



BMCE BANK OF AFRICA



2016

DURABLE
RAPPORT
DEVELOPPEMENT

*« Nous, financiers, portons témoignage
que la Finance Durable,
celle qui doit accompagner
la transformation économique et les
transitions énergétiques, est créatrice de
richesses et d'emplois.
Elle l'est pour les banques,
pour le système financier en général et,
surtout, pour nos entreprises
et nos concitoyens ».*

Othman Benjelloun

Conférence : Soutenir l'Emergence d'un Marché
Financier Vert en Afrique

Octobre 2016

Mot du Président

De la Banque Bleue à la Banque Verte,
20 ans de leadership au service du Développement Durable



NOTRE MONDE EST CAPITAL

L'année 2016 fut l'occasion d'illustrer la démarche volontariste de BMCE Bank of Africa en faveur du développement durable, amorcée depuis les années 2000, à travers la signature d'engagements nationaux et internationaux, le plus récent étant l'adhésion aux Principes *Positive Impact Finance* de UNEP FI.

Dans le contexte de la mobilisation du Royaume en tant que hôte de la COP22, notre Groupe s'est engagé davantage pour créer les conditions favorables d'une transition vers une économie à faible émission en carbone. A cet égard, fut organisée avec la BERD, à Casablanca, la conférence « *Création de marchés financiers vert en Afrique* », où l'*Appel de Casablanca* a été lancé, avec pour ambition de renforcer une démarche panafricaine d'institutionnalisation et de promotion de la finance verte sur le Continent.

Les résultats de notre engagement pionnier, à travers l'adhésion au *Global Compact*, le lancement de la première émission de *Green Bonds*, la signature de lignes de financement consacrées à la protection des ressources en eau et à l'économie circulaire, la reconduction de la ligne MorSEFF de financement des projets d'efficacité énergétique ont conforté notre démarche.

Par ailleurs, la performance de la Banque en matière d'impact sur son propre environnement s'est illustrée par la mesure de son empreinte carbone et l'obtention de la certification *ISO 50001* de gestion de ses consommations énergétiques. La certification HQE de son *Academy* a également été distinguée par deux prix nationaux et internationaux.

L'engagement de BMCE Bank est en fait régulièrement couronné par des prix internationaux, comme cette année, désignée *Top Performer RSE* par *Vigeo Eiris* pour la 4^{ème} année consécutive, consacrée par le *Sustainable Gold Award* de la BERD ou encore avec la consécration au *Arabia CSR Awards* pour la 3^{ème} année consécutive.

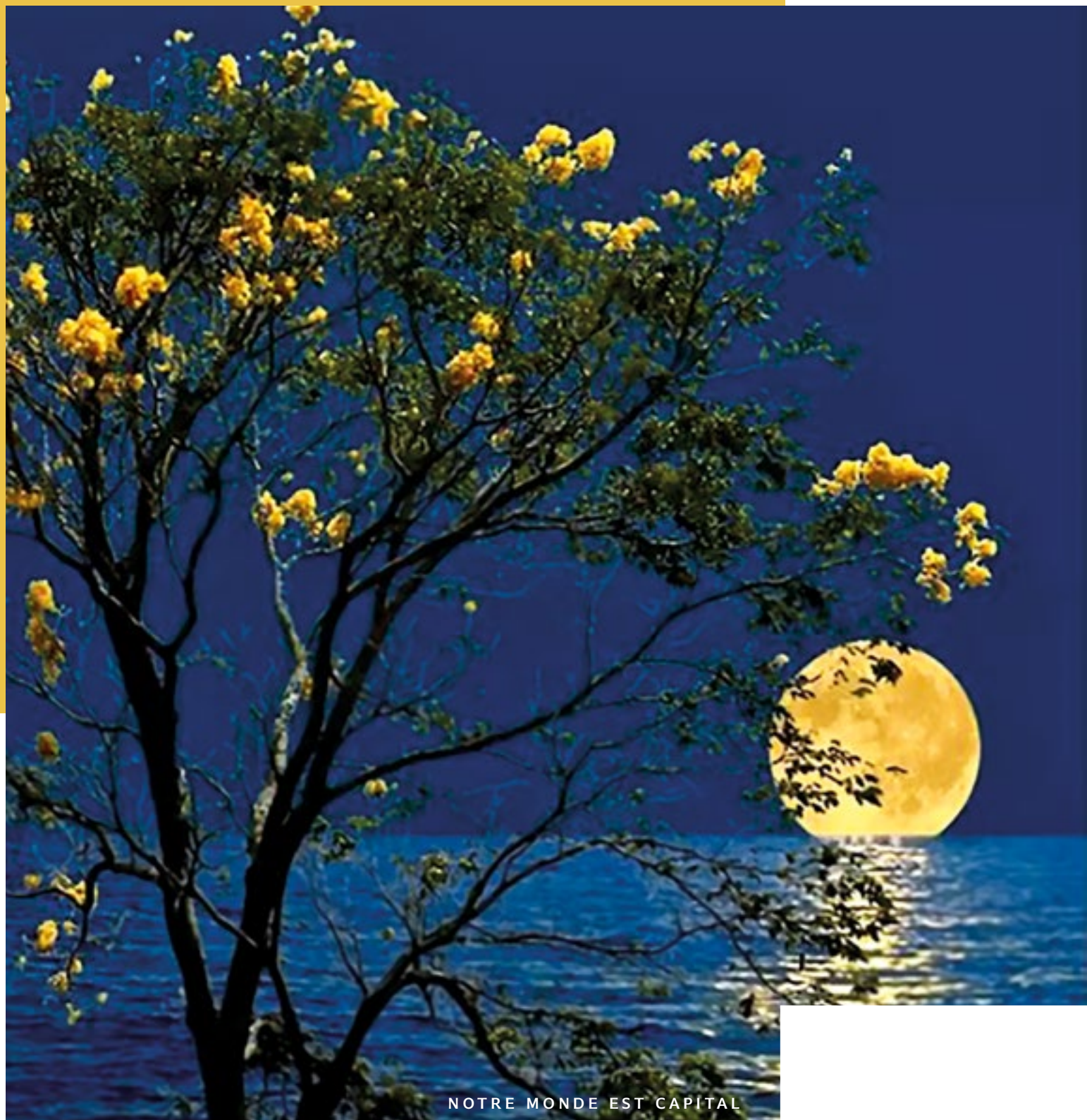
De plus, le Groupe se distingue par les actions de sa Fondation à travers son programme pionnier, avancé et intégré, "*Medersat.Com*", de construction et de gestion d'Ecoles Communautaires dans le monde rural. Le *Wissam Al Arch* décerné par Sa Majesté le Roi Mohammed VI à la Présidente de la Fondation BMCE Bank, ainsi que le Prix "*Bridging Leadership Award*", décerné par la Fondation Rockefeller, rendent hommage au succès du programme. Par ailleurs, la promotion de l'Entreprenariat social africain à travers la 3^{ème} édition de l'*African Entrepreneurship Award* de \$ 1 million annuel constitue un capital immatériel précieux pour notre continent.

Notre conviction est que chaque risque social et environnemental représente une opportunité pour la promotion d'un modèle de croissance basé sur une approche stratégique partenariale pour une Finance à impact positif.



Othman Benjelloun
Président Directeur Général





NOTRE MONDE EST CAPITAL

Décoration de la Présidente de la Fondation BMCE Bank pour l'Éducation et l'Environnement, Docteur Leila Mezian Benjelloun, par SM le Roi Mohammed VI, le 30 Juillet 2016 à l'occasion de la Fête du Trône.

Madame la Présidente de la Fondation BMCE Bank pour l'Éducation et l'Environnement, le Dr Leila MEZIAN BENJELLOUN a été décorée pour son engagement en faveur de l'éducation des enfants démunis, à travers, entre autres, l'initiative Medersat.com. Cette décoration est également une récompense pour le Groupe BMCE Bank of Africa qui a tenu à la célébrer, à travers l'organisation d'un événement au niveau du Siège de la Banque.

Prix de mérite pédagogique et environnemental

15 écoles du réseau Medersat.com de la Fondation BMCE Bank ont reçu le Prix de mérite pédagogique et environnemental.

Cette distinction a été décernée à l'issue d'un processus d'évaluation rigoureux et suite à des tests d'évaluation des apprentissages standards dans l'ensemble des écoles du réseau, au terme de l'année scolaire 2015/2016.

Le Prix de mérite pédagogique et environnemental a ainsi été remis aux établissements ayant enregistré d'excellents résultats sur le plan pédagogique mais également dans la réalisation de projets environnementaux.

Formation des enseignants du Réseau Medersat.com

Consciente du rôle fondamental de la formation et de la qualification professionnelle des enseignants, la Fondation BMCE Bank a organisé une formation pédagogique et didactique au profit de toutes les éducatrices et de tous les éducateurs du préscolaire exerçant dans les écoles du réseau Medersat.com. 62 enseignants et 10 superviseurs pédagogiques ont ainsi été formés.

Les enseignants de la langue amazighe exerçant dans les écoles du réseau Medersat.com ont également bénéficié d'une formation dédiée, qui leur a permis de :

- Prendre connaissance du curriculum de la langue amazighe et des programmes scolaires ;
- Être capable de lire et de transcrire des énoncés en mobilisant les acquis relatifs à la graphie, la segmentation et les règles d'orthographe ;
- Être capable de se servir du lexique pédagogique pour lire, comprendre et produire des supports pédagogiques ;
- Prendre connaissance d'exemples de situations d'enseignement-apprentissage.

Après la réussite du programme d'enseignement du Mandarin - langue chinoise, à titre expérimental, pour les élèves de 5^{ème} et 6^{ème} années primaires, à l'école Medersat.com de Bouskoura, l'expérience a été élargie pour que d'autres élèves du réseau puissent en bénéficier.

C'est ainsi que la Fondation BMCE Bank pour l'Éducation et l'Environnement, en collaboration avec l'Institut Confucius et l'Université Hassan II de Casablanca, a mis en place un système d'enseignement du Mandarin à distance par visioconférence.

Trois autres écoles ont ainsi commencé leurs cours, à partir de la rentrée scolaire 2015/2016. Il s'agit des écoles Medersat.com de Nador Ouled Larbi, Wahdana et Boukana.

Une centaine d'élèves, âgés entre 10 et 12 ans, bénéficie de ce programme qui connaîtra une extension à d'autres écoles du réseau. Cette même technique sera utilisée pour généraliser l'enseignement de l'Amazigh.

CHIFFRES CLÉS

- 4% du résultat brut d'exploitation de BMCE Bank dédié à la Fondation
- 66 complexes scolaires, dont 62 au Maroc et 5 à l'étranger -2 au Sénégal, 1 en République du Congo, 1 au Mali et 1 au Rwanda.
- 112 unités de préscolaire - construites & équipées - dans les écoles publiques comme appui de la Fondation au programme de la généralisation du préscolaire dans les écoles publiques - programme du Ministère de l'Éducation Nationale.
- 22 000 élèves scolarisés dans le réseau depuis 2 000, dont 50% de filles
- 532 enseignants - dont 420 titulaires et 112 contractuels, dont 48% de femmes
- Plus de 180 heures / an de formation continue des enseignants
- 1 200 bacheliers lauréats depuis la 1^{ère} promotion
- Désenclavement des douars à travers l'aménagement des pistes rurales au profit de plus de 45 000 habitants
- Adduction en eau potable - AEP locale - au profit de plus de 50 000 habitants
- Electrification rurale dont ont bénéficié plus de 60 000 habitants, en étroite collaboration avec les offices nationaux concernés -ONEE et les délégations de l'Équipement
- Alphabétisation de plus de 12 000 adultes : les parents s'initient au savoir et à la connaissance pour les sensibiliser davantage à la scolarisation de leurs enfants
- Le partenariat entre la Fondation BMCE BANK et l'association Tawada du microcrédit cible les parents des élèves scolarisés dans le réseau Medersat.com : 2 000 clients bénéficiaires de microcrédit - 31% femmes et 12% jeunes de moins de 30 ans - et la distribution de plus de 8 Millions de dirhams depuis la création de l'Association TAWADA en 2009.

