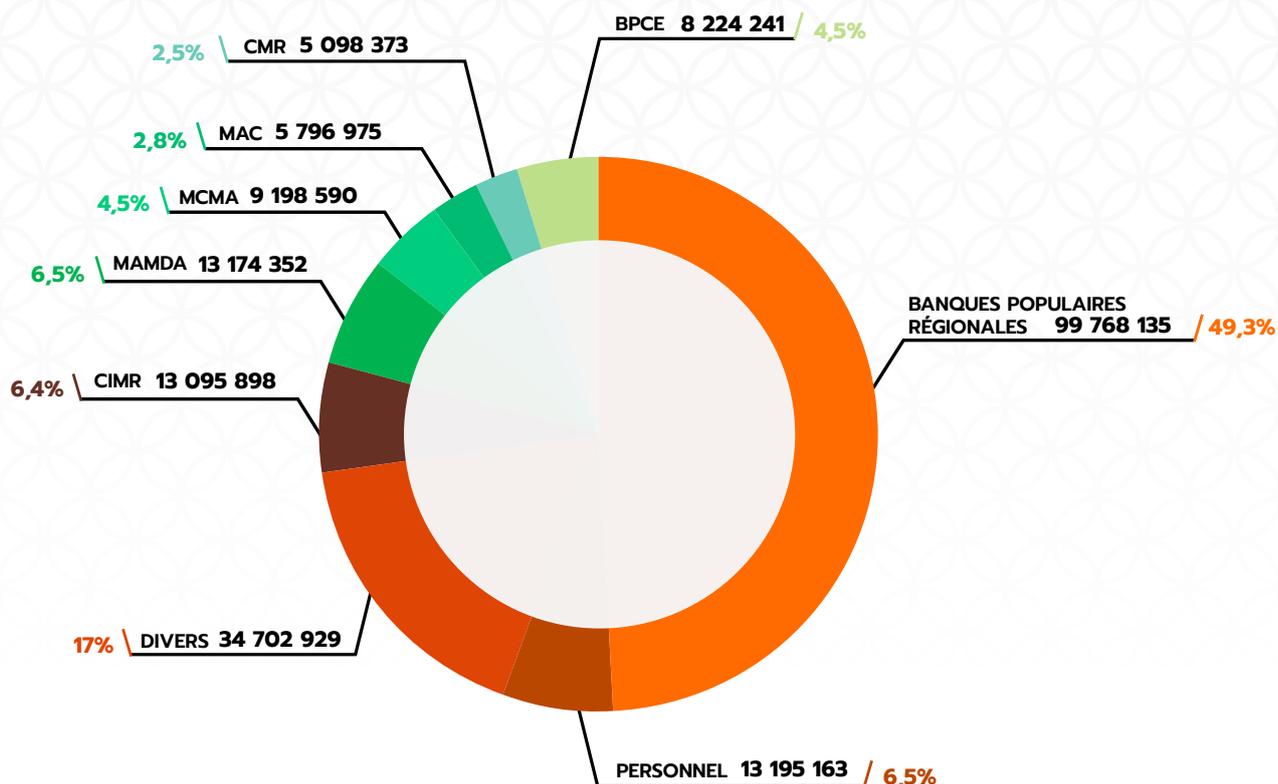
ACTIONNARIAT

Société Anonyme à Conseil d'Administration en vertu des dispositions de l'article 16 du dahir n°1-00-70 du 19 rejev 1421 (17 octobre 2000), la Banque Centrale Populaire (BCP), dont le siège social se situe à Casablanca, est l'organisme central des Banques Populaires Régionales (BPR) avec un capital de 2 022 546 560 DH.

Les huit Banques Populaires Régionales sont des coopératives à capital variable et constituent, avec la BCP, le Crédit Populaire du Maroc (CPM). La BCP détient dans chaque BPR des participations équivalentes majoritaires.

Le capital de la BCP est porté par les BPR, par plusieurs organismes institutionnels (caisses de retraites, mutuelles, assurances, banques...) et à hauteur de 6,5% par les membres de son personnel.

RÉPARTITION DU CAPITAL DE LA BCP AU 31/12/2020



Nombre d'actions : 202 254 656

LA GOUVERNANCE DU CRÉDIT POPULAIRE DU MAROC

Composé de la BCP et de huit BPR, le Crédit Populaire du Maroc (CPM) dispose d'un mode de gouvernance mutualiste qui place ses clients sociétaires au cœur du processus décisionnel, s'inscrivant ainsi parfaitement dans une perspective de croissance durable.

LE COMITÉ DIRECTEUR DU CPM

Garant de l'équilibre décisionnel entre la BCP et les BPR, le comité directeur se compose de cinq administrateurs de la BCP et des 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 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.

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. Émanant du Conseil d'Administration, les comités spécialisés permettent de traiter de sujets spécifiques. Ces comités sont au nombre des 7, tels qu'ils sont présentés ci-dessous avec leurs principales attributions :

COMITÉ D'AUDIT

Le Comité d'audit est chargé d'assurer la surveillance et l'évaluation de la mise en œuvre du dispositif de contrôle interne approprié et adapté à la taille et au profil de risque, à l'importance systémique, à la taille et à la complexité de la

Banque Centrale Populaire ainsi qu'à la nature et au volume de ses activités.

Le Comité d'audit tient au moins 4 réunions par an à l'occasion des arrêtés des comptes. Il se compose de 4 membres, dont deux indépendants.

COMITÉ DES RISQUES DE LA BCP

Le Comité des risques est chargé notamment d'assister le conseil d'administration dans son rôle de surveillance des risques auxquels la Banque Centrale Populaire est exposée, du respect de la stratégie et des politiques générales de gestion des risques, et de la conformité à la réglementation relative aux risques.

COMITÉ DES NOMINATIONS ET RÉMUNÉRATIONS

Le Comité des nominations et rémunérations est chargé d'accompagner le conseil d'administration dans :

- ◆ la conception et le suivi du système de rémunération ;
- ◆ le processus de nomination et de renouvellement des membres du conseil d'administration et des membres de la direction générale de la Banque (directeurs généraux et directeurs généraux adjoints).

COMITÉ DES GRANDS RISQUES GROUPE

Le Comité des Grands Risques Groupe est chargé de statuer sur les demandes de crédit formulées par les clients de la BCP, des Banques Populaires Régionales et des filiales bancaires lorsque ces demandes :

- ◆ portent, hors renouvellement des lignes de crédit en place, sur plus de 1,5 % des fonds propres consolidés de la Banque Centrale Populaire ;
- ◆ portent sur des transactions sur les créances en souffrance et celles en difficulté, contentieuses ou non, dont le montant dépasse cinq cent millions de dirhams (500 000 000 DH).

COMITÉ DES CESSIONS ET ACQUISITIONS DE BIENS IMMOBILIERS HORS EXPLOITATION

Le Comité des cessions et acquisitions de biens immobiliers hors Exploitation est chargé de statuer sur les opérations que la BCP et les Banques Populaires Régionales entendent réaliser pour la cession ou l'acquisition de biens immobiliers.

COMITÉ ÉTHIQUE ET GOUVERNANCE

Le Comité éthique et gouvernance est appelé à évaluer, annuellement, la gouvernance de la BCP, à proposer des pistes d'amélioration et à donner son avis sur les changements significatifs des organigrammes des entités du Groupe.

COMITÉ DE LA STRATÉGIE

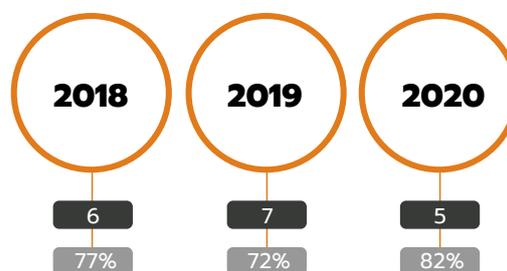
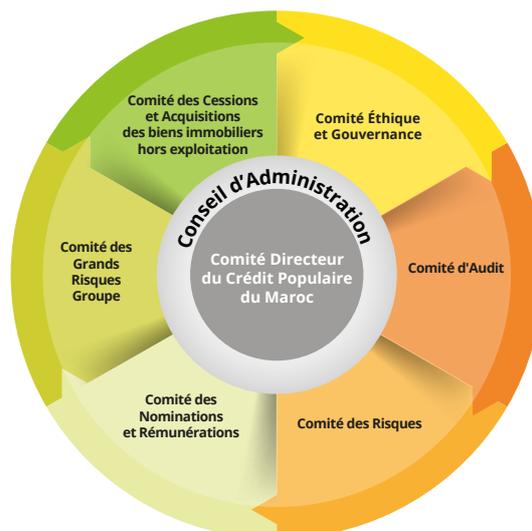
Le Comité de la stratégie est chargé d'accompagner le conseil d'administration dans :

- ♦ l'évaluation et l'approbation des stratégies du Groupe ainsi que le suivi de leur exécution ;
- ♦ l'évaluation et l'approbation des projets de croissance externe, de fusion-acquisition et de cession, ainsi que le suivi de leur mise en œuvre ;
- ♦ l'examen et l'approbation des opportunités d'investissements, de désinvestissements, et de mutualisation des moyens à caractère stratégique.

Ce comité est composé de 6 membres, dont un administrateur indépendant.

LA GOUVERNANCE DES BPR

À tous les niveaux de gouvernance des BPR se pose 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 directoire.



■ Nombre de réunions du Conseil d'Administration
■ Taux de participation des membres au Conseil d'Administration

25% des administrateurs de la BCP sont des femmes.

25% des administrateurs de la BCP sont indépendants.

L'INDÉPENDANCE DES ORGANES DE GOUVERNANCE

Le conseil d'administration de la BCP compte actuellement quatre membres indépendants sur douze au total, depuis la nomination, en février 2021, d'un quatrième administrateur indépendant.

Les critères d'indépendance retenus sont ceux de Bank Al-Maghrib dans sa circulaire n° 5/W/16. Cinq des sept 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.

LE GROUPE BCP MOBILISÉ POUR FAIRE FACE À LA COVID-19

Fidèle à ses valeurs de Proximité, de Citoyenneté, de Performance et d'Innovation, le Groupe BCP a mis en place tous les leviers à même de lutter contre la propagation de la Covid-19, d'anticiper les retombées socio-économiques du confinement et d'accompagner la relance de l'activité post-pandémie.

UNE MOBILISATION DE TOUS AU SERVICE DE NOS CLIENTS

Pour nos clients Particuliers

En période de confinement, la priorité de la Banque a été d'accompagner ses clients les plus touchés par la crise. Le Groupe BCP a offert, entre autres, la possibilité de reporter 4 mensualités de leur crédit immobilier et/ou à la consommation. D'autre part, il a continué ses efforts pour la bancarisation des jeunes via une présence renforcée sur les réseaux sociaux par des animations adaptées, tout en les sensibilisant aux mesures de sécurité à adopter.

Parmi les mesures d'accompagnement mises en place pour lutter contre les effets de la pandémie : les crédits Oxygène et Relance pour accompagner les professions libérables pendant et après le confinement, une campagne de sensibilisation visant à inviter les clients à utiliser davantage leurs cartes de paiement dans un contexte où le cash est considéré comme moyen à risque, la gratuité des intérêts intercalaires dans le respect des directives du Comité de Veille Économique (CVE). De plus, afin de faciliter la contribution de nos clients au fonds de solidarité COVID-19, un compte de collecte des fonds a été créé et déclaré dans la rubrique "Bénéficiaires" sur Chaabi Net / Pocket Bank.

Et afin d'accompagner les Marocains qui se sont retrouvés bloqués à l'étranger suite à la fermeture des frontières marocaines à cause de l'état d'urgence sanitaire, la Banque a facilité la prise en charge de la dotation exceptionnelle sur carte et par mise à disposition.

Pour nos clients Entreprises

À la suite des difficultés financières engendrées par les effets de la pandémie et face à une situation économique inattendue, la Banque Populaire s'est mobilisée pour accompagner les entreprises marocaines, fortement impactées, en mettant en place des solutions de financement et des modes opératoires adaptés au contexte.

Plusieurs dispositifs ont été mis en place en faveur des entreprises, comme le report d'échéance des crédits à moyen et long terme pour une période de 3 mois, au taux contractuel du crédit et sans aucune commission, le Crédit Oxygène qui est un crédit à taux préférentiel sans aucun frais de dossier, avec une possibilité de restructuration sur une durée de 5 ans, destiné à faire face aux charges courantes ne pouvant être reportées ou suspendues par l'entreprise, ainsi que le crédit COVID Auto-Entrepreneur. La mise en place du Crédit COVID Auto-Entrepreneur (AE), plafonné à 15 000 DH sans intérêts, sans frais de dossier et remboursable sur 8 échéances sur une année destiné à faire face aux charges nécessaires ne pouvant être reportées ou suspendues.

De leur côté, les solutions de banque à distance, permettant de gérer, de manière sécurisée, les opérations bancaires consultatives ou transactionnelles, les canaux et systèmes d'échange de flux, permettant d'échanger les instructions avec la Banque et les services de reporting, offrent une visibilité pour le pilotage des activités.

LA RELANCE ÉCONOMIQUE POST-CONFINEMENT

En réponse aux mesures édictées par le Comité de Veille Économique du Royaume du Maroc, la Banque Populaire a mis en place l'offre de financement « RELANCE », destinée à toutes les catégories d'entreprises et à tous les secteurs d'activités (hors holdings et services financiers) avec un taux variable préférentiel, la gratuité des frais de dossier, une durée de remboursement allant jusqu'à 7 ans, et la possibilité de bénéficier d'un différé de 2 ans.

LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS AU CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE DE LUTTE CONTRE LA PANDÉMIE

Grâce à l'accélération de la digitalisation des services et des moyens de travail au sein du Groupe, tous les collaborateurs sont restés mobilisés, pendant toute la durée du confinement, pour servir les clients dans le strict respect des mesures sanitaires. Le Groupe a ainsi procédé à la création d'une cellule de gestion de la crise liée à la COVID-19 pour la coordination des actions en faveur de la distanciation sociale et de la lutte contre la propagation du virus.

Ces mesures anti-COVID-19 concernent principalement :

- ◆ la mise en place du télétravail et l'optimisation du travail en présentiel pour les postes qui le permettent au niveau des sièges ;
- ◆ le lancement d'une campagne de tests en faveur de l'ensemble des collaborateurs ;
- ◆ la mise en place d'un dispositif d'enquêtes sur des cas contacts ainsi que d'une assistance psychologique au profit du personnel.

D'autres mesures opérationnelles ont également été adoptées, comme le traçage directionnel et l'emploi des caméras thermiques, l'intensification des actions de désinfection de toutes les surfaces et la sensibilisation au respect des mesures barrières, ou encore la suspension de la restauration remplacée par un système de lunch box.



ACCOMPAGNER L'EFFORT COLLECTIF CONTRE LA PANDÉMIE AU MAROC ET À L'ÉTRANGER

Dès les prémices de la pandémie de COVID-19, en mars 2020, le Groupe BCP a mobilisé toutes ses forces vives afin d'apporter les meilleures réponses à ses clients, à ses collaborateurs et à toutes ses parties prenantes impactées par une crise mondiale sans précédent. Fidèle à ses valeurs de citoyenneté, le Groupe a contribué aux efforts collectifs dans tous ses territoires de présence, notamment à travers une participation à hauteur d'un milliard de dirhams au fonds de gestion de la pandémie créé sur instruction royale. Le Groupe a également appelé ses sociétaires à participer à cet élan national de solidarité.