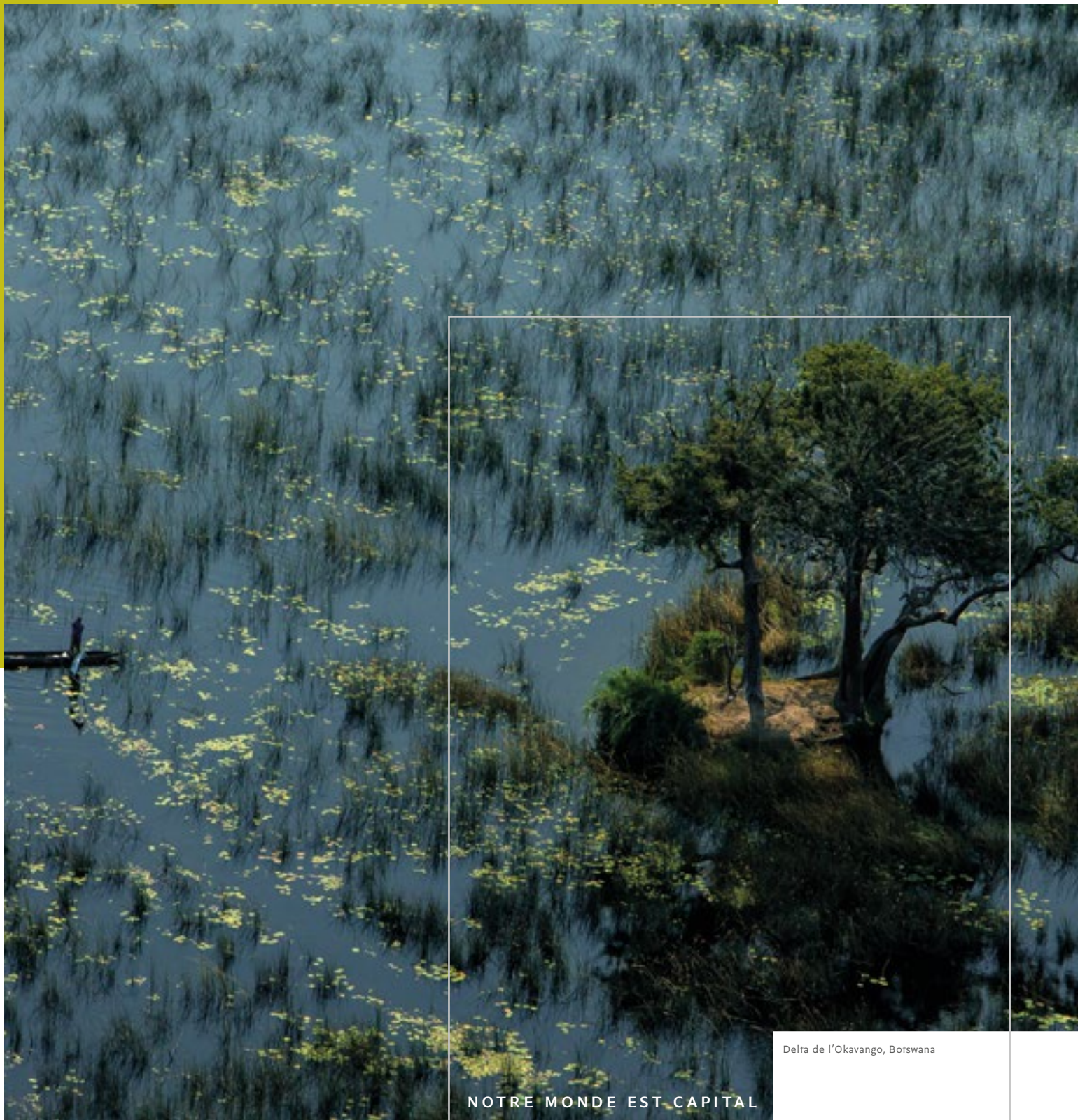


IMPLANTATION DANS 32 Pays
PLUS DE 1 600 POINTS DE VENTE
PLUS DE 5 500 000 CLIENTS
PLUS DE 14 800 COLLABORATEURS

(*) En cours

BMCE Bank Of Africa intègre les principes Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance - ESG - à l'ensemble de son activité, en s'appuyant sur des initiatives universelles.





Delta de l'Okavango, Botswana

NOTRE MONDE EST CAPITAL

Faits marquants 2016

Mise en œuvre des engagements E&S dans les métiers

L'année 2016 a été rythmée par la COP 22 et différents engagements ont été pris par BMCE Bank of Africa pour agir en faveur du Climat :

- Lancement du programme *MorSEFF II* - *Morocco Sustainable Energy Financing Facility* - € 35 millions - en 2016, après de celui de MorSEFF I en 2015 - € 20 millions -
- Émission pour la première fois au Maroc de « *Green Bonds* », par Appel Public à l'Épargne, destinés au financement de projets verts visant l'efficacité de l'énergie et des ressources, ainsi que les énergies renouvelables.
- Signature d'un protocole d'entente pour la mise en place d'une ligne de Financement de l'Adaptation de € 20 millions, avec assistance technique, pour l'accompagnement du « traitement des eaux usées industrielles » au Maroc, en partenariat avec l'AFD et la BEI.
- Financement de l'Atténuation à travers la mise en place d'une ligne de financement novatrice verte de € 20 millions pour accompagner le financement de l'économie circulaire « *solid waste management* » au Maroc, en partenariat avec FMO et la BEI.
- Intégration d'un Système de Management de l'Énergie certifié ISO 50 001 en octobre 2016.
- Réalisation du bilan carbone de BMCE Bank of Africa - une première au niveau du secteur - et le calcul de son émission de GES, représentant 0,064% du total des émissions du Maroc.
- Obtention par BMCE Bank of Africa Academy de la certification HQE niveau Très Bon - Phase Réalisation - décernée par Cerway en novembre 2016.
- Le Groupe BMCE Bank of Africa s'est vu décerner, en marge de la COP 22, le Prix coup de cœur à l'international, et le Prix *Smart Building* national pour son nouveau site « BMCE Bank of Africa Academy », situé dans la ville verte de Bouskoura au Sud de Casablanca.
- BMCE Bank of Africa remporte, en octobre 2016 et pour la 3^{ème} année consécutive, le Prix « *Arabia Corporate Social Responsibility Awards* » dans la Catégorie *Financial Services*.
- BMCE Bank of Africa *Top Performer RSE* 2017 pour la 4^{ème} année consécutive.
- En marge de la COP 22, la Banque Européenne d'Investissement - BEI - a signé une ligne de crédit d'un montant de € 150 millions avec BMCE Bank of Africa, l'objectif étant de renforcer le soutien aux petites et moyennes entreprises - PME - pour le financement de projets dans les secteurs de l'industrie et des services.
- « Notre monde est capital », un engagement en faveur du Développement Durable. A l'occasion de la COP 22, www.notremondeestcapital.com, une plateforme

englobant l'ensemble des engagements et réalisations du Groupe BMCE Bank of Africa en termes de Développement Durable, a été mise en place, permettant une transparence complète sur les actions en faveur du Développement Durable et du Climat.

- Le 25 juillet 2016, BMCE Bank of Africa s'est vue décernée le prestigieux « *Diamond Eye Award* » qui récompense l'Engagement de Qualité et d'Excellence. L'association de Management et de Consulting Otherways, reconnue mondialement pour son « *Award-Aknowledgement Program* », a choisi BMCE Bank of Africa parmi toutes les entreprises nominées venues du monde entier pour lui octroyer ce Prix, lors de sa cérémonie annuelle tenue à Rome. Il récompense les efforts et les investissements engagés dans le cadre de la gestion de qualité, de l'engagement sociétal, du Développement Durable, du marketing et des systèmes d'information.

- BMCE CAPITAL BOURSE a obtenu en 2016 la certification ISO 9001 Version 2015 pour ses activités d'intermédiation boursière et de conservation de titres. De son côté, BMCE Capital Gestion a obtenu, pour la troisième année consécutive, la certification internationale ISAE 3402 Type II, attestant de l'efficacité de son dispositif de contrôle interne.

BMCE Bank of Africa dans le Palmarès EM 70 dédié aux pays émergents

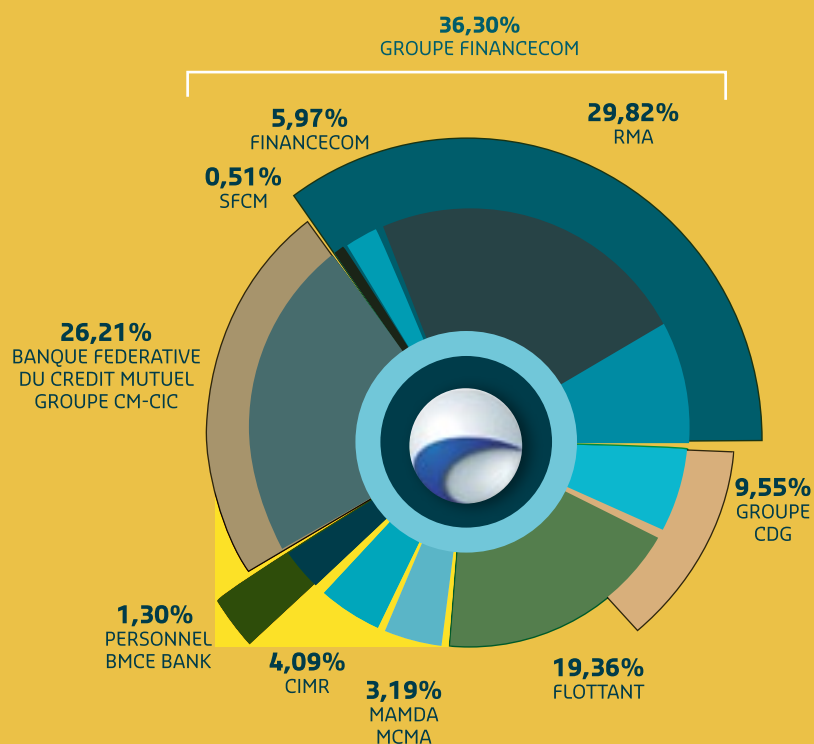
BMCE Bank of Africa figure, depuis le 1^{er} décembre 2016, dans le palmarès ESG - Environnemental, Social et de Gouvernance - '*Emerging MARKET 70*', dédié aux pays émergents.

Ce palmarès, issu de la notation de la responsabilité sociale des entreprises, distingue 70 entreprises - sur un univers de 850 entreprises cotées au sein de 15 pays en développement, appartenant à 29 secteurs d'activité -, qui démontrent à l'issue de leur notation, les meilleures performances en responsabilité sociale. Il reflète ainsi la capacité de BMCE Bank of Africa à maîtriser ses risques de responsabilité sociale et à déployer des engagements les plus probants en faveur du respect des droits de l'homme, de travail décent et de valorisation du capital humain, de protection de l'environnement, de gouvernance, d'éthique des affaires et de contribution au développement économique et social des territoires d'activité.



ACTIONNARIAT DE BMCE BANK

A FIN MAI 2017



FinanceCom

Groupe marocain privé *leader* au Maroc et à rayonnement panafricain, présent dans divers secteurs d'activité à fort potentiel de croissance, la banque, l'assurance, télécoms, médias...

Groupe CDG

1^{er} investisseur institutionnel au Maroc et acteur de référence à l'échelle nationale, sur les métiers tels que le financement public de l'investissement, la gestion de l'épargne...

BFCM -Groupe CM-CIC

2^{ème} Banque de détail en France, au service de plus de 13 millions de clients, Numéro 1 de la bancassurance en France, *leader* en monétique et acteur majeur sur le marché des professionnels

RMA

Acteur de référence sur le marché des assurances et de la bancassurance, parmi les *leaders* des entreprises d'Afrique du Nord, disposant d'un réseau de distribution élargi et solide

	Assemblée Générale Ordinaire 20 octobre 2016 *	Assemblée Générale Annuelle Ordinaire 23 mai 2017
1 action = 1 droit de vote		
Nombre d'actions détenues par les actionnaires présents ou représentés	125.704.288 actions	139.790.705
Taux de participation	70,04%	77,9%

(*) Assemblée Générale ayant autorisé l'émission d'un emprunt obligataire de type « Green Bonds » d'un montant de 500 MDH.

Les droits des actionnaires

BMCE Bank observe rigoureusement l'ensemble des mesures de publicité et d'information prévues par la réglementation en vigueur pour communiquer aux détenteurs de ses titres, quelle que soit leur participation dans le capital, les actes importants de sa vie sociale, et, notamment, tout fait nouveau de nature à provoquer une variation de son cours de Bourse.

L'actionnaire dispose ainsi d'un droit de communication permanent et temporaire. Les comptes annuels des trois derniers exercices sont continuellement tenus à la disposition des actionnaires au Siège Social de la Banque et sur son site Internet.

De même, les actionnaires de la Banque peuvent interroger ses dirigeants lors de l'Assemblée ou poser, préalablement, des questions écrites à son Conseil d'Administration. Un ou plusieurs actionnaires représentant au moins 5% du capital social ont la faculté de requérir l'inscription d'un ou plusieurs projets de résolution à l'ordre du jour d'une Assemblée Générale. Toutefois, le capital social de BMCE Bank étant supérieur à 5 Millions de dirhams, le montant du capital à représenter est réduit à 2% pour le surplus et ce, conformément à l'article 117 de la loi 17-95 relative aux Sociétés Anonymes.

A chaque action est attribué un droit de vote que tout actionnaire peut exercer pour se prononcer sur les résolutions proposées en Assemblée. Il peut exercer ce droit de vote en assistant à l'Assemblée ou en donnant son pouvoir à un autre actionnaire ou au Président de l'Assemblée qui votera en faveur des résolutions agréées par le Conseil.

Egalement, tout actionnaire peut voter par correspondance au moyen d'un formulaire disponible en ligne sur le site Internet de la Banque.

Chaque détenteur d'actions a droit à la répartition des résultats sociaux sous la forme d'un dividende dans la mesure où des bénéfices distribuables ont été réalisés et que leur distribution a été décidée en Assemblée Générale.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Entreprise multinationale, présente sur quatre continents, soucieuse de répondre au mieux aux exigences des meilleures pratiques internationales, BMCE Bank s'engage dans une démarche de renforcement continu de son dispositif de gouvernance.

Charte de Gouvernance

Le Conseil d'Administration de BMCE Bank, élément clé du « Gouvernement d'Entreprise », a souhaité se donner les moyens d'exercer son rôle d'acteur responsable au sein de la Banque par la mise en place d'une Charte de Gouvernance, élaborée conformément à la Directive 1/W/2014 de *Bank Al-Maghrib*.

Ainsi, l'objectif principal de cette Charte est de définir les pouvoirs de chacun des acteurs, les frontières entre ces pouvoirs ainsi que leurs interactions. Elle permet au Groupe BMCE Bank d'organiser plus efficacement le fonctionnement et le processus de décision des instances les plus importantes : l'Assemblée des Actionnaires, le Conseil d'Administration et la Direction Générale.

Missions du Conseil d'Administration

La mission première du Conseil d'Administration est de maintenir un équilibre entre les intérêts des actionnaires et les perspectives de croissance, de création de valeur à long terme et de protection des déposants.

Le Conseil d'Administration est donc responsable du (i) processus de planification stratégique, (ii) de la détermination et gestion des Risques, (iii) du Contrôle Interne, (iv) de la Gouvernance et (v) de la Responsabilité Sociale des Entreprises.

Composition du Conseil d'Administration

Dans ce cadre, BMCE Bank a réaménagé la composition de son Conseil d'Administration qui aujourd'hui reflète davantage l'équilibre subtil entre les compétences et les expériences de chacun des membres, issus d'horizons géographiques diversifiés et ce, en cohérence avec l'envergure internationale du Groupe.

Le Conseil d'Administration du Groupe BMCE Bank compte douze Administrateurs, parmi eux, cinq sont indépendants dont une femme. Le taux d'indépendance est de 42%, soit plus du tiers exigé par la réglementation. La durée du mandat des Administrateurs est de 6 ans.

Les Administrateurs indépendants de BMCE Bank sont :

- M. François HENROT, de nationalité française,
- M. Brian C. McK. HENDERSON, de nationalité américaine,
- M. Philippe DE FONTAINE VIVE, de nationalité française,
- M. Christian de BOISSIEU, de nationalité française et
- Mme Hadeel IBRAHIM, de nationalité anglo-soudanaise.

**Taux
d'indépendance
du Conseil
d'Administration
42%**

Critères d'indépendance

Un Administrateur du Conseil de BMCE Bank est qualifié d'indépendant s'il respecte l'intégralité des critères suivants :

Critère 1 : Ne pas être salarié ou membre de l'organe de direction de l'établissement, représentant, salarié ou membre de l'organe d'administration d'un actionnaire dominant ou d'une entreprise qu'il consolide et ne pas l'avoir été au cours des trois années précédentes

Critère 2 : Ne pas être membre de l'organe de direction d'une entreprise dans laquelle l'établissement détient directement ou indirectement un mandat au sein de l'organe d'administration ou dans laquelle un membre de l'organe de direction de l'établissement, en exercice ou l'ayant été depuis moins de trois ans, détient un mandat au sein de son organe d'administration

Critère 3 : Ne pas être membre des organes d'administration ou des organes de direction d'un client ou fournisseur, significatifs de l'établissement ou de son Groupe, y compris pour des services de conseil et de maîtrise d'ouvrages, ou pour lequel la Banque ou son Groupe représente une part significative de l'activité

Critère 4 : Ne pas avoir de lien familial proche avec un membre de l'organe de direction ou un membre de l'organe d'administration représentant un actionnaire dominant de l'établissement

Critère 5 : Ne pas avoir été un des commissaires aux comptes de l'établissement au cours des trois années précédentes

Critère 6 : Ne pas être membre de l'organe d'administration de l'établissement au cours des douze dernières années.

L'année 2016 compte 6 séances du Conseil d'Administration avec un taux d'assiduité des Administrateurs de 94%.

Les principales thématiques examinées ont porté notamment sur l'examen du Plan Stratégique de Développement 2016-20, la proposition de nomination au sein du Conseil d'Administration de quatre Administrateurs Indépendants ainsi que d'une Administratrice Indépendante, le renouvellement de mandat d'Administrateur, la proposition d'affectation des bénéficiaires, l'émission d'un emprunt obligataire de type « *Green Bonds* » de 500 Millions de dirhams destiné aux projets nationaux et internationaux écoresponsables et la fixation des modalités et caractéristiques de cet emprunt.

Par ailleurs, le questionnaire d'auto-évaluation des travaux du Conseil d'Administration a été soumis aux Administrateurs au titre de l'exercice écoulé. Ainsi, les résultats seront examinés lors d'un prochain Comité de Gouvernance pour établir alors un plan d'action.

Règlement Intérieur

Résolu à inscrire le mode de gestion de la Banque dans la mouvance internationale de gouvernance des sociétés cotées, le Conseil d'Administration de BMCE Bank a établi en son sein un Règlement Interne, dont l'institution et la mise en œuvre confortent la stature internationale et le *leadership* de BMCE Bank aussi bien vis-à-vis de ses actionnaires, de ses clients que de ses partenaires tant nationaux qu'internationaux.

Les règles régissant le Règlement sont :

- La composition et les missions du Conseil d'Administration ;
- Son mode de fonctionnement ;
- Les mandats spéciaux et les Comités Spécialisés exerçant leurs activités sous sa responsabilité directe ;
- Les règles déontologiques applicables aux Administrateurs - Charte Ethique de l'Administrateur -.

Les Comités Spécialisés de BMCE Bank

Conformément aux dispositions de *Bank Al-Maghrib*, le Conseil d'Administration s'est entouré de Comités Spécialisés chargés d'analyser en profondeur les thématiques prioritaires et de le conseiller sur les sujets portant sur leurs missions.

Comité de Gouvernance Nomination & Rémunération

Instance émanant du Conseil d'Administration, le Comité de Gouvernance émet avis et recommandations au Conseil sur la mise en place et le maintien d'une politique de bonne Gouvernance.

Comité des Risques Groupe

Le Comité des Risques Groupe assiste le Conseil d'Administration en matière de stratégie et de gestion des risques, notamment en veillant à ce que la stratégie globale des risques soit adaptée au profil de risque de la Banque et du Groupe, au degré d'aversion aux risques, à son importance systémique, à sa taille et à son assise financière.

Comité d'Audit et de Contrôle Interne Groupe

Le Comité d'Audit et de Contrôle Interne du Groupe assiste le Conseil d'Administration en matière de contrôle interne, notamment en veillant à ce que (i) le système de contrôle interne et les moyens mis en place permettent la surveillance et la maîtrise des risques au niveau de la Banque et de ses filiales et la production des informations requises par le Régulateur dans le cadre de la surveillance consolidée du Groupe ; (ii) les informations financières destinées au Conseil d'Administration et aux tiers soient fiables et exactes, de nature à ce que les intérêts légitimes des actionnaires, des déposants et des autres parties prenantes soient préservés et (iii) l'examen des comptes sociaux et consolidés soit réalisé avant leur soumission au Conseil d'Administration.

COMPOSITION DES COMITÉS EN 2016

NOMBRE DE MEMBRES - ADMINISTRATEURS INDÉPENDANTS -

FRÉQUENCE - NOMBRE DE RÉUNIONS TENUES -

COMITÉ DE GOUVERNANCE - NOMINATION & RÉMUNÉRATIONS -

3 Administrateurs dont 2 Indépendants représentant ainsi 66%, soit plus du tiers exigé

Annuelle
1

COMITÉ DES RISQUES GROUPE

7 membres dont 4 Administrateurs Indépendants, représentant 57%, soit plus du tiers exigé. Ce comité est présidé par un Administrateur Indépendant.

Trimestrielle
4

COMITÉ D'AUDIT ET DE CONTRÔLE INTERNE

6 membres dont 3 Administrateurs Indépendants, représentant 50%, soit plus du tiers exigé.

Trimestrielle
4

La formation des Administrateurs

Les Administrateurs nouvellement nommés reçoivent toutes les informations nécessaires à l'exercice de leur mandat.

De même, chaque Administrateur peut demander à participer, lors de sa nomination ou tout au long de l'exercice de son mandat, à des séminaires d'information sur les thématiques relatives à la nature de son mandat d'Administrateur ou à toute thématique spécifique de son choix, telles que celles liées aux activités du Groupe, ou celles que les travaux du Conseil et/ou des Comités Spécialisés rendent nécessaires au bon exercice de ses fonctions au sein du Conseil d'Administration.



La Rémunération

En termes de rémunération des Administrateurs, le montant global des jetons de présence est décliné en deux parties, une part fixe et une partie complémentaire. Quant à la part complémentaire des jetons de présence, elle est allouée aux Administrateurs, en fonction de leur statut de Président ou Membre, au titre de leur participation aux travaux des Comités Spécialisés du Conseil d'Administration.

JETONS DE PRÉSENCE VERSÉS AUX MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION						
KDH	31/12/16*			31/12/15*		
	MONTANT BRUT	IMPÔT RETENUE À LA SOURCE	MONTANT NET VERSÉ	MONTANT BRUT	IMPÔT RETENUE À LA SOURCE	MONTANT NET VERSÉ
Personnes physiques et morales Résidentes au Maroc	2 985	735	2 250	2 388	588	1 800
Personnes physiques et morales non Résidentes au Maroc	588	88	500	471	71	400
TOTAL	3 573	823	2 750**	2 859	659	2 200

(*) Jetons versés au titre de l'exercice précédent

(**) Le reliquat par rapport à l'enveloppe de 3,9 Millions de dirhams validée par l'Assemblée Générale Mixte du 30 mai 2016 correspond à la rémunération des Administrateurs au titre de leur participation aux Comités Spécialisés.

Au titre de l'exercice 2016, les membres de la Direction Générale ont perçu les rémunérations présentées dans le tableau suivant :

Rémunération des principaux dirigeants

KDH	31/12/16	31/12/15
Avantages à court terme	14 342	21 971
Avantages postérieurs à l'emploi	631	730
Autres avantages à long terme	5 298	4 442

A noter que les avantages du personnel à court terme représentent la rémunération fixe, charges patronales comprises, des Dirigeants perçue en 2016. Les avantages postérieurs à l'emploi représentent les reliquats de congés à rembourser en cas de départ, tandis que les indemnités de fin de contrat de travail englobent les primes de fin de carrières et les médailles de travail à verser aux concernés à leur départ.

ELÉMENTS D'ENDETTEMENT DES DIRIGEANTS

KDH	31/12/16	31/12/15
A. Encours crédits à court terme	19 765	2 285
B. Encours crédits immobiliers	12 393	15 361
TOTAL DES ENCOURS	32 158	17 646

RENFORCEMENT DU DISPOSITIF DE GOUVERNANCE

S'appuyant sur des principes de bonne gouvernance reconnus à l'international et un cadre réglementaire dédié, BMCE Bank s'est attachée particulièrement à poursuivre, en 2016, le renforcement de son dispositif de Gouvernance et le déploiement d'un dispositif normalisé à l'échelle des filiales au Maroc et à l'international.

Ainsi, le processus de renforcement de son dispositif de Gouvernance Groupe s'est traduit par sa mise en conformité avec les dispositions réglementaires de *Bank Al-Maghrib* et ce, à travers l'élaboration d'un *Corpus* normatif de Gouvernance.

Parallèlement, dans le cadre du programme Convergence d'harmonisation des pratiques Groupe, le déploiement du dispositif de gouvernance est en cours de mise en œuvre, dans un premier temps au niveau des filiales marocaines, suivi dans un deuxième temps des filiales financières à l'International.

DISPOSITIF DE CONTROLE INTERNE

Durant 2016, BMCE Bank a poursuivi le déploiement d'initiatives de renforcement des dispositifs de son système de contrôle interne. Ainsi, le dispositif de Contrôle Interne du Groupe demeure articulé autour du dispositif de contrôle permanent et du dispositif de contrôle périodique, distincts et indépendants, tout en étant complémentaires et coordonnés.

Le Contrôle Périodique

Les contrôles périodiques s'opèrent en 3^{ème} niveau et relèvent de la responsabilité du *Pôle Contrôle Général Groupe*, rattaché au Président Directeur Général.

Ses responsabilités se voient davantage soulignées par la coordination vis-à-vis du Conseil d'Administration, du Comité d'Audit et de Contrôle Interne Groupe.