Le Groupe BCP s'est mobilisé pour accompagner le dispositif de soutien provisoire aux ménages, visant à apporter une aide financière aux familles impactées par la crise sanitaire. Il a ainsi mis à contribution son réseau de plus de 1800 guichets automatiques bancaires, 2420 points de services Chaabi Cash et Tasshilat et 482 branches de la fondation Attawfiq Micro-Finance pour servir les aides du fonds de gestion de la pandémie aux bénéficiaires, tandis que son Centre de Relation Client a apporté assistance et information à ces derniers. Par ailleurs, malgré le contexte de crise, la Banque a maintenu sa politique de recrutement de profils de différents horizons, notamment des jeunes diplômés de grandes écoles marocaines, via des stages de pré-embauche rémunérés.

Les filiales internationales du Groupe BCP ont également contribué aux efforts collectifs de lutte contre les effets de la pandémie.

Banque Atlantique, la holding subsaharienne du Groupe BCP, et ses filiales ont remis aux différents fonds de solidarité COVID-19 une contribution globale de 750 millions de FCFA, consacrée à la lutte contre la pandémie. À Madagascar, la Banque de Madagascar et de l'Océan Indien (BMOI) a fait un don au Groupement des Entreprises de Madagascar pour le compte de solidarité lutte anti-COVID, ainsi qu'un don à la Commune Urbaine d'Antananarivo qui centralisait les soutiens et appuis aux nécessiteux durant la crise sanitaire et un don de solidarité au centre opérationnel COVID Tamatave pour l'achat de masques.

Au Congo, la filiale du Groupe a contribué au fonds de lutte contre la pandémie de COVID-19 à hauteur de 11 millions de francs CFA tout en veillant au maintien des emplois nationaux sans recours au chômage partiel, ainsi qu'au maintien de l'activité dans les zones enclavées (ION) et dans d'autres zones malgré les coûts d'exploitation élevés (GAMBOMA).

Le Groupe a aussi veillé à un engagement proactif auprès des clients corporate et retail, notamment à travers le report d'échéances et le rééchelonnement.

STRATÉGIE RSE DU GROUPE BCP

Définie en 2018 au travers d'une analyse de matérialité intégrant la stratégie de développement du Groupe et les attentes de ses différentes parties prenantes la stratégie RSE du Groupe BCP porte sur 15 enjeux prioritaires adossés à quatre grands axes stratégiques : 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.

FAIRE PREUVE D'ÉTHIQUE DANS SES PRATIQUES AU QUOTIDIEN

- Agir avec déontologie et éthique
- Veiller au respect de l'intérêt des clients
- Intégrer les risques E&S dans l'audit et le contrôle
- Intégrer les critères E&S à la gestion globale des risques
- Mettre en œuvre des achats responsables

S'ENGAGER EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE

- Favoriser l'inclusion et l'éducation financières
- Soutenir et financer l'essor socio-économique
- Soutenir les communautés par le mécénat

AGIR CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

- Accompagner le financement de la transition énergétique
- Réduire l'empreinte environnementale du Groupe

AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE

- Promouvoir la diversité
- Développer l'employabilité et les compétences
- Garantir l'équité des principes d'évaluation et de rémunération
- Maintenir un dialogue social constructif et apaisé
- Se transformer avec responsabilité vis-à-vis de son capital humain

UN GROUPE À L'ÉCOUTE DE TOUTES SES PARTIES PRENANTES

La 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'elles et sur les entretiens menés auprès des fonctions dans le cadre de l'analyse de matérialité réalisée en 2018, qui a permis de définir les 15 enjeux stratégiques en matière de RSE.



● PRINCIPAUX CANAUX DE DIALOGUE

● PRINCIPAUX ENJEUX ET ATTENTES



**Centre de Relation Client
Réseau**
Enquêtes de satisfaction
Portail internet
Sensibilisation et
éducation financière

.....

Transparence
Qualité de service
Plus de produits
d'assurance
et d'assistance
Délais et conditions
d'octroi des crédits



**Centre de Relation Client
Réseau**
Enquêtes de satisfaction
Portail internet
Emails dédiés
Réunions régionales
Sensibilisation et
éducation financière

.....

Transparence
Qualité de service
Conseil pour accès
au crédit adapté
Délais et conditions
d'octroi des crédits
Soutien à la gestion
de trésorerie



Réseau
Education financière
Guide du client

.....

Encouragement
de l'épargne
Réponse aux besoins
de couverture santé
Augmentation des
plafonds de crédit



**Assemblées Générales
Communiqués**

.....

Profitabilité
Rentabilité
Transparence
Maîtrise des risques
Bonne gouvernance
Croissance durable



**Entretiens annuels
Réseau social interne
Réunions présentielle
et à distance
Communication interne
Dialogue social permanent au sein
des commissions paritaires**

.....

Transparence et équité
Diversité au niveau
des postes de
responsabilités
Assurance santé
complémentaire pour
maladies lourdes



**Emails
Réunions**

.....

Conformité
Prise en compte
des risques
ESG dans
les financements



**Emails
Contrats
Partenariats**

.....

Simplification
des procédures
administratives
Délais de paiement
Accompagnement
Relation équilibrée
et durable



**Partenariats et
programmes à travers
la Fondation Banque Populaire
Rencontres et réunions**

.....

Soutien financier
et technique
des causes
d'intérêt commun
Engagement structuré
à long terme
Réponses aux sollicitations



**Échange permanent
avec la Direction
Conférences de presse
Présentation des résultats**

.....

Information
régulière
et transparente



Réunions

.....

Soutien et financement
des TPE et PME
Soutien et financement
des secteurs vulnérables
et à fort potentiel
Soutien et financement
des régions



**Assemblées générales
Communiqués**

.....

Profitabilité
Rentabilité
Financement et
soutien des régions
Croissance durable
Représentativité et équité



**Commissions GPBM
Commissions CGEM
Réunions
Courrier officiel
Emails**

.....

Conformité
réglementaire
Participation aux
projets de place
Concertation sur les
nouvelles réglementations

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

Par son cœur de métier, le Groupe BCP 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 via 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 États et les associations ainsi qu'à la représentation des collaborateurs à tous les niveaux de prise de décision.

	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
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 logements insalubres	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

AGIR AVEC DÉONTOLOGIE ET ÉTHIQUE

Le Groupe BCP place la conformité aux lois et réglementations en vigueur au rang des priorités pour tous ses métiers et toutes ses activités au Maroc et dans tous ses pays d'implantation à l'international. Tout en se référant aux meilleures pratiques, il veille scrupuleusement à minimiser son exposition aux risques déontologiques caractéristiques du secteur bancaire, à savoir les risques de corruption, de blanchiment de capitaux, d'évasion fiscale, de financement du terrorisme, de violation des embargos, d'abus de marché, de conflits d'intérêts, de protection de la clientèle et des données à caractère personnel des clients et collaborateurs, ou de défaut de conseil.

Rôle et gouvernance du Pôle Conformité et Développement Durable Groupe

Structure indépendante, directement rattachée à l'organe de Direction, le Pôle Conformité et Développement Durable définit et coordonne la stratégie en matière de gestion des risques de non-conformité et de Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) et s'assure de leur mise en œuvre au sein des entités du Groupe au Maroc et à l'étranger. Le comité Éthique et Gouvernance émanant du conseil d'administration de la BCP traite les questions de déontologie et d'éthique soumises par les différentes fonctions du Groupe.

Outre le risque de non-conformité, qui représente un risque de sanction, et le risque d'atteinte à la réputation, la Conformité et la RSE permettent de préserver la confiance des clients, des régulateurs, des investisseurs et des autres parties prenantes.

La fonction Conformité et Développement Durable Groupe s'organise autour de 5 directions :

- ◆ Protection de la clientèle et déontologie
- ◆ Sécurité financière
- ◆ Développement durable
- ◆ Pilotage conformité des filiales
- ◆ Projets transverses

Prévention de la corruption

Les collaborateurs du Groupe BCP sont sensibilisés aux questions de lutte contre la corruption. Cette sensibilisation concerne tout particulièrement les entités susceptibles d'être exposées aux tentatives de corruption, dont notamment la filière commerciale et celle en charge des achats.

La mise en place d'une politique de lutte contre la corruption à destination de toutes les entités du Groupe permet de guider les collaborateurs et dirigeants au quotidien pour l'identification des situations de corruption dans l'exercice de leurs fonctions et agir en conséquence.

Cette politique définit les principes directeurs, ainsi que les règles à suivre pour le traitement des cadeaux et invitations, le but étant de renforcer la confiance des parties prenantes et de veiller au respect de la primauté de leurs intérêts.

Malgré la rareté des cas de corruption ou des déclarations de corruption, le Groupe BCP continue de sensibiliser le personnel à ce sujet.

Gestion des conflits d'intérêts

La politique du Groupe en matière de gestion des conflits d'intérêts a pour objectif de définir les principes qui doivent guider ses activités au quotidien afin que ses dirigeants et ses collaborateurs ne se retrouvent pas dans des situations susceptibles de lui porter préjudice en ce sens.

Cette politique définit les principales situations de conflits d'intérêt et dicte les règles à suivre pour y remédier.

Lutte anti-blanchiment de capitaux et financement du terrorisme (LAB/FT)

Pour garantir que ses activités s'exercent conformément aux standards internationaux en matière de LAB/FT, le Groupe a déployé un dispositif de vigilance et de veille interne pour la mesure, la maîtrise et la surveillance du risque de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme.

Le dispositif LAB/FT est basé notamment sur les axes suivants :

- ◆ définition et mise en place de mesures et règles de gestion en matière d'identification et de connaissance des relations d'affaires, des clients occasionnels et des bénéficiaires effectifs ;
- ◆ déclinaison de l'entrée en relation avec les clients dont l'identité n'a pas été établie ;
- ◆ fiabilisation et mise à jour régulière des éléments de la signalétique des clients ;
- ◆ suivi et surveillance des opérations de la clientèle ;
- ◆ filtrage systématique de l'ensemble des opérations, à la fois sur les émetteurs et les bénéficiaires des transactions ;
- ◆ application des mesures de vigilance adaptées selon le profil risque du client ;
- ◆ structure indépendante dédiée avec des ressources formées et compétentes ;
- ◆ dispositif réglementaire interne composé de charte, de politiques, de circulaires, et de procédures ;
- ◆ systèmes d'information appropriés en matière de filtrage, de profilage et de bases de données spécialisées ;
- ◆ programme de formation et de sensibilisation du personnel sur les aspects LAB/FT ;
- ◆ coopération avec les autorités de réglementation et de contrôle (BAM, UTRF).



VEILLER AU RESPECT DE L'INTÉRÊT DES CLIENTS

Désigné Top Performer RSE en 2020 pour ce qui a trait au volet « Gestion de la Relation Client », le Groupe BCP poursuit ses efforts d'écoute et d'accompagnement de toutes ses catégories de clientèle malgré les contraintes liées à la pandémie de COVID-19. C'est au travers d'une offre toujours plus adaptée et de produits accessibles et fiables que le Groupe apporte une réponse permanente aux attentes de ses clients.

Un dialogue ouvert avec les clients

Les enquêtes de satisfaction régulières, le baromètre de qualité et les réclamations de clients sont autant d'outils permettant de collecter les attentes des clients. Les collaborateurs peuvent en consulter les résultats au niveau de l'intranet.

C'est l'entité dédiée au suivi et à la gestion des réclamations des clients qui assure l'analyse et le suivi de l'ensemble des réclamations de la Banque conformément aux exigences réglementaires. Afin d'améliorer l'expérience client, elle informe systématiquement les clients des délais de traitement de leurs réclamations et des possibilités de recours en cas de non-réponse.

Pour assurer une amélioration constante de la relation client, des formations et rencontres de sensibilisation sont organisées chaque année au profit du personnel de la Banque, y compris des nouvelles recrues, au sujet du dispositif de traitement des réclamations et du système de management de la qualité.

Indicateurs de suivi de la qualité ¹				
	Catégorie de clientèle	2018	2019	2020
Nombre de réclamations	L'ensemble	6 364	17 490	20 030
Délai de prise en compte des réclamations des clients (jours)	Particuliers et Professionnels	34	15	28
	Marocains du Monde	42	27	31
	Entreprises	49	33	43
Pourcentage de résolution des réclamations des clients	Particuliers et Professionnels	94%	93%	92%
	Marocains du Monde	93%	94%	87%
	Entreprises	89%	90%	86%
Taux de clôture dans les délais des réclamations des clients	Particuliers et Professionnels	75%	91%	79%
	Marocains du Monde	69%	88%	72%
	Entreprises	62%	84%	62%
Taux de satisfaction des clients	Particuliers et Professionnels	-	79%	-
	Entreprises	86% (COMEX et Monétique)		

¹ 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

Une offre transparente et responsable

Dans la continuité des actions de préservation des intérêts de ses clients et de la relation de confiance qui les lie, le Groupe BCP privilégie la transparence de son offre de produits et services, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Des fiches de produits, accessibles sur le 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 sur le portail Chaabi Net et une grille des principales conditions est affichée dans les agences. En conformité avec la Loi 31-08 relative à la protection des consommateurs, 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 2019 à 2020.

Un référentiel dédié ainsi que la formation et la sensibilisation du personnel permettent la protection de la clientèle contre le surendettement.

La protection des données à caractère personnel

Depuis 2012, les chantiers de la conformité des activités de la BCP et des filiales marocaines à la Loi 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des données à caractère personnel ont permis de sécuriser les données des clients, des collaborateurs et des parties prenantes.

Avec l'avènement du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entré en vigueur depuis mai 2018, le Groupe BCP a lancé le projet Data Privacy, qui couvre cette fois-ci tout le périmètre du Groupe compte tenu de la particularité du RGPD : « l'extraterritorialité ».

Sur le plan de la gouvernance, la filière Data Privacy, pilotée par le DPO Groupe, s'assure du fonctionnement des dispositifs de conformité mis en place au regard des dispositions réglementaires. Le but est :

- ◆ de maîtriser les risques de non-conformité du Groupe liés au non-respect des dispositions RGPD et à la Loi 09-08 ;
- ◆ d'améliorer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel des clients, des agents de la Banque et des parties prenantes (administrateurs, sous-traitants...) ;
- ◆ de conforter la position du Groupe à l'international en matière d'avantage concurrentiel.



INTÉGRER LES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX (E&S) DANS L'AUDIT ET LE CONTRÔLE

En 2019, le Groupe a amorcé le processus d'intégration des risques environnementaux et sociaux et des engagements liés à sa stratégie RSE dans le dispositif global d'audit et de contrôle.

L'intégration de ces risques à la cartographie des risques opérationnels du Groupe a été finalisée en 2020 dans le cadre d'ateliers organisés conjointement par la Direction des Risques Opérationnels et la Direction Développement Durable. Ces ateliers ont par ailleurs donné lieu à un plan d'action qui fera l'objet d'un suivi périodique, à l'image de toutes les fonctions et activités du Groupe.

INTÉGRER LES RISQUES E&S À LA GESTION GLOBALE DES RISQUES

Le Groupe BCP s'est doté dès 2011 d'un système de gestion des Risques Environnementaux et Sociaux (SGES), intégré à la démarche globale d'évaluation des risques qui précède l'octroi de crédit d'investissement aux entreprises. Répondant aux standards de performance de la SFI (groupe Banque Mondiale), la fonction développement durable poursuit les efforts d'amélioration de ce dispositif tout en veillant à son déploiement élargi au niveau des filiales financières au Maroc et à l'international.



Un déploiement exemplaire du SGES au niveau de la filiale Groupe Banque Atlantique

Acquise en 2012, la filiale Banque Atlantique, présente aujourd'hui dans 10 pays, est dotée d'un système de gestion environnementale et sociale (SGES) afin de prendre en charge efficacement les problématiques de ce genre dans l'ensemble des processus décisionnels d'octrois de crédits et d'achats.

En 2020, ce sont au total 121 dossiers de crédits d'investissements qui ont fait l'objet d'une évaluation des risques environnementaux et sociaux (voir tableau ci-dessous).

Dossiers de crédits évalués par catégories de risques E&S

		Catégorie du risque E&S(*)			
Années	Nbre de dossiers	A	B	C	IF
2020	121	8	61	50	2
2019*	36	6	18	10	2
Total Général	157	14	79	60	4

◆ Formation des gestionnaires et des analystes de crédits sur les risques E&S

Plus de 211 collaborateurs de la filiale Banque Atlantique, répartis sur l'ensemble des 10 filiales bancaires et la succursale de Guinée Bissau, ont été formés sur les risques environnementaux et sociaux.

Filiales (**)	BACI	BATG	BASN	BABF	BABN	BAML	BPMG	BANE	BIA N	BPMC	TOTAL
Effectifs formés	50	13	21	29	15	21	11	29	11	11	211

◆ Formation des contrôleurs permanents

Depuis janvier 2020, ce sont au total 44 contrôleurs permanents de cette filiale subsaharienne qui ont été formés à la politique RSE et au contrôle des risques environnementaux et sociaux du processus de crédits.

Filiales	BACI	BATG	BASN	BABF	TOTAL
Effectifs des contrôleurs	23	6	4	11	44

(*) Catégorisation selon le type d'impact E&S : A pour les impacts significatifs, B pour les impacts limités, C pour les impacts minimes ou nuls, IF pour les projets d'intermédiation financière.

(**) BACI : Banque Atlantique de côte d'Ivoire / BATG : Banque Atlantique du Togo / BASN : Banque Atlantique du Sénégal
 BABF : Banque Atlantique du Burkina Faso / BABN : Banque Atlantique du Bénin / BAML : Banque Atlantique du Mali
 BPMG : Banque Populaire Maroco-Guinéenne / BANE : Banque Atlantique Niger / BIAN : Banque Internationale pour l'Afrique au Niger
 BPMC : Banque Populaire Maroco-Centrafricaine

METTRE EN ŒUVRE LES ACHATS RESPONSABLES

En 2020, le Groupe BCP a mis en place sa Charte Achats Responsables, qui vient compléter le dispositif réglementaire de l'entité en charge des achats, par la prise en compte des principes de Responsabilité sociale et environnementale, en s'appuyant sur les meilleures pratiques en la matière.

L'objectif de cette charte est de présenter les attentes et les engagements du Groupe vis-à-vis des fournisseurs de toute la chaîne d'approvisionnement, en termes d'éthique des affaires et de RSE.

Cette volonté s'inscrit dans la durée en complément des dimensions en lien avec le coût, la qualité, le délai, le service et l'innovation, pour une meilleure maîtrise des risques opérationnels et financiers liés au processus relatif aux achats.

Un engagement a été cosigné par le Groupe et ses partenaires afin de veiller conjointement au respect des exigences et à la construction de plans d'actions d'un développement commun.





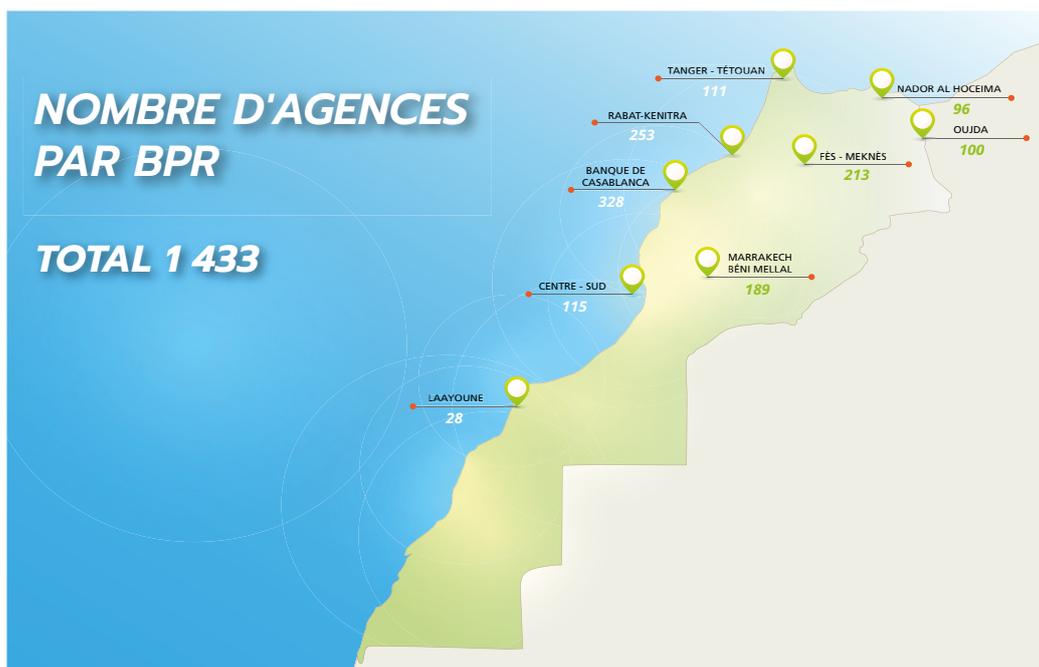
S'ENGAGER EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE DES TERRITOIRES

FAVORISER L'INCLUSION ET L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Fort de son maillage territorial et d'un réseau qui compte à ce jour 1433 points de vente, dont 1407 agences et 26 centres d'affaires, le Groupe BCP continue d'occuper la place de leader dans l'inclusion et l'éducation financières.

Au premier rang dans la gestion des retombées liées à la pandémie de COVID-19, le Groupe a mis en place toutes les mesures nécessaires pour assurer la continuité de ses activités aux plus près des besoins de ses clients. Des efforts de digitalisation des processus et une offre réactive ont été déployés dès les prémices de la crise.

Ce réseau est distribué par Banques Populaires Régionales selon le découpage territorial en vigueur.

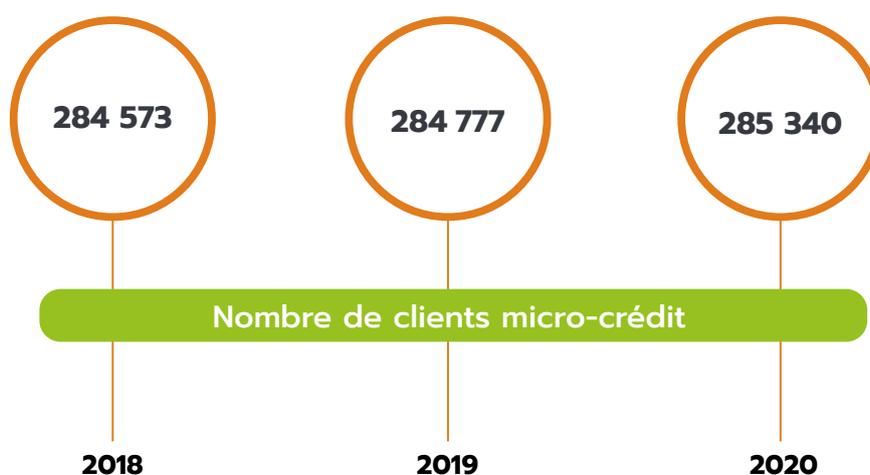


La Fondation Attawfiq Micro-Finance, atout majeur du Groupe BCP

Le Groupe BCP 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 ». S'appuyant sur ce mandat, le réseau Attawfiq, constitué de 500 points de vente dont 29 guichets mobiles, recrute et gère directement la clientèle à faibles 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.

A fin décembre 2020, le stock de comptes LIB de la Fondation Attawfiq Micro-Finance s'élevait à 584 786.



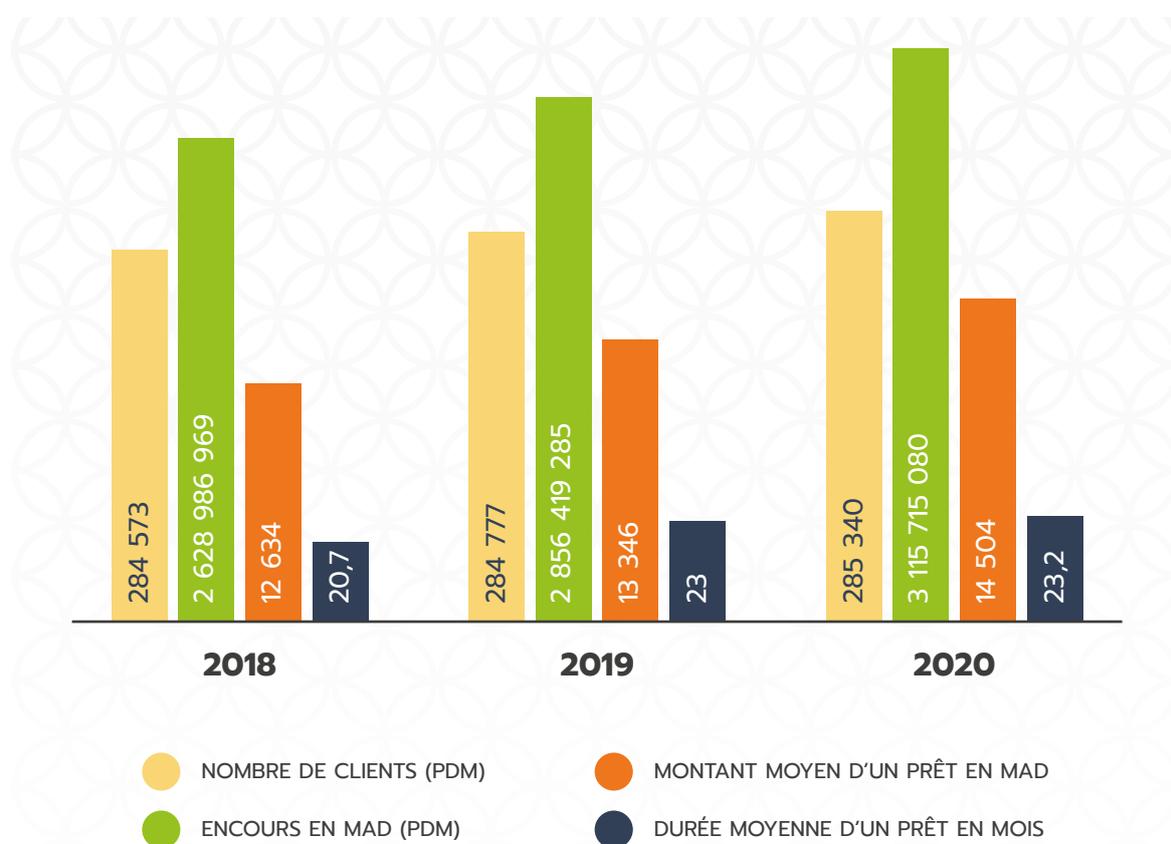
Distribution régionale des points de vente d'Attawfiq-Microfinance

	2018	2019	2020
CASA NORD	41	43	45
CASA SUD	34	33	35
DOUKKALA ABDA	43	46	47
EL HAOUZ	48	50	50
FES MEKNÈS	52	55	56
NORD	41	42	43
ORIENTAL	47	47	47
RABAT GHARB	55	22	26
SALÉ		33	34
SUD	63	65	67
TADLA OURDIGHA ZAYANE	44	49	50
TOTAL	468	485	500

ATTAWFIQ MICRO-FINANCE EN CHIFFRES

54,5%

de femmes parmi les clients d'Attawfiq Micro-Finance



L'INCLUSION FINANCIÈRE EN AFRIQUE SUBSAHARIENNE PAR WIZALL MONEY ET ATPS

Wizall Money : porte-monnaie électronique 100% inclusif

La filiale Wizall Money, présente au Sénégal, en Côte d'Ivoire, au Mali et au Burkina Faso, propose un modèle économique équitable pour tout l'écosystème (clients, distributeurs et marchands) en réponse aux besoins grandissants de bancarisation et d'accès à des services financiers de proximité.

Côte d'Ivoire : Wizall Money, opérateur digital principal ayant accompagné l'Etat Ivoirien dans la distribution des aides financières aux familles. Le montant global de l'aide était de 22 milliards de FCFA pour aider 258 000 ménages sur l'ensemble du Pays.

Sénégal : Wizall Money Sénégal a accompagné l'État Sénégalais dans la distribution des aides auprès des artisans. Le montant global de l'aide est de 24 milliards de FCFA pour accompagner 160 000 artisans sur l'ensemble du territoire.

Ce modèle est adapté aux paiements de masse avec un système sécurisé, des services 100% gratuits pour l'utilisateur final auquel il permet de recevoir des revenus et des allocations sur le wallet ou par code SMS, avec possibilité de retrait, de paiement et de transfert via tous les points agréés.

De plus, le service de paiement de Wizall Money ne nécessite ni ouverture de compte bancaire, ni abonnement ou forfait mobile auprès d'un opérateur de téléphonie.

Par exemple, au Sénégal, Wizall enregistre un développement réussi avec plus de 100 000 transferts par mois, plus de 60 000 comptes clients et plus de 3 milliards de FCFA mensuellement en circulation sur la plateforme.

À travers cette solution, Wizall Money souhaite poursuivre son appui aux familles africaines, notamment les plus modestes.

ATPS, services financiers et conseil

La filiale ATPS, avec un capital de 600 millions de FCFA, est une société de technologie spécialisée dans la fourniture de services financiers et le consulting à destination des entreprises, des institutions et des particuliers.

ATPS dispose d'un réseau composé d'une large gamme de services avec plus de 6 500 points de services proches et accessibles pour : (i) - le paiement de factures ; (ii) - les recharges téléphoniques ; (iii) - le transfert d'argent.

PRODUITS



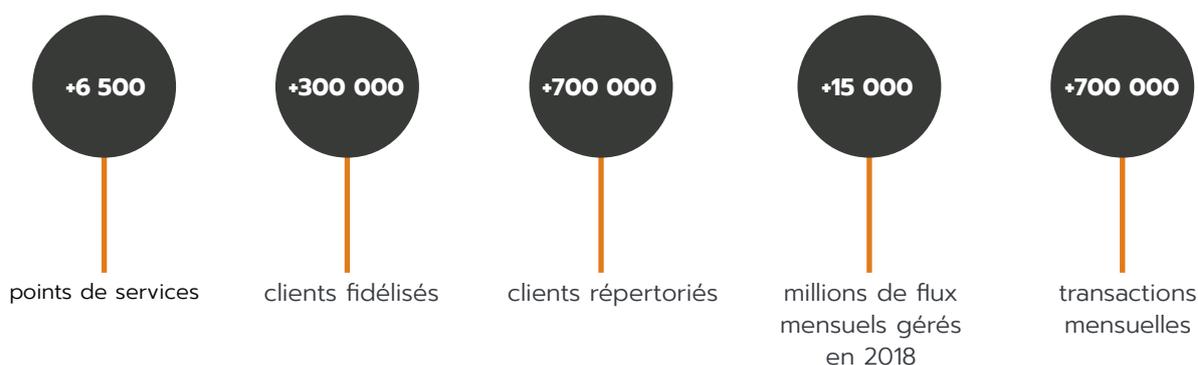
SERVICES



Le réseau ATPS traite tous les types de transactions électroniques (paiement, transfert, cash in, cash out) à travers une seule interface.