Ainsi, le *Contrôle Général Groupe*, en charge du contrôle périodique, a pour missions de (i) fournir au Management du Groupe une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations, lui apporter des conseils pour les améliorer, et contribuer à la création de valeur, (ii) accompagner le Management du Groupe à atteindre ses objectifs en évaluant, par une approche systématique et méthodique, ses processus de gestion des risques, de contrôle interne et de gouvernance et en faisant des propositions pour renforcer leur efficacité, (iii) réaliser des contrôles périodiques sur la conformité des opérations, le niveau de risques effectivement encourus, la fiabilité, l'efficacité et l'intégrité des systèmes d'information, le respect des procédures, des orientations du Conseil d'Administration et des instructions de la *Direction Générale* et (iv) assurer le suivi exhaustif du dispositif de contrôle interne du Groupe BMCE Bank et veiller à sa cohérence à travers l'évaluation des différents niveaux de contrôle.

Conformément au processus de déploiement du Programme Convergence Groupe, le dispositif a été finalisé au niveau de onze filiales, en cours pour six filiales et planifié pour toutes les autres filiales - hors la filiale du Burundi -.

Le Contrôle Permanent

Le déploiement de la filière contrôle permanent au sein du Groupe BMCE Bank of Africa s'inscrit dans le cadre d'une approche globale, visant à inscrire le contrôle permanent dans l'élan de transformation voulu afin de hisser le niveau de vigilance observé au sein des structures du Groupe.

La filière contrôle permanent a pour missions de (i) veiller à la cohérence, à l'efficacité et au caractère exhaustif du dispositif de Contrôle Permanent déployé au sein des entités du Groupe BMCE Bank of Africa,

(ii) formaliser le cadre de l'exercice du Contrôle Permanent au sein des entités du Groupe et en coordonner la mise en place (iii) mettre en place et actualiser les méthodologies et les outils nécessaires pour la conduite et le pilotage des activités du Contrôle Permanent, (iv) assurer la coordination avec les autres acteurs du dispositif de Contrôle Interne et Risques (v) mettre en place des indicateurs de pilotage de l'activité relative à la Filière *Contrôle Permanent*.

En phase avec les objectifs du programme Convergence Groupe, l'année 2016 a été marquée par une cadence soutenue concrétisée par le déploiement du dispositif au niveau de neuf filiales de la Banque. Par ailleurs, le déploiement est en cours au niveau de trois filiales.

Compliance Groupe

Compliance Groupe est en charge de l'élaboration et la mise en œuvre du dispositif de gestion du risque de non-conformité à l'échelle du Groupe. Elle couvre plusieurs domaines à savoir :

- La sécurité financière englobant les sujets de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, la connaissance client et le respect des embargos financiers ;
- La déontologie et l'éthique professionnelle intégrant les sujets relatifs aux règles de bonne conduite, la gestion des conflits d'intérêts, la gestion des initiés, le droit d'alerte éthique, la prévention contre la fraude et la corruption et la protection des données à caractère personnel ;
- Le conseil en conformité qui vise à fournir aux entités opérationnelles le support nécessaire dans le cadre de l'exercice de leurs opérations nationales et internationales afin de s'assurer de la maîtrise du risque de non-conformité ;
- Le pilotage *Compliance Groupe* qui est en charge de la déclinaison des normes Groupe au niveau des filiales et de la fourniture de l'assistance et du support aux filiales.

Compliance Groupe organise et exerce les contrôles de conformité en coordination avec les autres fonctions garantes du contrôle de la conformité dans leur domaine de compétence et coordonne la filière Compliance au niveau du Groupe en apportant le support fonctionnel à l'ensemble des entités du Groupe tant au Maroc qu'à l'international.

Au titre de l'exercice 2016, dans le cadre du Programme Convergence, la mise en conformité a été déployée auprès de neuf filiales dont des filiales BOA et la *Congolaise de Banque*.



ENJEUX MATÉRIELS DE BMCE BANK OF AFRICA

La politique de responsabilité sociale et environnementale du Groupe consiste à déployer ses engagements et à les faire progresser durablement dans le cadre des actions prioritaires liées à sa démarche globale et ce, en tenant compte des principes de matérialité répondant à 2 types d'enjeux :

- Le potentiel d'impact sur la performance et le business model à moyen long terme du Groupe BMCE Bank of Africa ;
- La vulnérabilité des parties prenantes.

Ces enjeux ont été cartographiés dans une matrice de matérialité qui décline les enjeux de RSE à surveiller, sensibles, importants, essentiels.

Des plans d'actions sont mis en place, associés à des objectifs qualitatifs et quantitatifs et des indicateurs de pilotage de la performance extra-financière sur ces sujets.

Les enjeux de RSE sont classés par la *Direction Développement Durable* dans le cadre d'une démarche concertée avec des experts de la performance extra-financière -tiers indépendants-, mais repose également sur les attentes exprimées dans le cadre des démarches continues d'écoute des parties prenantes. Ces enjeux constituent les priorités de BMCE Bank of Africa décrits au niveau de ce rapport Développement Durable 2016.

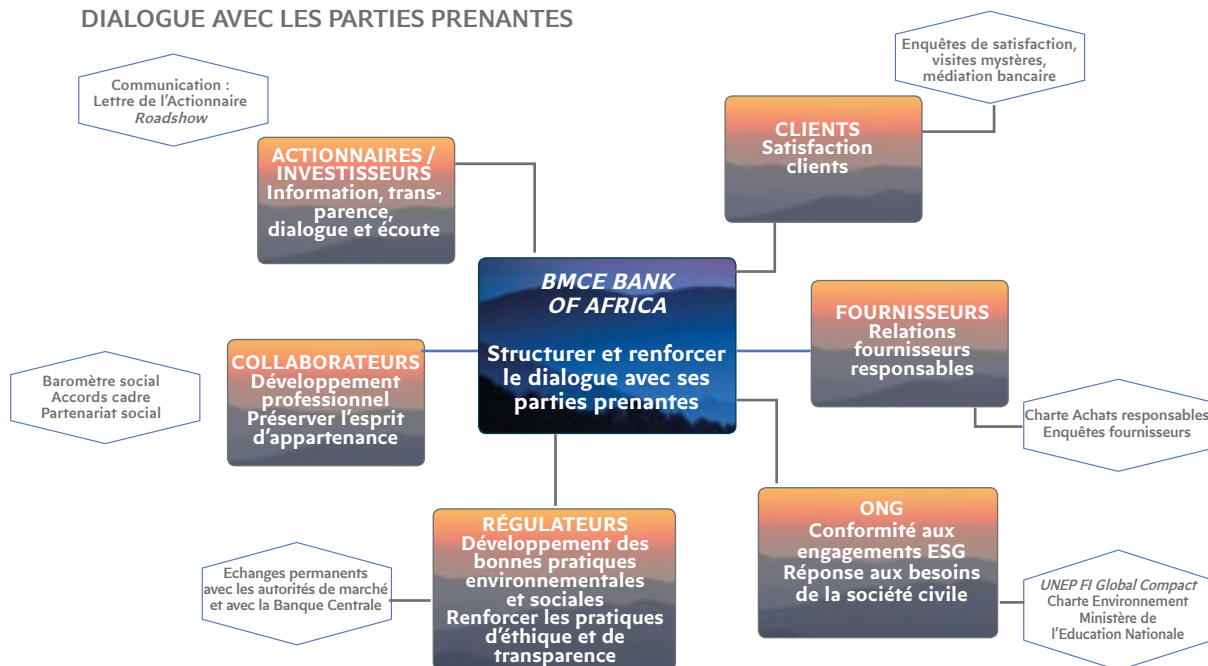
ESSENTIELS

- Pérennité du Groupe grâce à une gestion globale des risques, intégrant les aspects Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance
- Conformité aux règles et règlements

TRÈS IMPORTANTS

- Formation et employabilité / Gestion de carrière
- Egalité professionnelle - principes et politique de non-discrimination et promotion de l'accès des femmes aux fonctions de management -
- Dialogue social
- Actions pour le bien-être au travail
- Satisfaction client et gestion des réclamations
- Respect et protection des intérêts/ données des clients, cyber sécurité
- Prévention du surendettement
- Ethique, intégrité, prévention de la fraude et de la corruption
- Gouvernance - Mécanismes d'audit et de contrôle interne
- Finance Durable - Solutions de financement à impact positif - ISR
- Respect et promotion des droits humains fondamentaux dans la société -santé, éducation, accès aux services sociaux de base
- Responsible Business Conduct - RSE chez les fournisseurs / respect des intérêts des fournisseurs
- Contribution à l'élimination du travail des enfants dans la chaîne de valeur et dans la Société - engagement sociétal : scolarisation des enfants - Programme Medersat.com
- Santé et sécurité et bien-être au travail
- Réduction des impacts négatifs - directs - Management Environnemental

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES



Envers les collaborateurs

BMCE Bank of Africa porte une attention à l'écoute et à l'épanouissement de ses collaborateurs. En 2015, la troisième édition du baromètre employeur Groupe a été conduite auprès de 4 886 collaborateurs; le taux de participation enregistré était de 49%, en hausse de 18 points par rapport à 2011. L'enquête a permis de mettre en exergue la confiance des collaborateurs envers le management de proximité et la capacité reconnue du Groupe à se transformer.

Envers les régulateurs et superviseurs

BMCE Bank of Africa veille à une relation régulière avec les autorités de supervision bancaire - *Bank Al Maghrib* - Banque Centrale du Maroc et l'*AMMC* - Autorité Marocaine du Marché des Capitaux. Elle développe des échanges constants avec les régulateurs, soit directement, soit par l'intermédiaire de l'instance professionnelle sectorielle - le *Groupe Professionnel Bancaire du Maroc GPBM*. En 2016, la Banque a appuyé la préparation de la Journée Finance Climat organisée par le GPBM lors de la COP 22 de Marrakech.

Envers les clients

Pour chacun des principaux segments de marché de la clientèle de détail - particuliers, professionnels, entreprises, MRE -, BMCE Bank of Africa interroge des échantillons représentatifs pour évaluer leurs besoins, attentes et leurs points de satisfaction. Les clients interrogés s'expriment sur leur satisfaction

globale, mais aussi sur tous les aspects de la relation bancaire - agence, conseiller, téléphone, Internet, produits, tarifs.

En 2016, la 4^{ème} enquête de satisfaction de la clientèle des Entreprises a été lancée. Le périmètre a porté sur un échantillon de 600 clients Entreprises -GE, PME. La clientèle Professionnels a également fait l'objet d'une étude en 2016 ayant permis de cerner ses besoins et attentes et ainsi identifier les axes d'amélioration.

Participation engagée au sein de la Commission « Développement Durable » mixte BAM – GPBM

Durant l'exercice 2016, l'équipe *Développement Durable* de BMCE Bank of Africa a assisté à l'ensemble des réunions hebdomadaires de la Commission « Développement Durable » du GPBM. La banque a ainsi été sollicitée fréquemment afin de soumettre des propositions autour de la contribution du secteur bancaire à la COP 22, en tant que banque leader en matière de Finance Durable.

Parmi ses diverses contributions, BMCE Bank of Africa a présenté une synthèse du « Rapport de l'Enquête PNUE sur l'alignement du système financier sur le Développement Durable » pour aider les banques et régulateurs à comprendre les composantes d'un système financier durable.



Coucher de soleil sur les baobabs près
de Morondava, Madagascar

NOUVELLE GOUVERNANCE DU SYSTÈME DE MANAGEMENT

Pour la gouvernance des projets transverses ayant un impact direct sur les démarches en lien avec le Développement Durable, la banque a créé des *Groupes d'Amélioration des Performances* - GAP - pour la gestion et le suivi des Systèmes de Management Environnemental - SME -, Énergétique - SMEn - et Santé & Sécurité au Travail - SST.

Les Groupes d'Amélioration des Performances - GAP - sont organisés selon un découpage en cohérence avec la politique, les objectifs et les programmes de management définis.