Par le biais de cette filiale, le Groupe BCP apporte sa contribution à la promotion de l'inclusion financière dans l'ensemble des pays où il est implanté.

ATPS EN CHIFFRES



SOUTENIR ET FINANCER L'ESSOR SOCIO-ÉCONOMIQUE

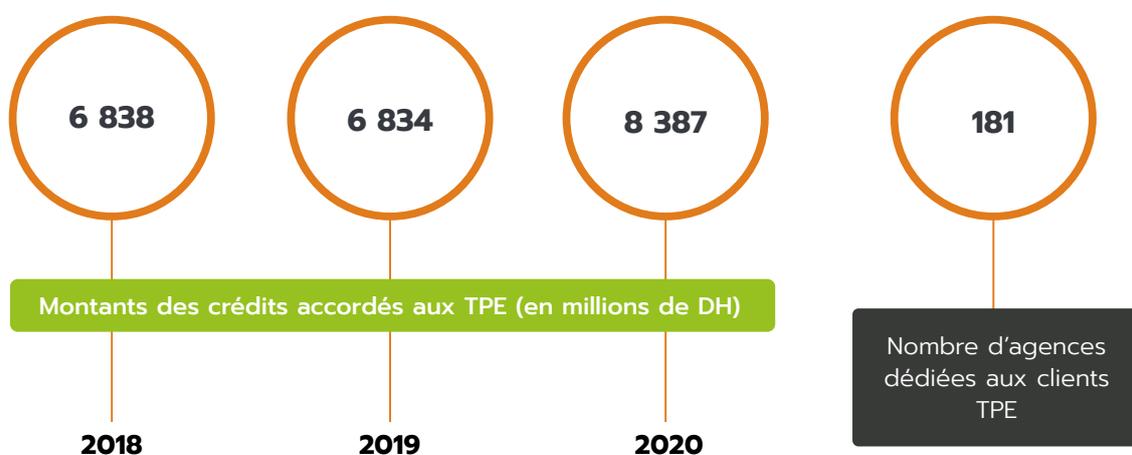
En 2019, le Groupe BCP a renforcé son dispositif de soutien aux TPME. Une batterie de mesures ont été mises en place en réponse aux directives contenues dans le discours royal du 11 octobre 2019, qui consacre l'efficacité et le développement économique en faveur de l'inclusion et de la réduction des inégalités et qui vise à favoriser l'accès aux crédits bancaires aux jeunes qualifiés, porteurs de projets et issus des différentes catégories sociales et à soutenir les petites et moyennes entreprises spécialisées dans les activités d'exportation, notamment vers l'Afrique. L'objectif est de permettre aux entrepreneurs de capter une partie de la valeur ajoutée générée au profit de l'économie nationale ainsi qu'à faciliter l'accès aux prestations bancaires et aux opportunités d'insertion professionnelle et économique à l'ensemble des citoyens, et aux travailleurs du secteur informel en particulier.

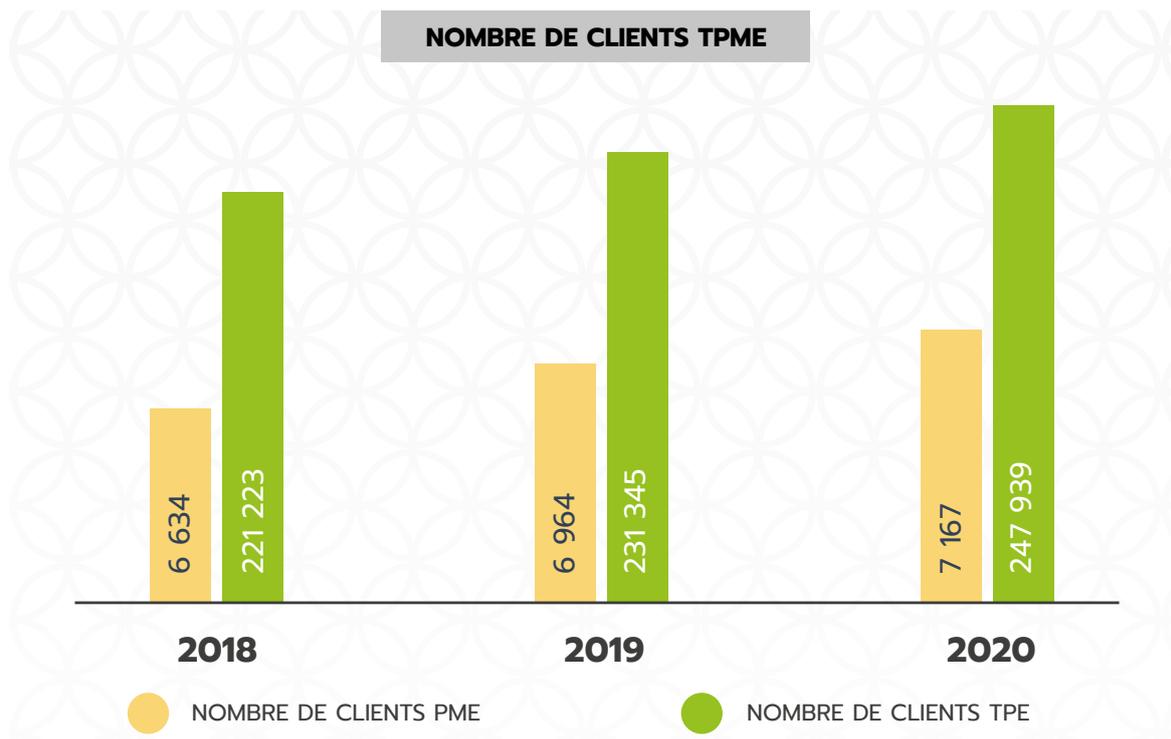
Soutenir et financer la TPME

Maillon essentiel de l'écosystème financier du Royaume et leader historique de l'accompagnement des TPME et du développement socio-économique des régions, le Groupe BCP a mis en place une batterie de mesures d'accompagnement et de financement en faveur de ces entreprises.

Afin d'apporter un conseil et des solutions sur mesure, le Groupe BCP a procédé à la désignation de 181 pôles d'expertise spécialisés en accompagnement des TPE avec l'aménagement d'espaces d'accueil dédiés « Espaces Al Moukawil Chaabi », le dimensionnement et la mise en place de départements TPE au sein des Banques Populaires Régionales et l'implémentation d'un nouveau processus d'octroi de crédit digitalisé, avec un nouveau schéma décisionnel pour un traitement rapide et efficace des dossiers. Ces mesures ont fait l'objet d'une communication d'envergure à travers les principaux supports de communication (radios, télévisions, presse écrite et digitale, affichage sur le tramway...), de la création d'un site web (www.almoukawilchaabi.ma) pour informer et orienter les clients dans le processus de soumission de leurs demandes de crédit en ligne ainsi que du lancement de plus de 20 actions d'information, de sensibilisation et d'orientation au profit des TPE, en collaboration avec le Centre Régional d'Investissement (CRI) et d'autres opérateurs régionaux. Des visites organisées en collaboration avec les complexes artisanaux, les groupements professionnels et les associations & fédérations, ont permis d'approcher plus de 3000 clients TPE et de comprendre leurs besoins afin de leur proposer des conseils et solutions sur mesure.

En outre, la Banque a organisé plus de 5 événements et procédé à la signature de plus de 5 conventions et actions de collaboration avec les écosystèmes industriels et les opérateurs économiques (OCP, COSUMAR, TECHNOPARC, OFPPT, COSUMAR, GIZ & MAROC PME) ciblant les TPE.





Soutenir la création d'entreprises dans toutes les régions

Engagé pour l'entrepreneuriat en général et pour l'auto-entrepreneuriat en particulier, et conformément aux hautes instructions royales, le Groupe a participé à INTELAKA, le Programme intégré, d'appui et de financement des entreprises (PIAFE), lancé conjointement par Bank Al-Maghrib, le ministère des Finances et de la Réforme de l'Administration et le Groupement Professionnel des Banques du Maroc.

Ayant pour objectif de donner un nouvel élan au financement bancaire destiné aux entreprises, le programme INTELAKA vise à faciliter l'accès au financement pour les autoentrepreneurs, les microentreprises et les TPE et notamment en milieu rural, ainsi que pour des entreprises exportatrices vers l'Afrique subsaharienne.

Le Groupe a ainsi mis en place les dispositifs d'accompagnement et de financement « Chaabi Intelak & Intelak Al Qarawi » au profit des autoentrepreneurs, des artisans, des commerçants, des TPE et des professions libérales, pour couvrir leurs besoins d'investissement et d'exploitation. Ce dispositif comprend 3 produits phares à des taux de 2% HT en milieu urbain, et 1,75% HT en milieu rural, garantis à hauteur de 80% par la Caisse Centrale de Garantie (CCG). En outre, la Banque a mis à disposition des porteurs de projets et des chefs d'entreprises un interlocuteur unique, un site Internet dédié « www.almoukawilchaabi.ma », un Centre de Relation Client dédié ainsi que la Fondation Création d'Entreprises afin de les accompagner dans la réalisation de leurs projets.



SOUTENIR LES JEUNES ENTREPRENEURS ET L'ENTREPRENEURIAT FÉMININ

Bilan et impact de la première édition du Fintech Challenge

La forte impulsion donnée par le Groupe à l'innovation a abouti au déclenchement d'une dynamique transverse : processus, démarches, nouvelles méthodologies collaboratives. Cela a permis le lancement effectif des premières expériences d'Open Innovation de collaboration BP Start-up et le positionnement du Groupe sur l'écosystème Start-up et Innovation panafricaine, ainsi que la formalisation des best practices de collaboration Grandes Entreprises / Start-up.

La visibilité dont ont bénéficié les start-up a permis l'accès à d'autres opportunités dans le Groupe. D'autre part, le Fintech Challenge a donné lieu à la formation de 20 collaborateurs au Design Thinking, à la définition de 5 macros besoins métiers clés du Groupe dans une forte mobilisation des collaborateurs CPM et filiales tout au long du programme

L'organisation de trois jours de co-construction Business / Start-up rassemblant 19 start-up finalistes et 40 experts internes a permis, au bout de 9 mois, le lancement de 6 projets pilotes, dont trois ont abouti à la signature de contrats avec BCP et Banque Atlantique Côte d'Ivoire. Un autre pilote est en cours de finalisation avec AMIFA (Atlantic Microfinance For Africa) et Wizall.

En Côte d'Ivoire,

Banque Atlantique Côte d'Ivoire (BACI) a octroyé un financement d'un montant global de 447,5 millions de FCFA à 30 nouvelles bénéficiaires dans le cadre du Fonds pour la promotion des PME et de l'entrepreneuriat féminin. Ce fonds est doté d'une enveloppe de 5 milliards de FCFA mise à la disposition de l'État ivoirien par le Groupe BCP.

Cette action est la cinquième du genre depuis le lancement du projet en août 2017. Pour rappel, les quatre premières ont porté sur des montants respectifs de 254 millions de FCFA accordés à 10 femmes, de 354 millions de FCFA distribués à 25 femmes, de 703 millions de FCFA alloués à 45 femmes, et de 1,267 milliard de FCFA au profit de 100 entrepreneures.

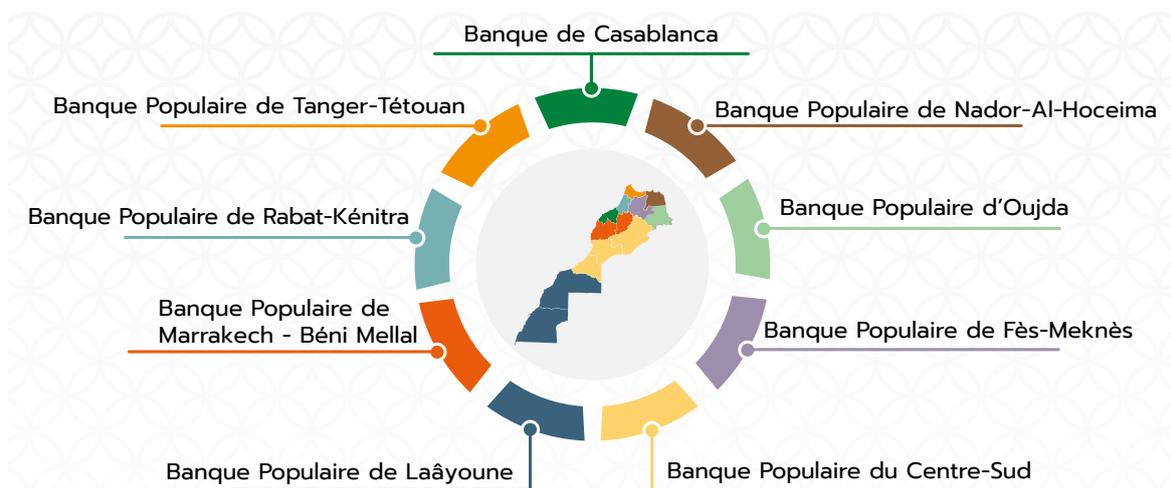
La BACI a également signé, avec l'Agence Emploi Jeunes, une convention-cadre de partenariat qui s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre de la deuxième édition de l'opération « AGIR POUR LES JEUNES ». Celle-ci vise à faciliter l'octroi de crédits aux jeunes entrepreneurs débutants, et assure le rôle de conseil et de suivi des crédits accordés. La convention a porté sur la création d'un fonds d'un montant total de 3 692 000 000 de francs CFA par l'Agence Emploi Jeunes, en vue de financer des projets jeunes.

Au Mali,

Banque Atlantique Mali (BAML) a mis en place un programme de financement intitulé « **Entrepreneuriat féminin, Banque Atlantique s'engage !** ». Doté d'une enveloppe de 1 milliard de FCFA, il est destiné à financer des projets de développement portés par des femmes exerçant dans tous les secteurs d'activité.

SOUTENIR LES SECTEURS À FORT POTENTIEL

Dans le cadre de l'accompagnement du Plan d'Accélération Industrielle 2014-2020, la Banque poursuit le financement de l'intégration sectorielle à travers l'accompagnement des PME dans les secteurs à fort potentiel de développement. Grâce aux Banques Populaires Régionales et au large réseau de centres d'affaires, la Banque demeure au plus près des besoins des PME et de leurs spécificités régionales.



Plusieurs conventions de partenariat pour l'accompagnement financier et non financier des écosystèmes ont été conclues entre le Groupe BCP et les fédérations et associations professionnelles représentant les secteurs clés de l'économie : les industries du textile, de l'automobile, du cuir, de la chimie et de la para chimie, de l'agriculture et produits bio, ou encore l'écosystème Cosumar.

Agriculture et produits biologiques

Dans le cadre de l'accompagnement de la stratégie nationale du Plan Maroc Vert, le Groupe a conclu, le 21 juin 2019, un partenariat avec le Club des Entrepreneurs du Bio (CEBIO). Ce partenariat vise à apporter l'appui nécessaire à la dynamisation du secteur des produits biologiques et naturels, à travers la mise en place d'un dispositif de financement (investissement & exploitation) et d'accompagnement qui répond aux besoins des acteurs de toute la chaîne de valeur, à des conditions avantageuses.

Industrie du cuir

En février 2016, la Fédération Marocaine des Industries du Cuir (FEDIC) a conclu 4 contrats de performance pour accompagner le déploiement des écosystèmes du cuir, de la chaussure, de la maroquinerie, de la tannerie et de la mégisserie.

Conscient du rôle important des outils de financement en tant que pilier fondamental du succès de la stratégie sectorielle et des écosystèmes, le Groupe apporte son soutien à la dynamique du secteur du cuir en mettant en place, pour les entreprises y œuvrant, un dispositif de financement et d'accompagnement répondant à leurs besoins.