GAP A1 : Pilotage et amélioration des Systèmes de Management

GAP A2 : Gestion des situations d'urgence

GAP B : Gestion des impacts indirects et Finance à Impact Positif

GAP C : Pilotage et suivi des consommations d'eau, papier & énergie

GAP D : Gestion des déchets et produits chimiques

GAP E : Achats Responsables

GAP F1 : Formations

GAP F2 : Communication - sensibilisation et comportement durable

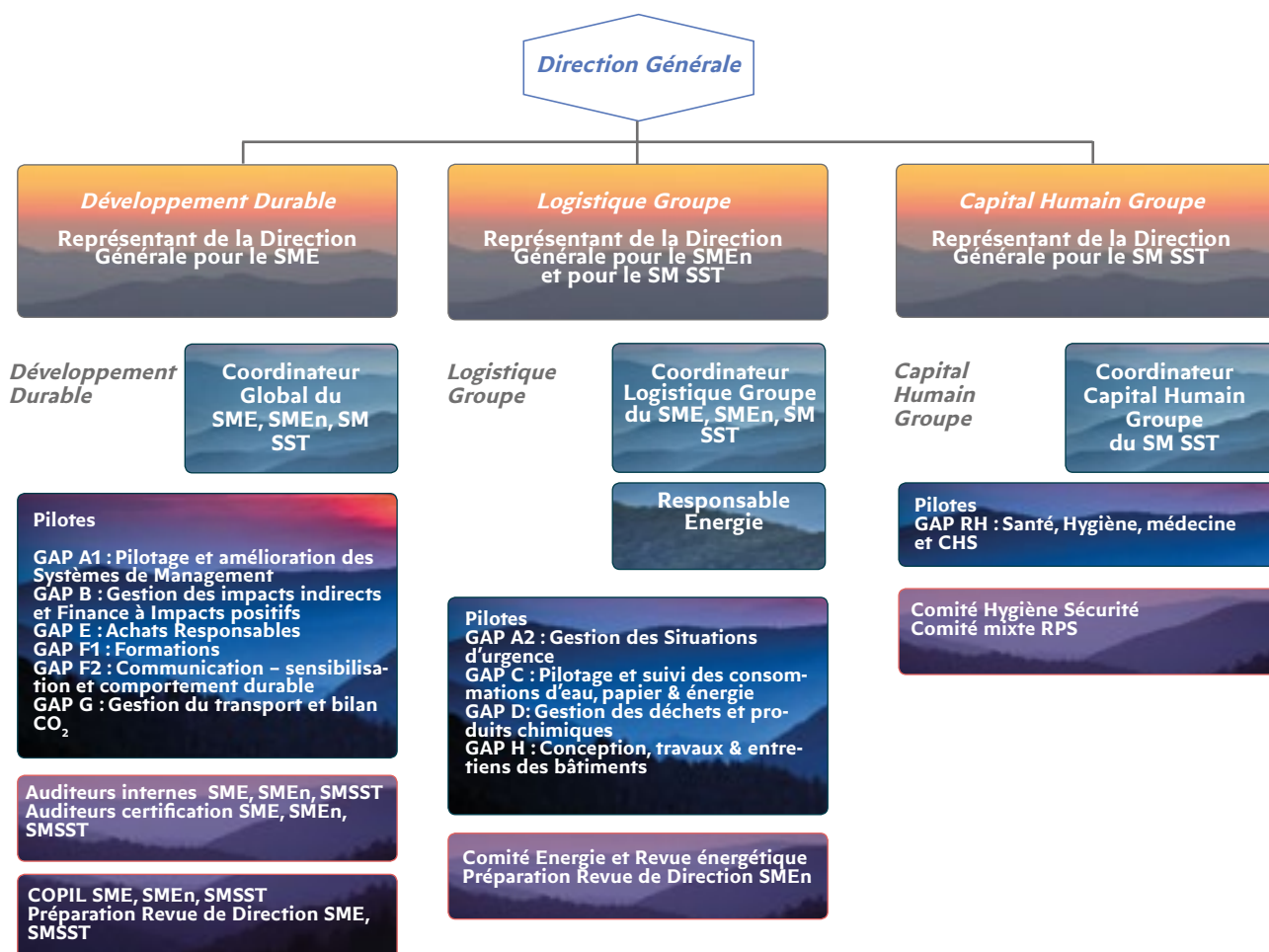
GAP G : Gestion du transport et bilan CO₂

GAP H : Conception, travaux & entretiens des bâtiments

GAP RH : Santé, hygiène, médecine et CHS

L'organisation du Système de Management Environnemental de BMCE Bank repose sur une approche intégrée.

Une organisation fonctionnelle pour la coordination des différentes démarches



LOYAUTÉ DES PRATIQUES ET TRANSPARENCE

Prévention de la Corruption

Le Code d’Éthique et de Déontologie du Groupe clarifie les droits et devoirs des collaborateurs, clients, fournisseurs, et actionnaires dans leur relation avec BMCE Bank of Africa. Validé par le Comité de Contrôle et de Coordination Interne, il promeut la responsabilité sociale et environnementale et précise la position du Groupe en matière de respect des engagements fondamentaux tels que les Droits de l’Homme, le respect de l’environnement, l’utilisation parcimonieuse des ressources naturelles et énergétiques, la prévention des conflits d’intérêts, la corruption et le blanchiment, la politique des cadeaux, les achats responsables etc.

Le code d’éthique du Groupe condamne la corruption et l’interdit sous toutes ses formes. Cette interdiction est reprise dans une politique dédiée à la prévention de la corruption.

Les normes en matière de lutte contre la corruption et de prévention de la fraude sont portées par la *Compliance Groupe*, qui en assure la diffusion auprès de l’ensemble des collaborateurs. Le Déontologue du Groupe est responsable de cet aspect.

Socle des pratiques éthiques, le code d’éthique et de déontologie est diffusé à l’ensemble des collaborateurs de la banque qui s’engagent à en respecter les règles.

Le *contrôle permanent* et le *contrôle périodique*, au même titre que la *conformité*, ont pour mission de relever tout manquement par rapport au contenu du code.

Le Conseil examine le bilan d’activité de la *Compliance Groupe* et à ce titre, examine tout fait relatif à l’éthique y compris la corruption.

Prévention des conflits d’intérêts

Le code d’éthique fait référence aux modalités de gestion des situations de conflits d’intérêts, lesquelles sont énoncées au niveau de la politique de prévention et de gestion de ces situations. De plus, une cartographie des situations de conflits d’intérêts a été élaborée, il s’agit d’une liste - non exhaustive - de situations pouvant se produire au sein de BMCE Bank et présentant des conflits d’intérêts.

Le Déontologue est en charge de prévenir les situations de conflits d’intérêts, de mettre à jour la cartographie et de remonter les situations avérées à la *Direction Générale*.

Formation des collaborateurs Banque et Filiales aux enjeux liés à la prévention de la corruption et l’anti blanchiment

BMCE Bank of Africa, sous la supervision de la *Compliance Groupe*, a procédé à plusieurs actions de formation et de sensibilisation aux enjeux de corruption et d’anti blanchiment à travers plusieurs dispositifs.

Mise en place d’un programme de formation en présentiel et d’un module *e-learning*.

■ **Présentiel** : un programme de formation sur ces thématiques a été dispensé en 2016, au profit des chargés d’appui commercial, soit 17 groupes comptant 620 collaborateurs.

■ Lors des missions de déploiement de la filière Conformité à l’échelle du Groupe, une formation sur ces mêmes thématiques est assurée.

Module *e-learning* couvrant les thématiques de lutte anti blanchiment de capitaux et financement du terrorisme -LAB/FT- déployé à l’ensemble des collaborateurs de la Banque

Outre, les modules de formation, la *Compliance Groupe* a procédé en 2016 à l’élaboration et à la diffusion à l’ensemble des collaborateurs de :

■ Politique et procédures en matière de LAB/FT.

■ Politique en matière de prévention contre la fraude et la corruption.

■ Politique de prévention, de détection et de gestion des situations de conflits d’intérêts.

■ Procédure sur les cadeaux et avantages.

■ Procédure d’exercice du droit d’alerte éthique.

RENFORCEMENT ET ÉLARGISSEMENT DU DISPOSITIF D’ALERTE ÉTHIQUE

Le dispositif du droit d’alerte éthique est axé sur les quatre principes fondamentaux définis par le Groupe BMCE Bank dans son Code de Déontologie et d’Éthique Groupe, qui doivent être respectés par tous les collaborateurs, sans exception :

■ Loyauté et intégrité ;

■ Professionnalisme ;

■ Confidentialité ;

■ Respect des obligations légales, réglementaires, professionnelles et déontologiques.

Le droit d’alerte éthique repose sur une procédure formalisée exprimant ce droit tel un droit pour tous les collaborateurs et non une obligation. Les collaborateurs peuvent l’exercer dans le cadre de leur activité professionnelle sur des faits dont ils ont connaissance, directement ou indirectement. Ce droit doit être exercé de manière non abusive, non diffamatoire et responsable. En interne, le collaborateur a la possibilité de s’adresser directement au Responsable Déontologie et Éthique professionnelle du Groupe soit à travers un entretien ouvert ou confidentiel.

Contrôle de conformité des nouveaux produits et activités

Pour tout lancement de nouveau produit ou de nouvelle activité sur le marché, BMCE Bank of Africa a établi une procédure de contrôle de la conformité dont l'objectif est de s'assurer du respect de critères tels que :

- Conformité du produit/activités aux divers lois et réglementations ;
- Vérification des critères de transparence et de la documentation nécessaires à l'information du client ;
- Risque de réputation immédiat et anticipé ;
- Evaluation des conflits d'intérêts possibles ;
- Evaluation des aspects relatifs à la sécurité financière -blanchiment des capitaux, financement du terrorisme, évasion fiscale ;
- Vérification du respect des aspects relatifs à la protection de données à caractère personnel et au secret professionnel ;
- Evaluation de la responsabilité sociétale en termes d'impact social, économique et environnemental du nouveau produit ou de la nouvelle activité ;
- Prise en compte de l'environnement client : positionnement, ciblage de la clientèle, documents à destination des clients, documents à destination du réseau de vente, descriptif de la campagne publicitaire, marketing ou promotionnelle projetée.

Extension de la cartographie des risques Groupe aux risques de Responsabilité Sociale et Environnementale

Un des enjeux prioritaires du Groupe est d'assurer sa pérennité grâce notamment à une gestion globale des risques, intégrant les aspects Environnementaux et Sociaux.

Les systèmes d'identification, de mesure et d'analyse interne des risques RSE sont désormais étroitement liés à la gestion quotidienne des risques opérationnels.

L'année 2016 a vu l'intégration de nouveaux risques topés « Responsabilité Sociale et Environnementale » à la cartographie des risques opérationnels de BMCE Bank afférents, notamment en matière de 'Ressources Humaines', 'Droits Humains' et 'Logistique'.

Les principes liés à la prévention des conflits d'intérêts, la non-discrimination, l'égalité des chances, la négociation collective, la sécurité des données personnelles, la sécurité et santé au travail, sont autant de domaines passés sous revue dans le cadre du Lot 1 du chantier "enjeux RSE - Risques Opérationnels". Le pilotage et le suivi de la mise en œuvre des actions préventives et/ou correctives face aux risques critiques, est assuré dans le cadre du comité de suivi des risques opérationnels du Groupe, qui se tient trimestriellement.

En matière de risque de crédit, les critères d'appréciation des risques sociaux et environnementaux ont été inclus dans la fiche globale d'évaluation des contreparties, à l'occasion de chaque octroi/ renouvellement de crédit.

En 2017, cette démarche sera étendue à l'ensemble des domaines de Responsabilité Sociale, validant ainsi le processus d'intégration effective des risques sociaux et environnementaux dans le dispositif de gestion des risques Groupe, à travers une démarche solide d'identification, d'analyse, d'évaluation et de suivi.

Formation certifiante des collaborateurs au Risk Management

BUSINESS RISK ACADEMY - ARM 54- 56

BMCE Bank of Africa Academy-BBOA- a lancé le programme de certification ARM - Associate in Risk Management -, qui a pour cible prioritaire de répondre aux enjeux de Risk Management du Groupe BMCE Bank of Africa.

Cette certification est une formation de haut niveau, directement opérationnelle et qualifiante, qui permet d'acquérir les techniques spécifiques à la gestion des risques des organisations.

3 certificats sont requis pour être certifié ARM : ARM 54, ARM 55 et ARM 56.

BBOAA a été reconnue par THE INSTITUTES en tant que centre d'examen agréé pour le Maroc et l'Afrique Sub-Saharienne.

Courant l'année 2016, 2 éditions ARM 54 francophones ont été tenues, composées de 3 groupes de participants constitués par des représentants des différentes filiales marocaines et sub sahariennes.

■ La 1^{ère} édition a été lancée au mois de septembre 2015, avec un taux de réussite global de 92%.

■ La 2^{ème} Edition a débuté le 30 mai 2016, avec un taux de réussite global de 95%.

La 1^{ère} Edition de la préparation à la certification ARM 56 Francophone - a connu la participation de 35 collaborateurs - dont 21 de BMCE Bank, 2 de filiales marocaines et 12 de BOA.

Au mois d'octobre 2016, la 1^{ère} édition ARM 54 Anglophone, destinée aux 13 collaborateurs de BOA et 2 de BBI, a été achevée avec un taux de réussite de 100%. En 2017 une 3^{ème} Edition ARM 54 a bénéficié, à 9 collaborateurs BOA, 2 de filiales marocaines et 5 de BMCE Bank.

Mise en œuvre d'une Finance Durable et à Impact Positif



NOTRE MONDE EST CAPITAL

Keetmanshoop, Namibie

IMPACTS ÉCONOMIQUES ET SOCIAUX DE NOS MÉTIERS

Un cadre international pour la prévention des impacts S&E des financements de grands projets

Afin d'évaluer et mieux gérer les risques environnementaux et sociaux de ses clients, BMCE Bank of Africa applique les Principes de l'Equateur pour tous les projets dépassant les \$ 10 millions. Ce référentiel mondialement reconnu se base sur :

- les huit normes de performance de l'IFC -*International Finance Corporation*- ;
- les directives générales et spécifiques en matière d'environnement, de santé et de sécurité de la Banque Mondiale



- Les 10 Principes de l'Equateur

- Principe 1** : Revue et catégorisation
- Principe 2** : Evaluation environnementale et sociale
- Principe 3** : Standards environnementaux et sociaux applicables
- Principe 4** : Système de gestion E&S et plan d'actions
- Principe 5** : Participation des parties prenantes
- Principe 6** : Mécanisme de règlement des griefs
- Principe 7** : Revue indépendante
- Principe 8** : Covenants
- Principe 9** : Suivi indépendant et reporting
- Principe 10** : Reporting et transparence



Bilan Equator Principles

En 2016, BMCE Bank of Africa a poursuivi les cycles de formation SEMS - Système de Management Environnemental et Social -/EP destinés au réseau Entreprise -Maroc- permettant de garantir la prise en compte des risques S&E dans le processus de décision et d'assurer une meilleure mise en œuvre des procédures et des engagements E&S. Cette mise en œuvre s'articule autour des étapes suivantes :

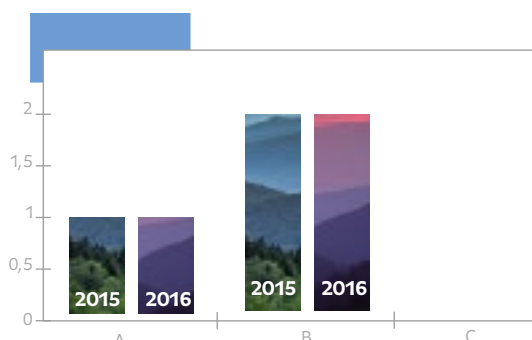
- catégorisation ;
- collecte des informations et des données relatives aux projets ;
- visite de terrain pour les projets de catégorie A et B ;
- analyse des risques sociaux et environnementaux -S&E- des projets ;
- proposition d'un plan d'actions.

Ces programmes ciblés et adaptés ont permis la formation de 74% des collaborateurs - chargés d'affaires et chargés de compte entreprise - sur la Gestion des Risques Sociaux et Environnementaux. BMCE Bank of Africa a organisé, en faveur de 85% des filiales du Groupe, un séminaire de formation intitulé « Comment maîtriser durablement les Risques Environnementaux et Sociaux ? » . L'objectif de ce séminaire auquel ont pris part 15 filiales de BOA est de :

- comprendre les principaux éléments d'un Système de Gestion S&E ;
- acquérir des compétences pratiques pour la gestion des risques S&E ;
- créer une synergie entre les différents acteurs de la gestion des risques S&E au sein du Groupe BMCE Bank of Africa ;
- présenter le retour d'expérience de la maison-mère, relatif au SEMS/EP et aux opportunités d'affaires -*MorSEFF*, Fonds ISR et différentes initiatives.

Pareillement à 2015, 3 projets ont atteint le *closing* financier courant 2016. Le montant total de crédit pour ces projets s'est élevé à environ 2,3 Milliards de dirhams.

Nombre de projets ayant atteint le *closing* financier par Catégorie 2015-2016

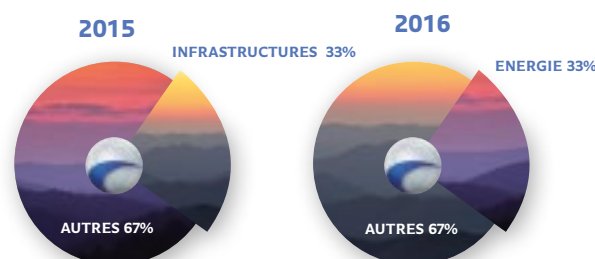


A : Projets présentant des impacts sociaux et environnementaux significatifs, irréversibles, voire sans précédent

B : Projets présentant des impacts sociaux et environnementaux peu nombreux, limités, réversibles et faciles à traiter par des mesures d'atténuation

C : Projets d'entreprises de services présentant des impacts sociaux et environnementaux minimes ou nuls

Comparatif des projets ayant atteint le *closing* financier par Secteur 2015-2016



L'exercice 2016 a été marqué par un événement majeur à l'occasion duquel le Groupe BMCE Bank of Africa s'est distingué grâce une démarche volontariste dans le développement durable amorcée depuis les années 2000. La COP 22, organisée par le Maroc, a représenté un momentum exceptionnel pour illustrer le positionnement pionnier et historique de BMCE Bank of Africa en matière de Finance Durable à travers des actes forts et tangibles. Capitalisant sur ses actions concrètes dans l'extension de ses engagements sociaux et environnementaux au niveau de ses activités de financement et d'investissement, la Banque s'est tout particulièrement mobilisée autour des enjeux liés à la lutte contre le changement climatique en affirmant son positionnement de groupe pionnier dans la Finance Durable à Impact Positif et l'Investissement Socialement Responsable.

ÉMERGENCE D'UN MARCHÉ FINANCIER VERT EN AFRIQUE

Le Président Othman BENJELLOUN lance «l'Appel de Casablanca»

BMCE Bank of Africa et la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement - BERD - ont organisé la conférence «Création de marchés financiers verts en Afrique» le 12 octobre à Casablanca.

L'objectif de cette rencontre a été de mettre en évidence les initiatives dans le secteur financier qui soutiennent les économies africaines pour mieux atténuer ou s'adapter aux changements climatiques et contribuer aux objectifs de développement durable.

Cet événement a attiré une participation de haut niveau du secteur financier marocain, y compris M. le Gouverneur de la Banque Centrale du Maroc, le Ministère de l'Environnement, ainsi que le comité scientifique de la COP 22.

À l'ouverture de ce rassemblement, M. Othman BENJELLOUN, Président-Directeur Général de BMCE Bank of Africa, a lancé l'«Appel de Casablanca» en faveur d'une institutionnalisation publique, privée et multinationale coordonnée et d'une promotion de la durabilité la finance.

Des représentants de la Banque Centrale nigérienne et de l'Association des banquiers du Kenya ont contribué à un riche débat sur la manière dont les environnements réglementaires et monétaires peuvent soutenir le déploiement de produits de financement verts pour un développement à faible teneur en carbone et résilient.

Les participants, y compris Ecobank, FirstRand, IFC, la Banque Africaine de Développement et FMO, la Banque de Développement Néerlandaise, ont examiné le rôle des banques commerciales dans la croissance de la finance verte et la façon dont les institutions de financement du développement peuvent les soutenir dans cette entreprise.

Les institutions financières européennes - Société Générale, Garanti Bank et Zachodni WBK Group - ont, pour leur part, démontré comment elles ont réussi à intégrer le financement durable dans leurs activités commerciales.

L'OFFRE BANCAIRE ENVIRONNEMENTALE ET LES FINANCEMENTS VERTS

Placement total de la 1^{ère} ligne de financement de l'énergie durable de € 20 millions, dans le cadre du programme *MorSEFF*

BMCE CAP ENERGIE est une ligne de crédit dédiée aux entreprises privées et qui finance l'acquisition d'équipements et/ou la réalisation de projets d'investissements permettant soit de réduire la consommation énergétique par rapport au statu quo - business as usual - soit d'avoir recours à l'énergie renouvelable.

Il s'agit d'un financement clé en main comprenant crédit ou bail, assistance technique gratuite et subvention d'investissement.

Secteurs et investissement ciblés :

- Industrie : agro-industrie, chimie/parachimie, métallique/métallurgique, textile/cuir, électronique/électronique...
- Tertiaire : hôtels, cliniques, écoles, centres commerciaux...
- Promotion immobilière : immobilier commercial
- Transport : industriel, commercial
- Projets autonomes d'énergie renouvelable de petite taille

ET € 35 MILLIONS POUR LE *MORSEFF II*

Après le succès de *MORSEFF I*, BMCE Bank of Africa a renouvelé son partenariat avec la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement - BERD -, l'Agence Française de Développement - AFD - et la Banque Européenne d'Investissement - BEI - en faveur de l'énergie durable au Maroc.

Le partenariat pour le *MorSEFF II* a été signé le mercredi 12 octobre 2016, à Casablanca, pour une enveloppe de € 35 millions. Ce financement, dédié à BMCE Bank of Africa et à sa filiale de crédit-bail Maghrebail, a été injecté dans des projets d'efficacité énergétique et d'énergies renouvelables au Maroc. Pour rappel en 2015, dans le cadre du programme *MorSEFF I*, élaboré avec l'appui de l'Union Européenne et associant des institutions bilatérales -AFD, KfW- et multilatérales -BEI, BERD-, BMCE Bank avait lancé Cap-Energie.

À l'occasion de la signature du partenariat pour le *MorSEFF II*, des prix ont été remis aux pionniers de l'efficacité énergétique et de l'énergie renouvelable qui ont participé à la Ligne Marocaine de Financement de l'Energie Durable -*MorSEFF I*.

UNE PREMIÈRE EN AFRIQUE

Financement de la protection des ressources en eau et de l'augmentation de la résilience au changement climatique au Maroc

L'importance de l'eau et de l'assainissement pour l'adaptation au changement climatique du Maroc a été soulignée une nouvelle fois lors de la publication de sa Contribution Nationale - *INDC* - en vue de la COP 21. En effet, 11 des 14 objectifs d'accroissement de la résilience du pays au changement climatique concernent l'eau et l'assainissement et incluent : la collecte, l'épuration et la réutilisation des eaux usées, l'économie d'eau en irrigation, l'amélioration du rendement des réseaux ainsi que la préservation des eaux souterraines.

Acteur leader de la Finance Durable au Maroc, BMCE Bank of Africa a souhaité accompagner cette transition énergétique en signant, le 15 novembre 2016 lors de la COP 22 de Marrakech, un protocole d'entente avec l'AFD et la BEI - acteurs majeurs du financement de la lutte contre le changement climatique - dans l'objectif d'attirer des investissements privés pour l'adaptation au changement climatique au Maroc.

En effet les deux institutions ont étudié la mise en place d'une ligne de crédit en faveur de BMCE Bank of Africa.

BMCE Bank of Africa rétrocèdera ainsi les fonds aux industriels et aux opérateurs d'eau potable et d'assainissement pour financer des projets de protection de la ressource en eau et d'adaptation au changement climatique : dépollution hydrique, réutilisation des eaux usées traitées, réduction des fuites, etc.

BMCE BANK OF AFRICA, EN PARTENARIAT AVEC FMO ET LA BEI, signe une ligne de financement en faveur de l'économie circulaire

Les pratiques et normes de gestion des déchets solides représentent l'un des principaux défis environnementaux au Maroc.

Le 15 novembre 2016, lors de la COP 22, BMCE Bank of Africa s'est distinguée par la signature de la première ligne au Maroc et en Afrique dédiée au financement de l'économie circulaire en partenariat avec la Banque de Développement Néerlandaise -FMO- et la Banque Européenne d'Investissement -BEI-, d'un montant de € 20 millions, pour financer les projets de gestion des matières résiduelles.

Véritable pionnière dans le développement de financements novateurs, BMCE Bank of Africa œuvre à contribuer à la mise en œuvre de la Stratégie Nationale de gestion des déchets 2008-2022 et de la Stratégie Nationale de Développement Durable - SNDD.

Cette ligne de financement répond notamment à l'Objectif Développement Durable relatif à la Consommation et Production Responsable - ODD 12 - et aux mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques - ODD 13.

La ligne de financement est dédiée aux entreprises qui opèrent dans le domaine de la valorisation des matières résiduelles, à savoir le recyclage ou bioénergie. La démarche de valorisation des matières résiduelles présente plusieurs enjeux capitaux pour l'entreprise : réduction des coûts de matières premières, d'énergie, de stockage et d'élimination des déchets, ouverture sur de nouveaux marchés, amélioration de l'image de l'entreprise et respect des futures lois et réglementations.

Il s'agit d'un crédit bancaire à un taux avantageux de 5,10%, dédié aux entreprises industrielles souhaitant acquérir des équipements liés à la valorisation des déchets d'une part, et celles désirant se lancer dans des projets d'investissement relatifs au domaine de la valorisation des matières résiduelles, d'autre part.

Ce financement est accompagné d'une assistance technique gratuite sponsorisée par FMO, d'un cabinet expert en la matière, en mesure d'aider les entreprises clientes dans leur démarche mais également de développer la capacité interne de BMCE Bank dans la gestion des risques environnementaux et sociaux au niveau des financements de projets.

BOA-TANZANIA ET L'AFD SOUTIENNENT L'INVESTISSEMENT VERT

BOA-TANZANIA et l'Agence Française de Développement -AFD- ont signé une convention portant sur 12 millions de dollars, le 22 novembre 2016 au siège de BOA.

Cet accord a été paraphé par M. Bruno DEPRINCE, Directeur Régional de l'AFD pour la Communauté d'Afrique de l'Est -EAC- et M. Ammishaddai OWUSU-AMOA, Directeur Général de BOA-TANZANIA. Les deux institutions confirment ainsi leur collaboration à travers une initiative de l'AFD nommée SUNREF -Sustainable Use of Natural Resources and Energy Finance.