Écosystème Cosumar

Le Groupe a conclu un partenariat avec le secteur sucrier, représenté par l'écosystème COSUMAR et ses filiales SURAC, SUNABEL et SUTA. Ce partenariat vise le renforcement et le soutien de la dynamique de croissance des opérateurs de l'écosystème COSUMAR à travers un dispositif de financement à des conditions avantageuses concernant la prise en charge et la tarification.

MDM : UNE PROXIMITÉ RENFORCÉE DANS LE CONTEXTE DE LA PANDÉMIE DE COVID-19

Le Groupe BCP confirme son positionnement historique sur le segment des Marocains du Monde (MDM). Malgré la fermeture des frontières et la difficulté des MDM à visiter leur pays d'origine, le Groupe a répondu à leurs attentes à travers des outils adaptés comme la possibilité de bénéficier du report des échéances de leurs crédits et l'accès gratuit à un service de soutien psychologique pour l'ensemble de la famille. Le lancement de campagnes téléphoniques auprès des MDM a permis de s'enquérir de leur situation et de répondre à leurs interrogations et besoins.

Afin de permettre aux MDM d'effectuer leurs transactions bancaires à distance et en toute indépendance, La Banque a accordé la gratuité des services de banque à distance. Et pour les MDM restés au Maroc, des mesures incitatives relatives au change en compte ont été mises en place.

Par ailleurs, une action de distribution de paniers repas a été organisée en partenariat avec les ambassades et les consulats généraux, ou encore à travers l'accompagnement d'associations actives sur le terrain au profit des MDM les plus démunis, étudiants sans ressources et Marocains bloqués à l'étranger.



Dans cette volonté d'être encore plus proche des MDM, le Groupe poursuit la digitalisation de ses parcours clients. Ainsi, après celui relatif à la demande de crédit immobilier à distance « Darbladi.ma », il a lancé un parcours d'entrée en relation 100% digital. Totalement sécurisé, ce parcours est conçu dans le respect de la réglementation en matière d'utilisation des données personnelles. Il permet à chaque MDM d'ouvrir son compte à partir de son pays de résidence sans se déplacer en agence.



SOUTENIR LES COMMUNAUTÉS PAR LE MÉCÉNAT

La Fondation Banque Populaire (FBP) est une institution citoyenne créée en 1984. Elle incarne l'engagement citoyen du Groupe BCP et participe activement au développement de la vie culturelle et éducative ainsi qu'à la préservation du patrimoine matériel et immatériel de notre pays.

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

Née pour appuyer la vocation d'une institution bancaire soucieuse de placer l'individu au cœur de ses préoccupations, la Fondation Banque Populaire est venue satisfaire le souhait d'une tranche de la clientèle, les MDM, désireuse d'assurer à leurs enfants une éducation ancrée dans l'identité, les valeurs et la réalité marocaines. C'est pour répondre à cette demande qu'ont été créées les unités scolaires d'Agadir et de Tanger qui, aujourd'hui, représentent des modèles de réussite et d'excellence dans leurs régions respectives.

Prévenir l'abandon scolaire en milieu rural

Le soutien à l'éducation, à l'épanouissement et au développement des capacités et des conditions de scolarité des élèves dans le monde rural fait partie de la première vocation de la FBP. De ce fait, et afin de lutter contre l'abandon scolaire en milieu rural, elle a entamé en 2014 le programme « Une succursale Banque Populaire, une école enclavée mise à niveau ».

En collaboration avec l'Académie Régionale de l'Éducation et de Formation (AREF), la Fondation détermine les écoles à réhabiliter pour offrir aux élèves et aux enseignants les conditions optimales de travail et d'apprentissage.

Dans sa phase pilote, ce projet a permis de mettre à niveau 5 écoles dans les régions de l'Oriental et de Tadla Azilal. Ces écoles accueillent 600 élèves au total.

Dans le sillage du succès de ce programme, la Fondation a ciblé une nouvelle région, Tanger-Tétouan-Al Hoceima où deux écoles ont été réhabilitées, une dans la province de Chefchaouen, et une autre dans la province de Ouezzane. Ces deux établissements comptent

respectivement 181 et 250 élèves. À la fin de l'année 2020, deux autres écoles ont été réhabilitées dans la Région Marrakech-Safi.

Accompagner Dar Talib et Dar Taliba

À la suite d'un travail de diagnostic qui a révélé que les centres d'hébergement et de suivi des jeunes filles et des jeunes garçons Dar Taliba et Dar Talib avaient besoin de se doter en chauffe-eau solaires, la Fondation a procuré cet équipement à 4 Dar Taliba dans la région de Nador. Ces centres hébergent 500 pensionnaires.

Dans le même cadre, et afin d'améliorer les conditions d'accueil dans les 8 centres d'hébergement de la province d'El Hajeb, équipés en 2019 en chauffe-eau solaires, la Fondation a organisé en 2020 une opération de don de 72 ordinateurs afin de permettre aux résidents de ces établissements de bénéficier de l'accès à l'outil informatique.

Équiper les élèves des quartiers défavorisés de Casablanca en tablettes numériques

En 2020, la Fondation Banque Populaire a offert à l'AREF de Casablanca 350 tablettes numériques à distribuer aux élèves des familles les plus démunies de Casablanca pour leur permettre de poursuivre leur apprentissage, notamment à travers la plateforme dédiée, TELmidTICE. Mise en place par le ministère de tutelle dans le contexte de la pandémie pour favoriser l'apprentissage à distance, celle-ci restera utile même après la crise sanitaire.

Œuvrer pour l'excellence de l'enseignement supérieur

Concernant l'enseignement d'excellence, la FBP poursuit son soutien aux classes préparatoires aux grandes écoles (CPGE) afin de renforcer leurs capacités. Ainsi, après mise d'annales à la disposition des élèves pendant des années, la FBP a procédé à l'équipement de 25 centres CPGE du pays en connectiques et Wifi. Elle a aussi équipé leurs laboratoires en matériels didactiques. Ces actions ont eu des répercussions résolument positives sur le niveau d'apprentissage des bénéficiaires.

En 2020, la Fondation a également pris en charge les frais d'impression d'un livre d'informatique destiné aux élèves de la 1^{ère} année des Classes Préparatoires scientifiques (MPSI, PCSI) et technologiques (TSI).

Démocratiser l'art

L'activité culturelle constitue un axe d'intervention prioritaire de la Fondation Banque Populaire (FBP) compte tenu du foisonnement des festivals et autres programmes événementiels à travers le pays. Consciente du fait que ces manifestations sont une célébration de la richesse de notre diversité culturelle, la FBP veille à appuyer les actions culturelles et artistiques d'envergure nationale et internationale tout en accordant une attention particulière à celles de portée régionale.

À cause de la pandémie, les manifestations culturelles majeures ont été annulées dès la mi-mars 2020. Avant cette date, la FBP avait entrepris une tournée théâtrale en janvier dans les villes d'El Jadida, Settat et Safi. Cette action a connu un franc succès.

La Fondation a aussi organisé une soirée andalouse en février à Casablanca en partenariat avec l'Association des Amateurs de la Musique Andalouse.

Préserver le patrimoine

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

La Fondation continue ainsi à préserver le fonds Flandrin (Marcelin Flandrin est un photographe français qui a sillonné le Maroc durant la première moitié du 20^e siècle) qui compte 40 000 photos acquises en 1994. La photothèque est préservée grâce à un important travail d'archivage numérique et de stockage dans des conditions strictes. Les clichés sont mis à la disposition des chercheurs et historiens désireux de les consulter.

Protéger l'environnement

Dans le cadre de l'opération Plages Propres 2020, et comme à l'accoutumée, la Fondation a réalisé les travaux et prestations récurrents sur les 4 plages qu'elle parraine pour le bien-être des estivants, à savoir celles d'El Haouzia, Sidi Rahal, Arekmane et Ras El Ma. Ses efforts ont été couronnés par l'obtention du Label Bleu pour 3 des plages parrainées : El Haouzia, Sidi Rahal et Arekmane.

Dans la droite ligne de l'engagement solidaire

du Groupe BCP, les Fondations Banque Populaire et Attawfiq Micro-Finance ont uni leurs forces dans le cadre d'une initiative solidaire inédite visant à accompagner les artisans impactés par la crise sanitaire.

Ainsi, pour le remplacement des équipements des plages parrainées dans le cadre de l'opération Plages Propres, la Fondation a ciblé des coopératives artisanales clientes d'AMF dans les régions d'Oujda, de Taza et de Marrakech, en passant commande auprès d'elles de mobilier de plage et d'accessoires faits à la main en doum et en jute.

Par ailleurs, les deux écoles de la FBP à Tanger et Agadir sont adhérentes du programme Éco-école mené par la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement et la Fondation pour l'éducation à l'environnement (FEE). Ces deux établissements scolaires accordent une place importante aux questions écologiques dans leurs enseignements à travers des activités pratiques de recyclage, de récupération des eaux et de jardinage.

Banque Atlantique Côte d'Ivoire soutient la lutte contre le cancer

Banque Atlantique Côte d'Ivoire (BACI) a fait don d'appareils de cryothérapie d'une valeur de plus de quinze millions de FCFA au Programme National de Lutte contre les Cancers (PNLCA). Ce matériel médical servira à équiper six centres de dépistage opérationnels du cancer des communes d'Adzopé et Akoupé au sud du pays, Bettié et Agnibilékro à l'est, et Bouna et Tanda au nord-est de la Côte d'Ivoire.

Ce don, qui s'inscrit dans le cadre du soutien de la Banque à la lutte contre le cancer du sein et du col de l'utérus en Côte d'Ivoire, vise le traitement des lésions précancéreuses.

En 2017 déjà, Banque Atlantique Côte d'Ivoire avait permis l'acquisition d'équipements médicaux pour le Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de Bouaké et les Centres Hospitaliers Régionaux (CHR) de Daloa (centre-ouest) et Séguéla (nord-ouest). La BACI a également contribué au renforcement des capacités d'action de 50 médecins et personnel soignant.

Banque Atlantique Côte d'Ivoire renouvelle ainsi son engagement à contribuer à l'amélioration des conditions de santé de la population ivoirienne.

Banque Atlantique Niger soutient les infrastructures scolaires

Banque Atlantique Niger (BANE) a organisé une cérémonie officielle de remise de don à l'école primaire GOROU BERI de Niamey, portant sur des infrastructures et matériels d'équipement composés d'un château d'eau, de 200 table-bancs et d'un réseau solaire.

Ce don s'inscrit dans le cadre de la convention signée entre Banque Atlantique Niger et la Direction de la promotion de la scolarisation de la jeune fille. GOROU BERI est une institution d'enseignement mixte dont la mission est de faciliter l'accès et le maintien des jeunes filles à l'école.

Banque Atlantique Niger réaffirme, par ce don, sa volonté d'accompagner le développement d'une éducation de qualité (Objectif de développement durable 4), d'améliorer l'accès des jeunes filles aux infrastructures de base et au matériel nécessaire à leur épanouissement, et de valoriser l'élite féminine dans la société nigérienne (ODD 5 et 10).

Banque Atlantique Mali contribue à la généralisation de l'eau potable et des énergies renouvelables

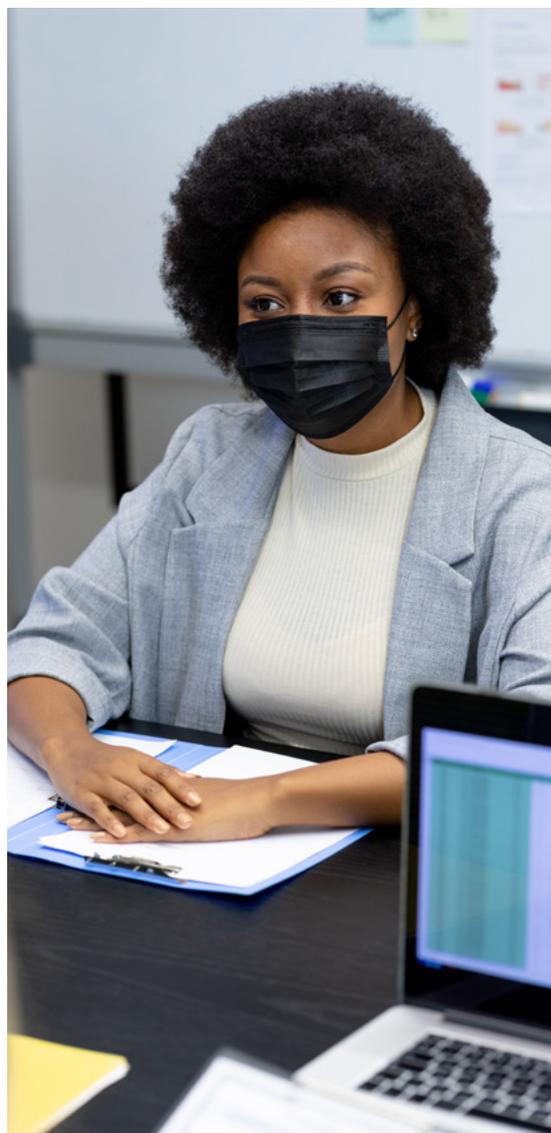
Banque Atlantique Mali et l'Agence des Énergies Renouvelables (AER) du Mali ont procédé à l'inauguration officielle d'un ensemble d'infrastructures sociales de base en rapport notamment avec l'eau potable et les installations solaires, facilitant par la même occasion l'accès au système de santé et d'éducation au profit des populations de Keniebougou. Cette localité d'environ 1000 âmes, située à 35 km de la ville de Ségou, bénéficie ainsi de l'électrification de son centre de santé et des écoles élémentaires, de lampadaires solaires pour l'éclairage public, de séchoirs et de systèmes d'adduction d'eau potable.

L'AER, partenaire technique de l'opération, a assuré la formation des utilisateurs et des techniciens locaux en vue de la maintenance des équipements.

Banque Atlantique Mali, fortement impliquée dans la transformation économique du pays, réaffirme ainsi son engagement citoyen à y faire émerger les bases d'une économie responsable.

BIA Niger offre des édifices à la maternité Poudrière II du CHR de Niamey

BIA Niger a offert plusieurs édifices à la maternité Poudrière II du Centre hospitalier régional (CHR) de Niamey, concrétisant ainsi son engagement vis-à-vis du CHR. Ce don entre en effet dans le cadre d'une convention de partenariat conclue le 31 décembre 2019 et qui devait se traduire par le financement de la construction et l'équipement d'un bâtiment composé d'un espace d'accueil et d'un bloc de quatre compartiments sanitaires. En plus de contribuer à améliorer les conditions des familles et des accompagnatrices des femmes enceintes, cette action de BIA Niger permet d'optimiser le dispositif d'accueil de cette maternité de Niamey.



AGIR CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

La question de l'impact environnemental de ses investissements comme de ses activités est au cœur de l'engagement de lutte contre le changement climatique du Groupe. À cet effet, ce dernier œuvre à accompagner la transition énergétique par le financement des énergies renouvelables et de l'efficacité énergétique, mais aussi par la réduction des émissions de gaz à effets de serre de ses activités et celles de ses financements. Il répond ainsi aux enjeux RSE prioritaires et s'aligne sur la stratégie nationale de développement durable.

ACCOMPAGNER LE FINANCEMENT DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Financer les énergies renouvelables

L'année 2020 a été marquée par le closing financier du parc éolien Boujdour Wind Farm, doté d'une capacité installée de 300 MW et développé par le consortium Nareva - Enel Green Power. Ce parc constitue la 2^e phase du Programme Éolien Intégré de 850 MW. Le Groupe BCP participe au financement de ce projet et assure le rôle d'agent des sûretés au titre du financement.