Ce programme innovant permet à BOA-TANZANIA d'allouer des crédits, à court et long termes, à des taux compétitifs, à des clients issus du secteur public ou privé, ayant des projets dans les énergies renouvelables ou dans l'efficacité énergétique, et rencontrant des difficultés d'accès au financement.

Les financements BOA-TANZANIA s'accompagnent également d'un programme d'assistance technique financé par l'Union Européenne, afin de renforcer la capacité de la Banque dans la Finance Verte.



FCP CAPITAL ISR

Affiche des performances exceptionnelles

Au terme des 18 mois de gestion du *Fonds FCP Capital ISR* - 1^{er} *Fonds ISR* lancé par BMCE Capital Gestion -, celui-ci a enregistré une performance de +19% alors que le marché des actions dans sa globalité n'a enregistré qu'une hausse de +9,8%.

Rappelons que le *Fonds FCP Capital ISR*, lancé en mars 2015, est investi en actions d'entreprises sélectionnées selon une analyse extra-financière, en tenant compte d'une évaluation de la politique Environnementale, Sociale et de Gouvernance -ESG- de chaque entreprise, réalisée par l'agence internationale leader de la notation extra-financière *Vigeo Eiris*.

BMCE BANK OF AFRICA

1^{ère} Institution au Maroc à émettre des *Green Bonds* par Appel Public à l'Épargne

BMCE Bank Of Africa a obtenu le 4 novembre 2016, le Visa de l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux -AMMC- pour le lancement de son premier emprunt d'obligations vertes «*Green Bonds*» d'un montant de 500 Millions de dirhams.

Il s'agit de la première émission obligataire de type «*Green Bond*» par Appel Public à l'Épargne sur le marché local, et qui a pour objectif de renforcer l'engagement citoyen du Groupe BMCE Bank of Africa dans le domaine de la préservation de l'environnement, financer des projets nationaux éco-responsables et soutenir les initiatives privées et publiques pour la préservation des ressources naturelles.

Cette opération reflète l'engagement du Groupe en faveur du Développement Durable et de la protection de l'environnement.

Les résultats très encourageants de l'émission des «*Green Bonds*» de la Banque traduisent l'attrait de ces titres auprès des investisseurs.

L'émission de cet emprunt, pionnière en son genre sur le marché marocain, a drainé un taux de souscription de 826%. Les investisseurs ont exprimé un engouement important pour cette première émission verte sur le marché marocain de la dette privée. En effet, la demande a atteint un niveau de 4 130 Millions de dirhams, répartie entre 44 souscripteurs, témoignant ainsi de la confiance des investisseurs institutionnels dans le Groupe bancaire panafricain

Déclaration des Institutions Financières sur le financement de l'efficacité énergétique de la BERD et UNEP-FI

BMCE Bank of Africa a adhéré à la « Déclaration des Institutions Financières sur le financement de l'efficacité énergétique » de la *BERD* et *UNEP-FI*. Lancée en septembre 2015 par la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement - *BERD* - et par l'Initiative Financière du Programme des Nations Unies pour l'Environnement - *UNEP FI* -, l'objectif de cette alliance est d'accroître les investissements des banques dans l'énergie propre.

Plus de 100 banques investissant un total de 250 milliards de *dollars* et une douzaine d'investisseurs représentant plus de 4 000 milliards de *dollars*, se sont engagés à augmenter leur portefeuille en efficacité énergétique.

Adhésion au *Global Compact* des Nations Unies

BMCE Bank of Africa adhère au *Global Compact* en apportant son soutien à ses dix Principes, relatifs aux respects des droits de l'Homme, des normes de travail, de protection de l'environnement, ainsi qu'à la lutte contre la corruption. Créé en juillet 2000 par l'ONU, le *Global Compact* est une initiative au sein de laquelle les entreprises s'inscrivent activement dans une démarche de responsabilité d'entreprise.



En marge de la COP 22, BMCE Bank of Africa a pris part à un panel organisé par le PNUD le 15 novembre 2016, pour intervenir aux côtés, notamment, de Mme Helen Clark - Administrateur du PNUD New York, afin de présenter les engagements pionniers et structurants de la Banque en matière de Responsabilité Sociétale. Depuis, BMCE Bank of Africa a également intégré le Réseau Local *Global Compact Maroc*, en tant que partenaire leader.

LE POSITIVE IMPACT FINANCE

Adhésion à de nouvelles initiatives « Finance Durable »

BMCE Bank of Africa, aux côtés de près de 20 banques et investisseurs internationaux leaders sur leur marché, ont procédé le 30 janvier 2017 à Paris, au lancement officiel des « Principes pour le Financement à Impact Positif », un cadre international inédit destiné aux acteurs du secteur financier et leur permettant d'évaluer la dimension durable de leurs actifs.

Les principes du *Positive Impact Finance* s'appuient sur les valeurs promues par le *Pacte Mondial des Nations Unies*, offrant une approche globale au financement des 17 Objectifs de Développement Durable, afin de faire face aux défis tels que le changement climatique, la croissance démographique et l'accélération de l'appauvrissement des ressources.

En adhérant à ces principes, BMCE Bank of Africa renforce son positionnement en tant qu'acteur régional de référence, précurseur dans la promotion d'une Finance à Impact Positif. Un acte fort dans sa stratégie de financement des projets propres, à faible émission carbone, profitant à tous.

« Les Principes du Positive Impact Finance constituent une étape pleine d'espoir. BMCE Bank of Africa étend ses activités sur le continent et il est clair que nous devons faire partie intégrante de la fourniture des solutions aux nombreux besoins qui existent dans les pays où nous opérons. Les principes offrent un excellent cadre. »

M. Brahim Benjelloun-Touimi, Administrateur Directeur Général Exécutif de BMCE Bank of Africa et Président du Groupe BOA, Paris, le 30 janvier 2017.

Il s'agit de développer :

- un cadre commun pour aider la communauté financière et un ensemble plus large d'acteurs publics et privés à identifier, évaluer et promouvoir des activités, des entités et des projets d'impact positif.

- une approche collaborative axée sur la résolution des problèmes et la mise en œuvre de nouveaux modèles commerciaux et approches de financement.



FINANCE CLIMAT

Mainstreaming Climate Action

A la veille de la COP 22, le 23 juin 2016, BMCE Bank of Africa s'est officiellement engagée en tant qu'institution d'appui – ou « supporting institution » - à l'Initiative « *Mainstreaming Principles* » pour l'intégration de l'action climat au sein des institutions financières lancée le 7 décembre 2015 à la COP 21 par la BEI et 25 autres grandes institutions financières.

BMCE Bank of Africa est devenue ainsi la 1^{ère} banque au Maroc et dans la région MENA, et la 1^{ère} banque commerciale africaine à soutenir publiquement les Principes.

Le groupe de coordination de l'initiative est mené par la BERD, AFD, HSBC, et *Yes Bank*. Il s'agit de 5 Principes Volontaires pour faire de la Finance Climat le courant dominant des investissements de la banque pour accroître le capital bas-carbone et gérer les risques climatiques -.

Principe n°1 : S'engager dans des stratégies climatiques

Principe n°2 : Gérer les risques climatiques

Principe n°3 : Promouvoir des objectifs intelligents sur le plan climatique

Principes n°4 : Améliorer ses résultats en matière de climat

Principes n°5 : Rendre compte de son action pour le climat

Dessalement Propre

BMCE Bank of Africa au sein du Conseil de la *Global Clean Water Desalination Alliance*

Le dessalement de l'eau est à la pointe du débat mondial sur l'eau, l'énergie, et le climat. Ainsi, BMCE Bank of Africa a rejoint le Conseil de la « *Global Clean Water Desalination Alliance* » - Alliance Mondiale de Dessalement Propre - pour représenter les institutions financières africaines.



L'Alliance vise notamment le dessalement avec l'énergie renouvelable pour réduire les émissions de CO₂ provenant du dessalement de l'eau, processus aujourd'hui à forte intensité de carbone et grand consommateur d'énergie.

A l'occasion de la Journée Eau du 9 novembre à la COP 22, une « Déclaration des Alliances Mondiales Eau et Climat » a été signée par les alliances mondiales en matière eau et climat, dont la *Global Clean Water Desalination Alliance*, afin de créer des synergies et collaborer pour un objectif, celui de la protection de la ressource eau.



PARTICIPATION DE BMCE BANK OF AFRICA AUX ÉVÈNEMENTS FINANCE CLIMAT D'ENVERGURE

« L'Atelier Finance Climat pour l'Afrique Francophone », 3-5 mai 2016, Casablanca

BMCE Bank of Africa a participé à l'Atelier Finance Climat pour l'Afrique Francophone qui a eu lieu du 3 au 5 mai à Casablanca, organisé par l'Institut de la Francophonie pour le Développement Durable -IFDD-, en partenariat avec le Fonds d'Adaptation -AF-, le Centre de Compétence Changement Climatique -4C- du Maroc, l'Agence pour le Développement Agricole -ADA, Maroc.

Avec une présence de 13 pays africains francophones - RDC, Tchad, Benin, Mali, Burundi, Mauritanie, Côte d'Ivoire, Niger, Djibouti, Cape Verde, Sénégal, Burkina Faso, Maroc - cette formation s'est inscrite dans la coopération sud-sud pour renforcer les compétences.

« Business Climate Summit », 28-29 juin 2016, Londres

Dans le contexte des négociations climatiques pré-COP 22, BMCE Bank of Africa a rejoint la délégation CGEM, un des « core partners » du *Business and Climate Summit*, forum annuel de premier plan pour les entreprises, les investisseurs et les décideurs.

L'édition 2016 du Sommet a permis d'établir une feuille de route pour démontrer comment les entreprises peuvent tirer profit à court, moyen et long termes d'une transition rapide vers l'économie « nette zéro » carbone.

« Global ESG Investment Forum », 26-27 octobre, Londres

BMCE Bank of Africa a été la seule banque africaine parmi plus de 100 représentants de gestionnaires d'actifs, banques, fonds de pension et souverains, fondations, ONG, universités et associations venus de 5 continents.

Cette conférence a examiné les opportunités et défis d'investissements auxquels le secteur financier est confronté en termes Environnementaux, Sociaux, et de Gouvernance.

« CLIMATE FINANCE DAY », 4 novembre, Casablanca

A la veille de la COP 22, *Casablanca Finance City* a tenu la conférence « Climate Finance Day » à laquelle environ 500 participants représentant plus de 30 pays ont examiné les modes de développement des nouveaux instruments financiers verts, et répondre aux besoins élevés en capital des pays africains, le continent le plus vulnérable au changement climatique.

A cette occasion, M. Brahim BENJELLOUN-TOUIMI, Administrateur Directeur Général de BMCE Bank of Africa, est intervenu sur la mobilisation du secteur privé en faveur du climat.



Soutenir le développement de nos Collaborateurs



Rivière Li en Chine

NOTRE MONDE EST CAPITAL

Le Bilan social du Groupe BMCE Bank Of Africa met en exergue l'apport quantitatif et qualitatif de l'ensemble des représentants de la fonction RH des différentes composantes du Groupe, tant au Maroc, qu'en Europe et Afrique subsaharienne.

Au 31 décembre 2016, l'effectif du Groupe a enregistré une progression de +3% par rapport à 2015 à 14 112 collaborateurs, induite principalement, par le développement de l'activité en Afrique Subsaharienne. Ainsi, à l'échelle du Groupe, 1 223 recrutements ont été réalisés en 2016.

Les indicateurs RH du Groupe sont structurellement stables, avec notamment un turnover avoisinant les 5%, un absentéisme de 3,5% et un poids de la population féminine de 38%.

VALORISATION ACCRUE des femmes

Conformément à la volonté du Groupe de promouvoir l'emploi au féminin, la part des femmes dans l'effectif s'est établie à plus de 38% en 2016 contre 34% en 2012. Par rapport à 2015, l'évolution est de près de +1P%. Ainsi le poids des femmes dans le recrutement se renforce à 46%.

PART CROISSANTE des cadres et des cadres femmes

Le taux d'encadrement des collaborateurs poursuit sa progression atteignant, en décembre 2016, 21% contre 18% en 2012 et 20% en 2015 de même que la part des Femmes dans la population des Managers s'est établie à 27,7% en 2016 vs 25,9% en 2012.

DYNAMIQUE RH portée par la mobilité & l'évolution de carrière

1 712 mouvements ont été enregistrés en 2016 dans le cadre de reconversions ou de promotions, représentant près de 33% de l'effectif de BMCE Bank. Parmi ces mouvements, 9 ont concerné des mobilités internationales, 6 des retours d'expatriés et 5 des mobilités intra-groupe, soit 1,16% du total des mobilités réalisées en 2016.

DÉVELOPPEMENT des compétences

En 2016, près de 483 actions de formation, soit l'équivalent de 18 554 jours/hommes de formation ont été dispensées essentiellement sur les métiers bancaires. Ainsi, près de 3 500 collaborateurs, soit 66% de l'effectif, ont bénéficié d'au moins une action de formation dispensée par *BMCE Bank of Africa Academy*.