Vers une meilleure efficacité énergétique des entreprises

En matière d'efficacité énergétique, l'offre ECOENERGY INVEST conçue en 2016 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), connaît un franc succès.

En 2020, une nouvelle phase de cette offre à destination des petites et moyennes entreprises a été mise en place. Elle se décline en deux catégories :

- ◆ les offres de co-financement adossées aussi bien aux programmes de la CCG que ceux de Maroc PME, Green Invest et Tatwir Croissance Verte ;
- ◆ les offres de financement adossées aux programmes de la BERD : MorSEFF, MorSEFF Plus et GVC.

Ainsi, les lignes MorSEFF et MorSEFF Plus, d'une enveloppe de 65 millions d'euros, ont été proposées aux clients à travers le produit de financement « ECO ENERGY INVEST » et le produit de leasing « ECO ENERGY INVEST BAIL ».

Il s'agit de formules de financement à destination des entreprises porteuses de projets d'investissement ou d'acquisition d'équipement en relation avec l'efficacité énergétique (EE) et les énergies renouvelables (ER).

Ce financement concerne les entreprises opérant dans :

- ◆ les industries de transformation : agro-industrie, textile, chimie, parachimie, mécanique, métallurgique, électrique ;
- ◆ l'industrie minière ;
- ◆ l'industrie du bâtiment et travaux publics ou la construction commerciale : supermarchés, écoles, cliniques, hôtellerie ;
- ◆ l'agriculture ;
- ◆ le transport.

Les offres MorSEFF se caractérisent par :

- ◆ un financement cumulé par entreprise qui peut atteindre 50 millions de dirhams ;
- ◆ une subvention de 10% du coût du prêt éligible, accordée à la fin du projet ;
- ◆ une assistance technique gratuite allant de la qualification des équipements dans le cadre des petits projets LEME (de moins de 3 millions de DH) ou l'évaluation énergétique au suivi de la mise en œuvre dans le cadre des projets intégrés (NON LEME : projets de plus de 3 millions de DH) ;
- ◆ une rapidité de traitement des dossiers LEME.

Autres financements « verts »

Dans le cadre du Plan de Relance 2021-2023 du Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Économie Verte et Numérique qui ambitionne de faire du Maroc la base mondiale la plus compétitive à destination de l'Europe en créant une base industrielle décarbonée et circulaire, le Groupe œuvre au développement de produits de financement « vert ».

Ainsi, afin de répondre aux besoins de financements « verts » touchant des aspects autres que l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables tels que l'économie d'eau, la réduction de déchets, la Banque a négocié en partenariat avec la BERD et avec le soutien de l'Union Européenne (UE), du Fonds Vert pour le Climat, du Compte Coréen pour l'Assistance Technique et la Coopération, et du Compte Spécial des Actionnaires de la BERD, une 3^e ligne de 30 millions d'euros. Il s'agit de la GREEN VALUE CHAIN (GVC). La ligne GVC est destinée à financer et soutenir les projets verts portés par des entreprises participant à certaines chaînes de valeur et/ou écosystèmes industriels.

L'offre GREEN VALUE CHAIN se décline sous deux financements distincts en fonction de la taille et/ou de la complexité des projets, d'une part le financement sur catalogue « Green Technology Selector » ayant pour objectif de financer des équipements ou technologies verts figurant sur le « Catalogue de technologies » disponible en ligne sur le site GEF de la BERD (<https://techselector.com/morocco-fr/>). Et d'autre part, le financement de projets larges et/ou complexes, ayant pour but de financer des projets d'investissements (extension de capacité ou de modernisation, remplacement d'équipements ou d'énergie renouvelable...).

L'évaluation technique et financière est nécessaire. Celle-ci est effectuée par des consultants et donne lieu à un rapport d'évaluation. Cette offre GVC se caractérise par un prêt bancaire ou financement leasing, mais aussi par la possibilité de cumuler plusieurs crédits éligibles par entreprise dans la limite de 5 millions d'euros.

LANCEMENT DU PROJET D'ACCRÉDITATION AUPRÈS DU FONDS VERT POUR LE CLIMAT

Le Groupe a lancé en 2020 un projet d'accréditation auprès du Green Climate Fund (GFC). Celui-ci vise une accréditation régionale pour les projets pouvant excéder 250 millions USD d'investissement.

Les enjeux de cette accréditation pour le Groupe :

1. S'inscrire dans la dynamique qu'a créé le Maroc lors de la COP22 et le représenter comme leader sur les aspects relatifs au climat.
2. Positionner le Groupe dans la Finance Climat au Maroc et en Afrique et devenir partenaire incontournable pour les projets de grande envergure.
3. Soutenir l'effort du Royaume dans les Contributions Déterminées Nationales (CDN) et de l'Afrique.
4. Améliorer l'exportation du savoir-faire marocain sur le continent.
5. Créer des nouvelles sources de revenu pour le Groupe, notamment via les récentes acquisitions du Groupe en Afrique.

Réduire l'impact environnemental des activités du Groupe

La performance énergétique requiert toute l'attention et tout l'engagement du Groupe BCP qui lui a consacré un axe stratégique à part entière dans le cadre de sa démarche de développement durable, inscrite dans son plan stratégique.

En 2020, la politique énergétique du Groupe a été revue pour tenir compte des exigences de la nouvelle version de la norme ISO 50001 visant une meilleure intégration de la culture écoresponsable.



Les axes constituant un cadre global de fixation des objectifs ont été maintenus pour permettre à toutes les entités du Groupe d'y adhérer aisément. Toutefois, ces nouvelles orientations ont été adoptées pour mieux répondre aux enjeux externes et internes comme l'élaboration d'une charte énergétique et environnementale qui tient compte des spécificités régionales et renforce le leadership des sites à certifier, l'alignement du processus de planification énergétique sur le processus du Plan Moyen Terme (PMT), une meilleure synergie entre les fonctions "Gestion énergie", "RSE" et "Financement" ainsi qu'un benchmark interne et des challenges inter-sites.

L'optimisation des 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 s'articulent autour de quatre axes qui devront lui permettre de limiter progressivement les impacts environnementaux.

GESTION DU PARC IMMOBILIER

En 2020, un nouveau chantier de réflexion autour de l'actualisation du bilan carbone du Groupe pour rapporter les émissions de CO₂ à la production en termes de dirhams financés et collectés, a été initié. Ce premier challenge pour franchir un palier significatif en matière de synergie entre les parties prenantes du management énergétique et environnemental.

Le premier bilan carbone, effectué en 2015, avait montré que les principaux postes d'émission de CO₂ étaient l'énergie électrique, les immobilisations et les achats. Ce bilan avait été établi sur la base des activités directes de la Banque.

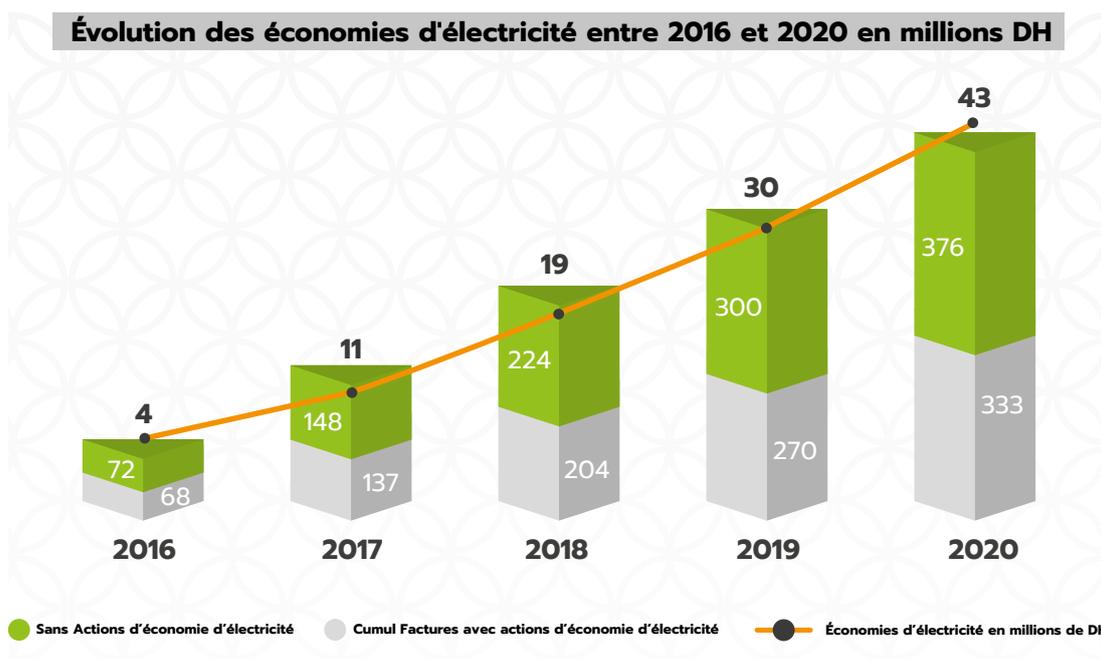
L'année 2020 a été une année de maintien des actions liées à la certification ISO 50001 compte tenu du contexte lié à la pandémie de COVID-19.

Le projet de généralisation du système de management de l'énergie se poursuit. Les audits énergétiques des sièges de Marrackech, Fès et Agadir ont déjà été initiés. À l'horizon 2022, tous les sièges du CPM seront certifiés ISO 50001.

L'ambition de la Banque à moyen-long terme est d'étendre le périmètre aux agences du réseau BCP (Casablanca) et le réseau BP Rabat-Kénitra. Cette démarche répond également aux exigences de la loi n°47-09 relative à l'efficacité énergétique.

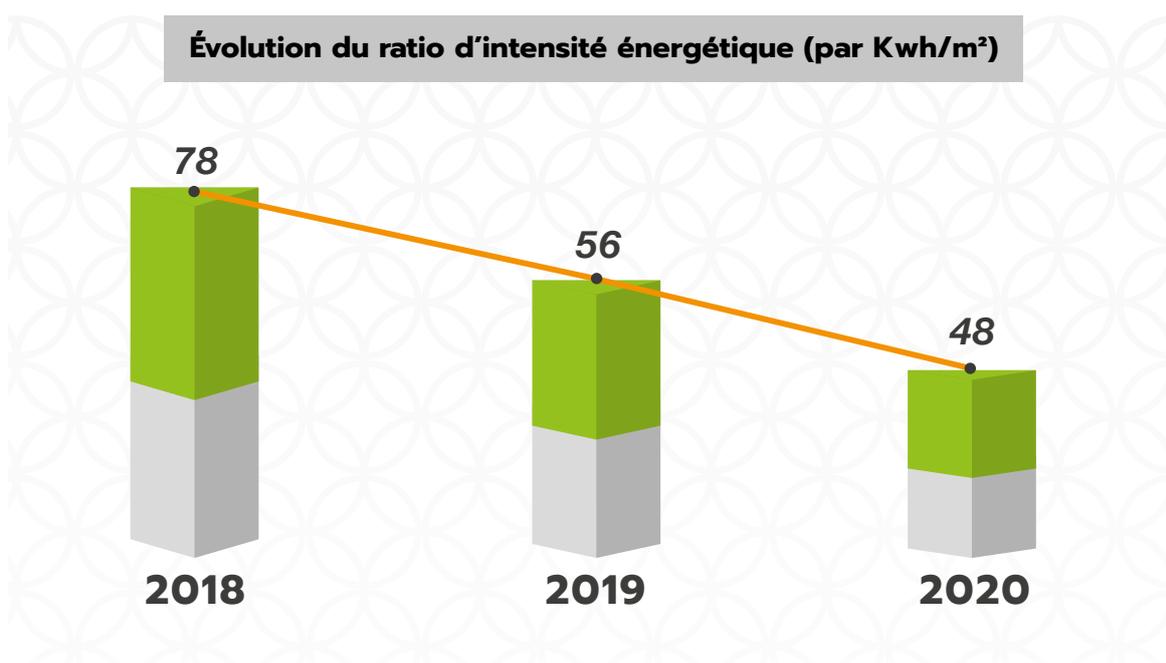
La transition LED se poursuit avec plus de 41 000 articles déployés entre 2018 et 2020 avec gain direct de consommation d'électricité et des gains indirects de maintenance.

La stratégie du système est d'être un levier pour l'écoconception et la digitalisation des bâtiments.



Indicateur	Unité	Données 2018	Données 2019	Données 2020
Pourcentage des employés sensibilisés aux éco-gestes	Pourcentage	100%	100%	100%
Consommation de carburant totale au sein de l'organisation provenant de sources non renouvelables, ainsi que les types de carburant utilisés.	En joules ou multiple (En mégajoule)	2 210 292	2 626 740	2 008 692
Consommation totale d'électricité	joules/watt heure ou mutiple (unité kwh)	9 762 589	10 123 512	9 314 898
Consommation énergétique totale au sein de l'organisation	joules/watt heure ou mutiple (kwh)	10 376 559	10 853 162	9 872 868
Réductions de la consommation énergétique atteinte, conséquence directe des initiatives d'économie et d'efficacité, en joules ou en multiples.	joules ou mutiple (kwh)	302 884	1 377 265	505 544

- ♦ Sites certifiés : 2018 (BCP + BP Rabat + BP Laâyoune + BP Nador)
- ♦ 2019 et 2020 : périmètre certifié, soit 6 sites, à savoir le siège de la BCP, le centre Diouri ainsi que les sièges de Tanger, Laâyoune, Nador et Rabat
- ♦ Les sites certifiés disposent d'un indicateur Kwh/m² couvert. Le data center Diouri dispose d'un indicateur spécifique aux salles informatiques dit PUE (Power Usage Effectiveness)



DES ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES PLUS ÉCONOMES EN ÉNERGIE

Le choix des équipements informatiques est axé autant sur la performance technique que sur l'innovation, du point de vue de l'économie d'énergie.

Les data centers et les systèmes de climatisation font l'objet d'une attention particulière depuis plusieurs années, en matière de maintenance. Cette attention se traduit notamment par leur remplacement par des équipements plus économes en énergie, ce qui a engendré des économies allant jusqu'à 7% au cours de ces dernières années.

Dans le même sens, la virtualisation de près de 1 000 serveurs via un cloud privé bénéficiant à l'ensemble du Groupe permet d'optimiser les espaces, de dégager de la chaleur (énergie) et de mutualiser la maintenance. Ce dispositif porte à 97% la part des serveurs virtualisés.

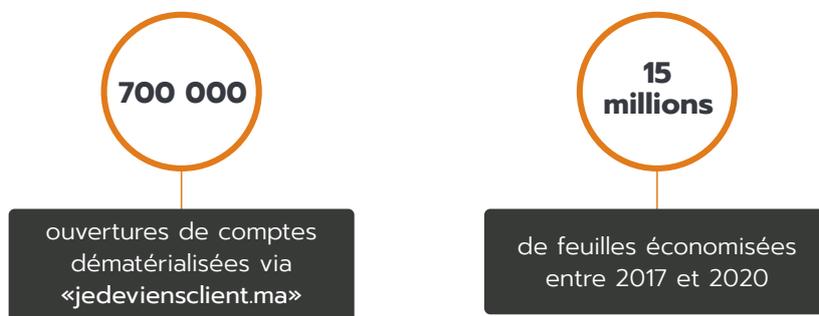
LA RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION DE CARBURANT

Le parc automobile de la Banque fait l'objet d'une attention particulière, compte tenu de la part que représente la consommation de carburant dans le mix énergétique de l'activité. La performance environnementale, la maintenance et un suivi scrupuleux de la consommation, sont autant de moyens permettant une réduction continue des émissions de gaz à effet de serre dues au transport.

LA RÉDUCTION ET LA VALORISATION DES DÉCHETS

Le Groupe BCP a été la première institution bancaire au Maroc à lancer, en juin 2020, le parcours d'ouverture de compte 100% en ligne. Destiné aux Marocains du Monde, il a pour objectif de leur simplifier la procédure d'ouverture de compte dans un contexte marqué par des restrictions liées à la crise sanitaire.

Pour rappel, depuis son lancement en 2017 au Maroc et dans 11 pays d'implantation de la filiale Chaabi Bank, cette transformation a permis de réduire considérablement la consommation de papier.



En pleine pandémie, le lancement de deux parcours ont permis d'optimiser l'expérience client tout en privilégiant la sécurité sanitaire.

- ◆ Le parcours jemabonne.gbp.ma permet aux clients de souscrire aux services de banque à distance.
- ◆ Le parcours de demande de crédit à la consommation, via l'application mobile « Pocket Bank », permet au client d'obtenir l'accord et de suivre sa demande de crédit. Il vient compléter celui du crédit immobilier «jedeviensproprietaire.ma» .

En outre, une charte d'impression responsable assortie d'une campagne de sensibilisation et d'un paramétrage optimisé de toutes les imprimantes du Groupe, a été mise en place en 2019. Celle-ci a permis de réduire considérablement les volumes d'impressions de la Banque.

Concernant le recyclage, les impressions mises au rebut sont collectées 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.

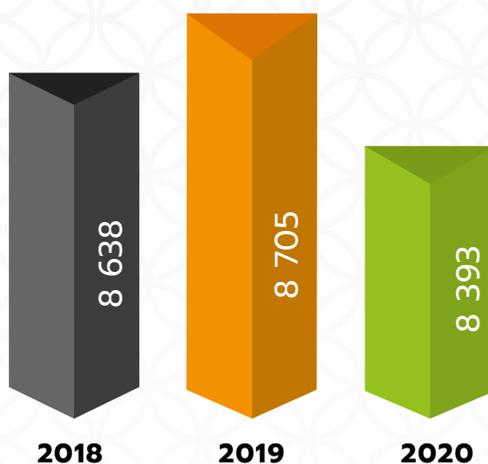
AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE

PROFIL HUMAIN DU GROUPE

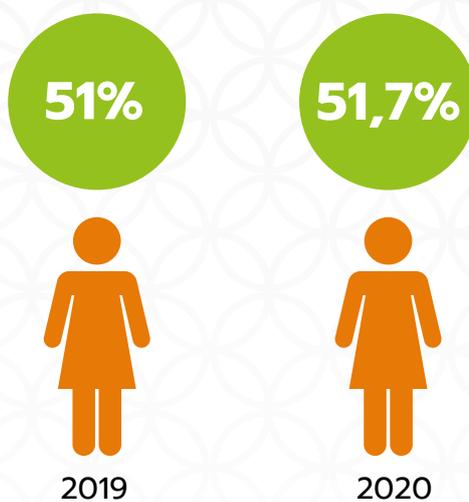
Engagé à « Agir en employeur responsable » à travers de sa stratégie RSE, le Groupe a renforcé en 2020 sa politique « genre » tout en continuant à porter au plus haut tous les enjeux liés à la performance et au bien-être de son capital humain.

De plus, tous les moyens de sécurité et de prévention nécessaires ont été mis en place en adaptation au contexte pandémique.

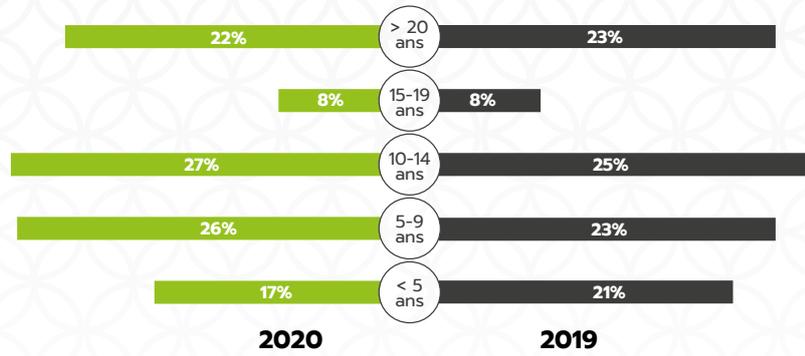
EFFECTIF DU CRÉDIT POPULAIRE DU MAROC



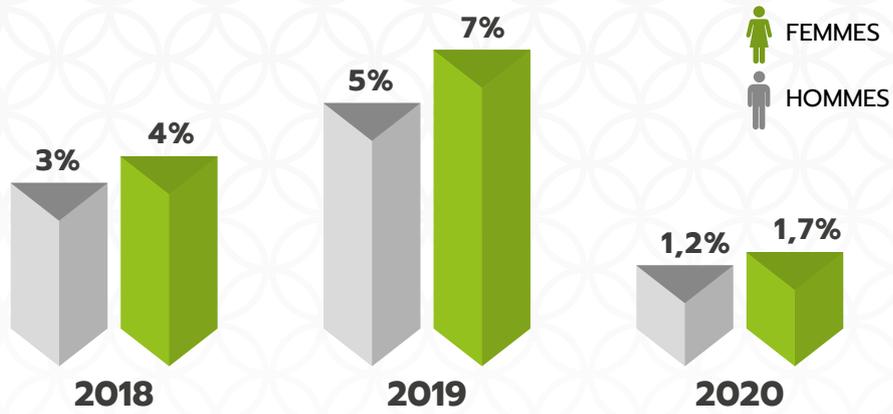
RÉPARTITION DE L'EFFECTIF GLOBAL FÉMININ



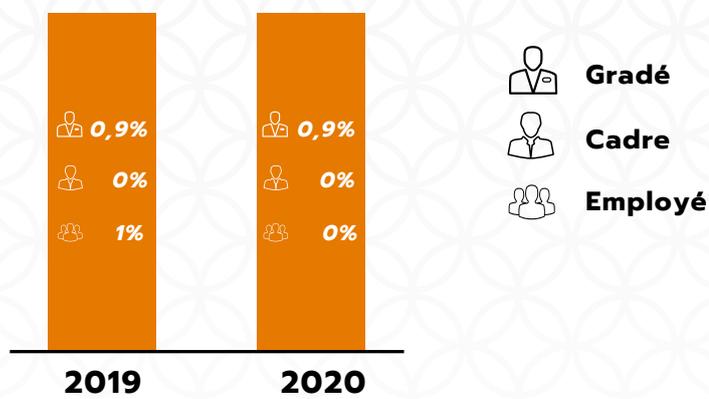
RÉPARTITION DE L'FFECTIF GLOBAL PAR ANCIENNETÉ



TAUX DE RECRUTEMENT DES EMPLOYÉS PAR GENRE

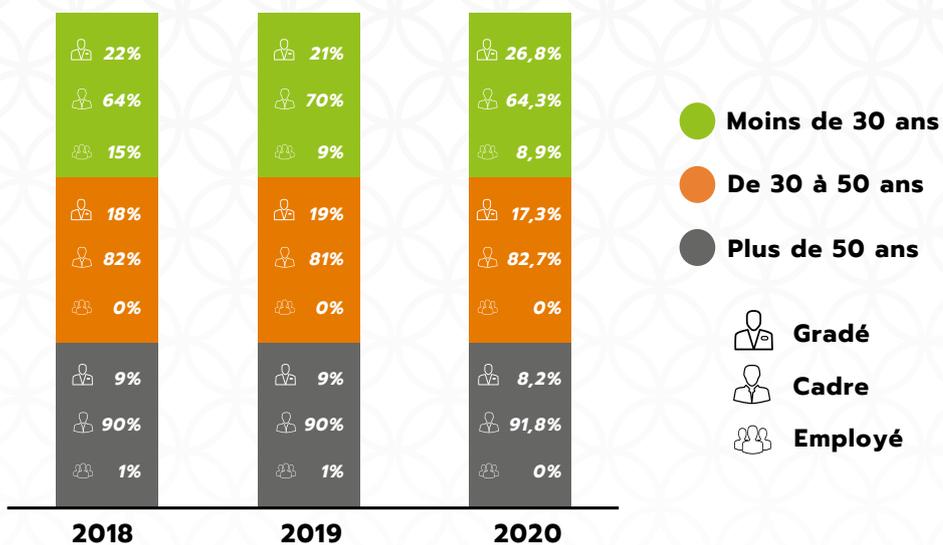


TAUX DE RECRUTEMENT PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE : EMPLOYÉS, CADRES, GRADÉS





POURCENTAGE PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE ET PAR GROUPE D'ÂGE



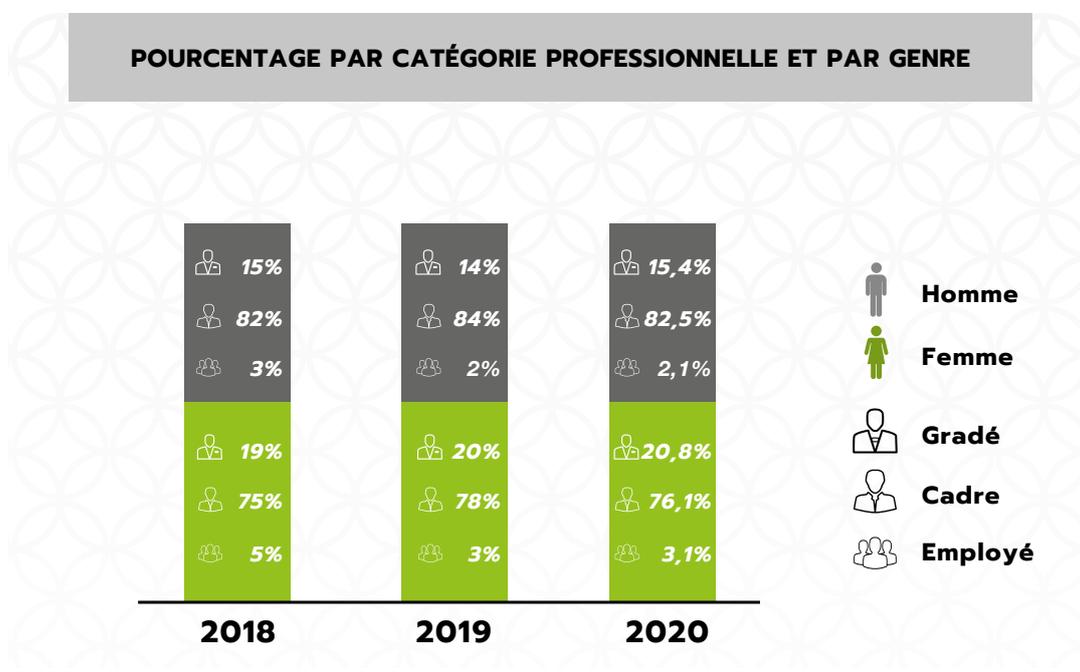
PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ

Le Groupe BCP consacre le droit constitutionnel d'accès à l'emploi pour tous en plaçant la diversité au cœur de sa politique de gestion du capital humain.

Convaincue que la diversité des profils et l'intégration des personnes en situation de handicap (PSH) représentent un levier de performance et de création de valeur professionnelle et sociale, le Groupe adopte une démarche volontaire et proactive de lutte contre toute forme de discrimination.

Par ailleurs, au-delà des considérations sociétales, la gestion de la différence du salarié est considérée comme source de richesse : les bénéfices sont ainsi attendus sur la performance économique car cette gestion permet d'améliorer la compréhension de certains produits ou marchés, de favoriser l'innovation et la créativité et de faciliter le développement à l'international.

À travers sa politique « genre » et son Code de déontologie et d'éthique, la Banque s'engage en faveur de la l'inclusivité, de la diversité et de la promotion de l'égalité des chances et des traitements.



UN RECRUTEMENT PERFORMANT ET CITOYEN

Le Groupe BCP dispose d'une stratégie de recrutement et d'intégration en phase avec ses valeurs de citoyenneté et de performance. Favorisant le recrutement des jeunes diplômés dans ses régions de présence, il veille à leur intégration à travers des processus équitables et efficaces.

Par ailleurs, le Groupe fait appel à des profils plus expérimentés pour des besoins spécifiques tout en privilégiant l'évolution interne pour les compétences disponibles.

Transparent et efficace, le processus de recrutement garantit l'équité dans les décisions de confirmation et d'affectation des nouvelles recrues, tout en assurant un parcours de formation adapté aux besoins du métier. En outre, il est mis à la disposition des nouvelles recrues les informations nécessaires en lien avec leurs droits et devoirs, les objectifs individuels ainsi qu'avec le fonctionnement du Groupe de manière générale.



UN SYSTÈME DE RÉMUNÉRATION TRANSPARENT

En 2020, le Groupe a poursuivi l'action de sa bourse de mobilité interne et l'amélioration continue des critères de rémunération et d'évaluation de la performance individuelle. Cela permet aux collaborateurs de disposer, en plus des possibilités d'évolution verticale vers des postes de responsabilité, d'une multitude d'opportunités en termes d'évolutions horizontales.

La campagne annuelle d'évaluation de la performance individuelle et collective des collaborateurs fait l'objet d'une attention particulière en matière de communication et de sensibilisation. Elle contribue à renforcer le poids de la performance dans le système de rémunération.

La rémunération se fait sur la base de critères lisibles. Elle est fixée en fonction du poste et de la performance du collaborateur. Le Groupe œuvre à une simplification et à une plus grande lisibilité des paramètres y afférents.

Le Groupe s'oriente vers une rémunération s'articulant autour de trois volets :

- ◆ Un salaire fixe tenant compte du niveau de responsabilité du poste ;
- ◆ Une prime variable non récurrente récompensant la performance du collaborateur, sur la base de l'évaluation annuelle de performance. L'atteinte des objectifs individuels doit constituer une part prédominante dans la détermination de la rémunération de la performance;
- ◆ Des avantages liés à l'offre sociale, et des avantages en nature spécifiques liés au poste.

Les augmentations générales du salaire fixe évoluent pour être en phase avec l'inflation. Elles se décident d'un commun accord avec les partenaires sociaux.

Tous les collaborateurs bénéficient de manière transparente et équitable des avantages sociaux proposés par le Groupe.

Pourcentage d'employés par genre ayant bénéficié d'une revue de performance	Homme	95,6%
	Femme	93,1%
Pourcentage d'employés par genre ayant bénéficié d'une évolution de carrière au cours de la période de reporting.	Homme	15,2%
	Femme	12,9%
Pourcentage d'employés par catégorie professionnelle ayant bénéficié d'une revue de performance au cours de la période de reporting.	Cadres	96,2%
	Employés	95,4%
	Gradés	95,1%
Pourcentage d'employés par catégorie professionnelle ayant bénéficié d'une évolution de carrière au cours de la période de reporting.	Cadres	15,6%
	Employés	16,6%
	Gradés	12,5%

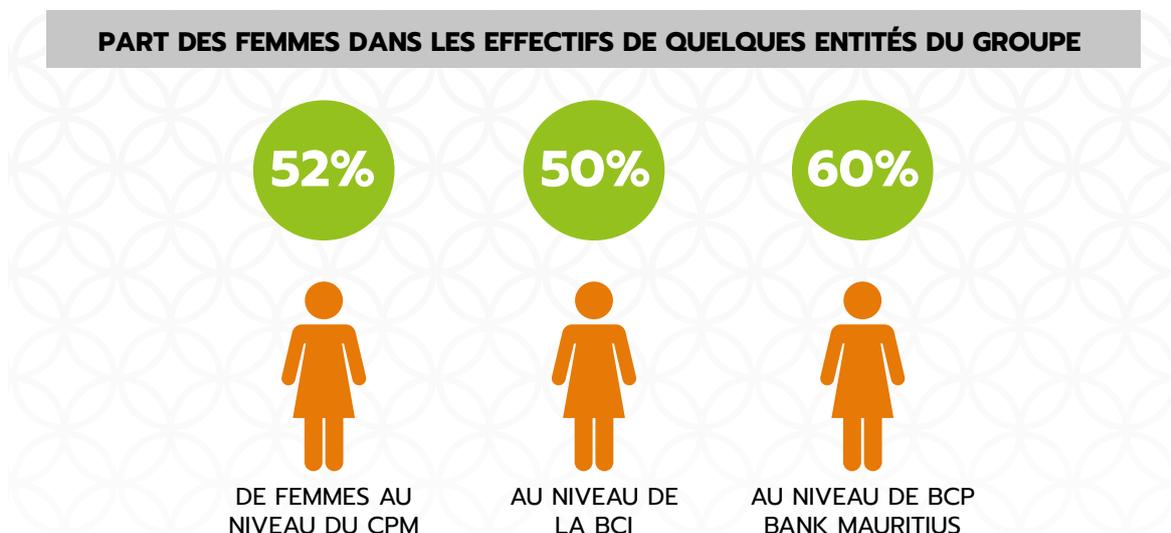
LE GENRE

En 2020, le Groupe a élaboré une nouvelle politique qui consacre les composantes genre et diversité comme socles de référence de sa stratégie de développement. Cette nouvelle politique entend consolider les actions visant à prévenir la discrimination et à favoriser l'équité homme-femme aussi bien dans la gestion du capital humain que dans les choix portant sur le cœur de métier de la Banque. Il s'agit ainsi, pour le Groupe, d'affirmer sa responsabilité et de formaliser des convictions à même de fédérer l'ensemble de son capital humain autour d'une vision inclusive et durable.

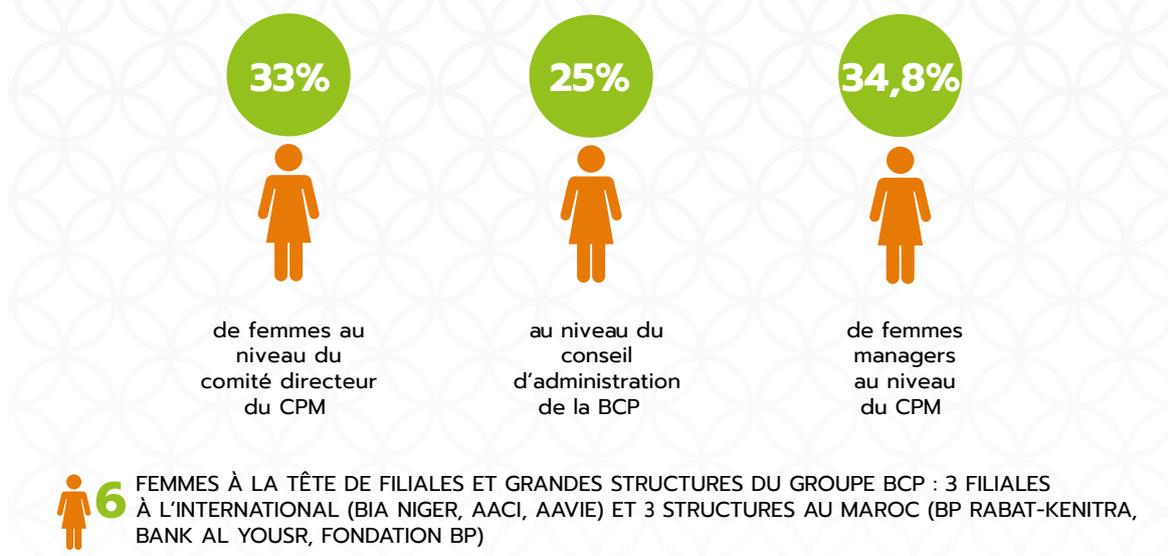
À fin 2020, les femmes représentaient près de 52% des effectifs. Elles demeurent toutefois moins nombreuses parmi les cadres et les gradés. L'équité de la rémunération est garantie par une grille salariale unique à l'embauche et par une politique d'évolution basée exclusivement sur la performance et la compétence.

Bien qu'encore peu présentes parmi les instances de gouvernance et décisionnaires, les femmes sont de plus en plus nommées à des postes clés. À fin 2020, on dénombre 3 femmes parmi les administrateurs de la BCP.

PART DES FEMMES DANS LES EFFECTIFS DE QUELQUES ENTITÉS DU GROUPE



REPRÉSENTATION DES FEMMES DANS LES ORGANES DE GOUVERNANCE



Le taux de promotion des femmes a plus que doublé entre 2017 et 2020, passant de 7 à 15%.

Le taux des femmes directrices de points de vente a évolué de 4% entre 2016 et 2020 (de 23,6% à 27,7%).

Le taux des femmes managers au sein du CPM a connu une évolution de +5% de 2016 à 2020 (passant de 29,4% à 34,8%).

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 ».

DÉVELOPPER L'EMPLOYABILITÉ ET LES COMPÉTENCES

Les filières métiers au service des carrières

La mise en place des filières métier a permis d'établir des plans d'évolutions qui prennent en compte le savoir-faire et les capacités managériales des collaborateurs dans le respect des besoins en ressources et en compétences de chaque entité. 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, en présence de la directrice du Pôle Capital Humain et la direction générale, statuent 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.

La gestion des hauts potentiels

Le Groupe s'engage à identifier et développer les collaborateurs à fort potentiel afin d'assurer la relève à des postes clés et de les préparer à occuper des positions de leadership.

L'identification des candidats se fait sur la base de critères objectifs basés sur la compétence, la performance et le potentiel des collaborateurs.

Le vivier de hauts potentiels est dynamique : le passage par celui-ci est limité dans le temps et conditionné par la performance du collaborateur.

Les hauts potentiels font l'objet de comités de carrières spécifiques.

Le Groupe offre à son vivier de hauts potentiels un accompagnement personnalisé à travers un parcours diversifié et accéléré en termes de prise de responsabilités et de formation. Ce parcours favorise la transversalité et permet d'être exposé au cœur du métier. Il comprend :

- ◆ des rotations à des postes différents du réseau, du siège et des filiales sur des périodes allant de 24 à 36 mois ;
- ◆ des passages par différentes zones géographiques au niveau national et international ;
- ◆ un système de mentoring individuel.

Les managers sont responsables de l'accompagnement des hauts potentiels et de l'exécution de leur plan de développement, conformément à la politique définie par la DRH.

Un dispositif de formation innovant

Le développement des compétences par la formation est un enjeu majeur de la stratégie du capital humain du Groupe qui a mis en place, une panoplie de formations aux métiers de la Banque, mais aussi des sessions de coaching et de développement des soft skills au profit des collaborateurs. De ce fait, chaque collaborateur peut profiter des possibilités d'évolution et améliorer son employabilité tout en offrant la meilleure expertise métier.

En 2020, le Groupe BCP s'est parfaitement adapté au contexte de la pandémie qui a imposé la distanciation sociale et le télétravail. Des cours d'utilisation des outils de formation à distance ont été dispensés aux formateurs, tandis que les moyens adéquats ont été mis à leur disposition afin d'assurer la continuité et la qualité des sessions.

Vers le développement de l'agilité managériale

Afin de développer la résilience des managers et de leur donner les outils pour gérer au mieux les équipes dans un contexte complexe, plusieurs parcours de formations ont été mis en place autour des pratiques managériales de leadership, de psychologie positive au travail et de résilience.





1 235

J/H de formations
managériales en 2020

En 2020, 1 235 J/H de formations managériales (y compris certifiantes) ont été dispensées au profit des managers. Ces parcours permettent d'asseoir une culture managériale commune en phase avec les valeurs du Groupe. Vu le contexte sanitaire lié à la Covid-19, toutes ces formations se sont déroulées en classe virtuelle ou en webinar. Par ailleurs, des formations diplômantes ou certifiantes ont été financées par la Banque afin de répondre aux prérequis des parcours de carrière ou d'évolution des métiers et des process.

Des apprentissages innovants

Plusieurs nouveaux dispositifs ont été mis en place afin de s'adapter aux règles de distanciation imposées par la crise sanitaire. Ainsi, de nouveaux modes de formation tels que les classes virtuelles, les webinaires et le e-learning ont vu leur taux augmenter. Plusieurs parcours ont été revisités afin de répondre au mode full e-learning ou blended learning.

Un accompagnement particulier a aussi été assuré aux formateurs internes qui ont tous bénéficié des techniques d'animation à distances afin de pouvoir assurer les formations en classes virtuelles.

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 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, à travers 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 des conditions favorables au dialogue social.

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 qui représentent le personnel. Le respect des droits fondamentaux à la liberté d'association et à la négociation collective est observé au niveau de l'ensemble des entités du Groupe (BCP, BPR et filiales). Tous les salariés, cadres ou employés,

sont couverts 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'Éthique du Groupe. Ce dernier proscrie 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.

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 DR, 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 au profit des directions RH des différentes BPR. En décembre 2018, un travail a été initié 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'action 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 à l'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.

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 celui-ci, des réunions mensuelles, encadrées par des ordres du jour et des procès-verbaux documentés, sont tenues entre les délégués syndicaux et la direction RH. Par ailleurs, le traitement systématique des réclamations par cette dernière permet de maintenir un climat social de confiance et d'apaisement. Au niveau de la BCP et des BPR, des salles de réunion sont réservées aux représentants syndicaux qui disposent également de tableaux d'affichages et ont aussi 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 aux événements de celle-ci.



VEILLER À LA SANTÉ ET À LA SÉCURITÉ DE TOUS

La médecine du travail

Le Groupe BCP a mis à la disposition de la médecine du travail les moyens nécessaires pour accomplir ses prérogatives dans de bonnes conditions et veiller à l'intérêt du personnel, tout en répondant parfaitement aux dispositifs réglementaires du Code du Travail.

Ce dispositif est complété par des contrats d'assistance médicale auprès des filiales pour faciliter aux collaborateurs actifs et aux retraités l'accès aux structures médicales et aux soins.

L'ensemble des dossiers médicaux nécessaires au suivi de l'évolution de la santé des collaborateurs sont conservés en toute sécurité au niveau du local dédié à la Fonction Médecine du Travail.

Les collaborateurs volontaires au niveau du siège BCP, des BPR et des filiales ont bénéficié d'une formation autour des gestes de premiers secours et au mode d'utilisation des défibrillateurs.

Le comité d'hygiène et de sécurité

Le comité d'hygiène et de sécurité (CHS) informe l'inspecteur de travail de son planning annuel de réunion et lui adresse régulièrement les PV dudit comité (Article 336) conformément aux dispositions réglementaires du Code du Travail.

Les réunions régulières tenues par le CHS portent sur des questions relatives à la sécurité, à la santé et à l'hygiène selon un ordre du jour préétabli, soulevant les problèmes les plus pertinents tels que :

- ◆ le bilan d'activité du service Médecine du Travail ;
- ◆ la présentation de quelques données statistiques au sujet des accidents de travail les plus fréquents ;
- ◆ l'évaluation et l'identification des risques pouvant porter un préjudice à la santé des salariés (troubles musculosquelettiques, troubles psychosociaux et leurs répercussions).

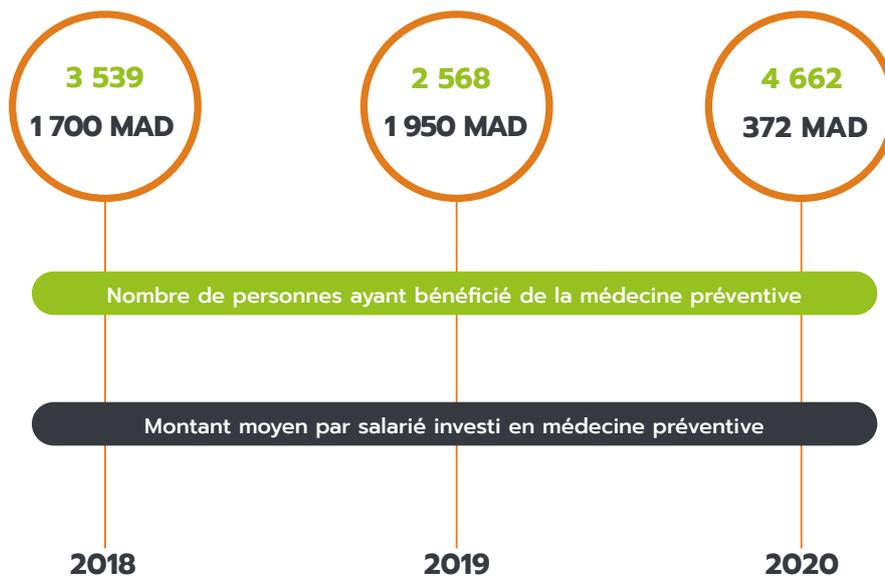
La prévention

Depuis de nombreuses années, la Médecine du Travail déploie un large dispositif de dépistage et de prévention. Des actions de dépistage sont ainsi organisées au profit des collaborateurs et couvrent les maladies suivantes :

- ◆ la Covid ;
- ◆ 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, ainsi que des opérations de don de 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.



NB : Le montant moyen par salarié investi en médecine du travail a baissé en 2020 car les bilans de santé préventifs ont été momentanément arrêtés compte tenu du contexte pandémique.

La sécurité, priorité pour tous

Les campagnes de sensibilisation menées dans le cadre de la prévention des accidents de travail permettent une amélioration continue des indicateurs de fréquence et de gravité. La sécurité et le bien être des employés passent aussi par une maintenance et une amélioration continue des entités et équipements techniques (détection automatisée des incendies et intrusions, vidéo protection...). D'autre part, un plan de continuité d'activité est testé en collaboration avec l'ensemble des prestataires.

En outre, depuis le début de la crise sanitaire, la Médecine du Travail a mis en place un dispositif complet pour prévenir la propagation du virus et accompagner les collaborateurs atteints.



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 deux millions 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 de deux tiers les cotisations de ses employés à la CIMR et à la MPBP.

Tout collaborateur a accès, dès son intégration, à l'ensemble de ces avantages sociaux, indépendamment de son statut.



À PROPOS DE CE RAPPORT

PÉRIMÈTRE

Le présent rapport couvre toutes les activités du Groupe concernées par les 15 enjeux matériels identifiés par la Stratégie RSE du Groupe BCP. Les actions et indicateurs de performance sont suivis dans le cadre d'une amélioration continue au niveau de la Banque, des fondations, des filiales financières, à travers les différents segments de marchés et fonctions support (gestion du Capital Humain, Achat, Conformité, etc.).

NOTE DESCRIPTIVE DE LA COLLECTE DE L'INFORMATION

Ce rapport couvre la période 2018-2020, et explique l'approche managériale qui prévaut au sein du Groupe et à publier les indicateurs limités au périmètre du Crédit Populaire du Maroc. Certains indicateurs concernent des entités en particulier (fondations ou filiales). Chaque métier a réalisé le calcul de ses indicateurs selon ses systèmes d'informations propres. Des contrôles de cohérence ont été effectués sur la base de l'évolution des indicateurs durant les trois années de reporting.

CONTACT :

M. El Mehdi YAZIDI : eyazidi@cpm.co.ma



GROUPE BCP

Impact