Les formations en développement de compétences managériales et commerciales ont représenté l'essentiel du dispositif de e-learning et ce, au profit de

2 001 collaborateurs, dont 84% en cours de finalisation des modules impartis.

BMCE BANK OF AFRICA ACADEMY, pour une vision Groupe partagée des enjeux RH

Programme Certifiant - Challenge RH® ESSEC

Le programme certifiant "Challenges RH® en Management des Ressources Humaines" destiné aux Responsables Ressources Humaines BMCE Bank of Africa et ses filiales, s'inscrit dans une démarche d'innovation pédagogique collective, en matière RH avec une implication et un portage fort de cette fonction de la part des dirigeants.

Ce cursus permet à l'ensemble des participants de mobiliser et fédérer les membres de la Communauté *Capital Humain Groupe*, de favoriser une approche multidisciplinaire et transversale, et mettre en commun une culture d'entreprise, un langage, un ensemble de valeurs et de développer d'avantage l'appartenance au Groupe BMCE Bank of Africa.

Le Challenge RH® ESSEC a été conçu sur mesure pour cette population qui regroupe 21 participants dont 9 de Bank of Africa, 1 LCB, 1 BES, 8 Filiales marocaines et 2 BMCE Bank SA.

Programme MBONGWANA – LCB

MBONGWANA est un programme d'accompagnement dédié à la LCB, un véritable levier de consolidation de la culture Groupe ayant pour but d'articuler les valeurs et performances des filiales du Groupe, de rapprocher, faire travailler ensemble lors de projets structurants pour nos filiales dans les régions d'implantation et d'accélérer et faciliter le déploiement des projets de développement dans la Région.

Ce dispositif a été conçu sur mesure pour une population qui regroupe 72 collaborateurs dont 17 responsables de Direction, 31 Responsables de Département et 24 Directeurs d'Agence.

Face à un environnement complètement transformé et aux défis actuels du marché bancaire congolais, « MBONGWANA » vise à accompagner les collaborateurs de la Banque à mieux accomplir leurs missions.



BOA-KENYA

Champion sur les questions « Environnementales et Sociales »

Selon l'Association Bancaire du Kenya - *Kenya Bankers Association - KBA*-, qui a lancé l'initiative Finance Durable - *Sustainable Finance Initiative - SFI* - en 2015, BOA-KENYA est un Champion « E&S ».

En effet, BOA-KENYA a été reconnue et félicitée pour le nombre record de ses collaborateurs ayant bénéficié de la formation en ligne « SFI » de la KBA sur les questions environnementales et sociales.

La banque a atteint, en 2016, 98% de conformité en termes d'inscription et de réussite du cours, assurant que tous les collaborateurs maîtrisent les considérations E&S dans le financement.

Programme Certifiant - Nouveaux Entrants

Le programme certifiant « Nouveaux Entrants » s'inscrit dans le cadre d'une stratégie globale de sensibilisation des Inspecteurs débutants du Groupe aux enjeux de l'audit interne, nécessaires pour une meilleure maîtrise des risques.

Ce dispositif contient 7 modules

- Module 1 : audit interne et conduite d'une mission
- Module 2 : outils de l'audit interne
- Module 3 : formation à la communication
- Module 4 : désacraliser les systèmes d'information
- Module 5 : détecter et prévenir les fraudes
- Module 6 : maîtrise de la comptabilité et du contrôle de gestion bancaire à destination des auditeurs
- Module 7 : audit du dispositif LCB et de la conformité bancaire

Le 1^{er} groupe constitué de 16 collaborateurs, dont 12 de BMCE Bank, 4 filiales marocaines, a été lancé, le 07 novembre 2016. Le 2^{ème} groupe, constitué de 16 participants dont 10 de BMCE Bank, 1 de LCB, et 5 BOA a quant à lui démarré en janvier 2017.

Certificated Internal Auditor -CIA.

Le programme *Certificated Internal Auditor* est une formation certifiante mise en place par L'IIA - *The Institute Of Internal Auditors* - contextualisé aux enjeux et spécificités de la population visée, à savoir les collaborateurs du Contrôle Général Groupe comprenant 17 auditeurs dont 6 de BMCE Bank SA, 7 de BOA Group, 3 des filiales marocaines, et 1 de la LCB. Cette certification a été lancée au mois de Décembre 2016.

Dialogue social

Dans le cadre du dialogue social avec les représentants du personnel, un protocole d'accord portant sur l'élargissement des prestations du fonds de solidarité, à de nouvelles prestations, a été conclu.

Ces nouvelles prestations revêtent un caractère purement social et s'inscrivent dans la ligne droite de la politique RSE. Elles concernent :

- a) un soutien financier aux veuves des collaborateurs défunts ayant des enfants scolarisés ;
- b) des allocations sociales aux enfants handicapés à travers la prise en charge de leurs frais de scolarité dans des institutions spécialisées ;
- c) une augmentation du montant de l'allocation décès de 25% pour les collaborateurs et 50% pour les conjoints, les ascendants et descendants ;
- d) l'octroi d'une aide financière en cas de départ en retraite normale ou anticipée, en fonction de la position salariale du collaborateur, variant de 1 à 5 mois ;
- e) l'octroi d'un don de mérite, couplé à un «prêt 0%» aux étudiants - enfants de collaborateurs - inscrits dans des établissements supérieurs au Maroc ou à l'étranger ;
- f) une prise en charge d'une partie des frais relatifs à la fécondité In-Vitro.

Handicap et maladies longue durée

286 collaborateurs bénéficient d'une prise en charge liée à des affections de longue durée. Parmi les avantages accordés figurent une prise en charge systématique des frais médicaux par la mutuelle santé et un règlement à 100% par la banque du ticket modérateur. Les collaborateurs en situation de handicap lié à des affections de longue durée bénéficient également de congés de maladie avec plein traitement jusqu'à 4 ans. La mobilité ainsi que leur charge de travail sont adaptés à leurs problèmes de santé. Par ailleurs, ils ont la possibilité de bénéficier d'une retraite anticipée pour raison de santé avec maintien, aux frais de la banque, de la couverture médicale et de la prise en charge à 100%, à vie.



THÈMES DES COMITÉS D'HYGIÈNE & SÉCURITÉ ET DU COMITÉ D'ENTREPRISE

CE	- Responsabilité Sociétale de BMCE Bank. - Aperçu des résultats financiers de l'exercice 2015, projets stratégiques du Groupe.	22-04-2016
CE	- Finance participative : principes, prémices et avenir de la finance participative au Maroc. - Aperçu des nouvelles prestations du Fonds de Solidarité, Participation de la Banque à la COP 22.	20-01-2017
CHS	- Politique santé de la banque : médecine tropicale.	22-04-2016
CHS	- Bilan d'activité de la Sûreté Sécurité Groupe Siège / Réseau - Amélioration des dispositifs électroniques de sûreté.	20-01-2017
Commission Club	Réaménagement des infrastructures du CLUB	04-04-2016
Commission Restaurant BMCE Bank	Bilan d'activité Restaurants BMCE Bank 2015	10-12-2015
Commission Œuvres sociales	Offre de location centres d'estivage été 2016	12-04-2016
Commission Club	État d'avancement des travaux de réaménagement du Club BMCE	28-06-2016

Déménagement Bouskoura

Dans la cadre du déménagement des Centres de Services Métiers -*C.S.M.*- et de *EAI* vers Bouskoura, diverses réunions de concertation avec les représentants du personnel et les équipes concernées ont été tenues. L'objectif a été d'expliquer les enjeux du projet, mais également les moyens matériels engagés, le confort lié aux conditions du travail pour les collaborateurs.



Politique de rémunération

La Politique RH Groupe a défini les principes fondamentaux du Groupe en matière de rémunération. La politique de rémunération a pour objectifs de :

- favoriser la transparence, l'équité et la convergence des intérêts individuels et collectifs.
- garantir la compétitivité avec les conditions du marché.
- stimuler la performance et contribuer à attirer et à fidéliser les meilleurs talents.
- œuvrer pour une cohérence globale des principes clés au niveau du Groupe.
- garantir le respect des obligations et des règles locales.

Les principes de la Politique de Rémunération s'articulent autour des principes de :

- conformité réglementaire et interne : les pratiques de rémunération doivent s'effectuer en totale conformité avec les réglementations locales et avec les principes et les règles du Groupe.
- d'égalité de traitement et de non-discrimination : l'égalité de traitement est un principe fondamental en matière de rémunération. Ainsi, il est impératif de n'introduire aucun critère de discrimination lors des actes liés à la rémunération des collaborateurs du Groupe, notamment lors de l'embauche, ou de l'attribution des augmentations individuelles, des rémunérations variables ou d'autres éventuelles attributions.
- d'éthique et prévention des conflits d'intérêt : les rémunérations sont déterminées de manière à éviter la mise en place d'incitations qui pourraient entraîner des situations de conflits d'intérêts entre les collaborateurs et les clients externes ou le non-respect des règles de bonne conduite.
- de confidentialité et protection des données personnelles des collaborateurs - les éléments relatifs à la rémunération relèvent des données personnelles, lesquelles données sont gérées en conformité avec les réglementations et lois.

■ d'intégration aux dispositifs de gestion du Capital Humain le dispositif de rémunération s'intègre avec les autres dispositifs de gestion du Capital Humain liés :

- au dispositif de hiérarchisation des emplois
- à la politique de recrutement
- à la politique d'évaluation professionnelle
- à la politique de gestion des carrières.

Santé et Sécurité au Travail

Qualité de vie au travail et prévention des risques psychosociaux

Les risques psychosociaux sont un ensemble de phénomènes affectant la santé mentale et physique des collaborateurs. Ils peuvent se manifester sous diverses formes : stress, sentiment de mal-être ou de souffrance, harcèlement, épuisement professionnel.

En 2016, une action structurante d'analyse des sources de risques professionnels liées à la santé au travail a été déployée dans le cadre de la démarche OHSAS 18 001 – santé et sécurité au travail et ce, en partenariat avec le *Capital Humain Groupe*, la *Logistique Groupe* et le *Développement Durable*. Cette démarche a pour objectif de piloter et mettre en œuvre, sur le plan opérationnel, la politique de prévention des risques professionnels au sein de la Banque.

Une formation relative aux facteurs de risques psychosociaux a été dispensée au profit de 126 Managers de la région *Casa Nord*, afin de les sensibiliser aux mécanismes et conséquences du stress au travail.

Actions Santé

Dans le cadre de la politique santé au travail instaurée, plusieurs actions de prévention ont été menées :

- Visites annuelles de médecine de travail, ayant pour but la surveillance de l'état de santé des collaborateurs. Elles servent aussi à les informer et les conseiller sur les mesures de prévention ;
- Visites de médecine tropicale, assurées par un médecin spécialiste des maladies infectieuses. Elles concernent les collaborateurs expatriés en Afrique ou ceux qui partent ou reviennent de mission dans le continent. Ces visites sont accompagnées par un protocole de prévention - vaccins, bilan sanguin, traitement anti-paludisme... - ;
- Visites de cardiologie ayant pour but la prévention des maladies cardiovasculaires. Elles concernent les collaborateurs âgés de 40 ans et plus ;
- Visites d'hygiène et d'inspection de l'hygiène des locaux, englobant la sécurité et les conditions de travail ;
- Campagnes de dépistage, pour diagnostiquer les maladies à un stade précoce et pouvoir les soigner facilement en limitant les risques liés au traitement de longue durée - dépistage du cancer du sein, du diabète et HTA, du cancer de la prostate ... - ;
- Campagnes de sensibilisation visant à informer les collaborateurs de certaines maladies graves. Une « Conférence sur les avantages du dépistage précoce du cancer du sein » a été organisée en 2016 par le Service Médico-Social.

BILAN 2016 EN CHIFFRES

- 3 070 visites médicales
- 145 visites d'hygiène
- 148 examens de cardiologie
- 116 visites de médecine tropicale -Afrique-
- 624 prises en charge : hospitalisation, chirurgie, circoncision, accouchement...
- 4 971 collaborateurs ayant bénéficié des campagnes préventives

PARTENARIAT EXCLUSIF Avec *Sphera Global Health Care*

BMCE Bank of Africa a noué un partenariat exclusif avec une société internationale de services de télésanté, offrant à son Capital Humain des solutions e-santé innovantes et de qualité, et ce, en adéquation avec sa politique « Santé au Travail ».

Ce service permet aux collaborateurs de mieux gérer leur santé et celle de leur famille à travers une plateforme offrant aux collaborateurs plusieurs services, dont :

- l'orientation médicale en ligne avec rapport écrit ;
- le deuxième avis médical international ;
- la vidéo consultation via smartphone ;
- le droit d'accès à un réseau international à des prix préférentiels ;
- la coordination médicale -prestations payantes à tarifs négociés- ;
- la prise de rendez-vous auprès de cliniques et hôpitaux à l'étranger.

Elle permet également d'avoir accès à une médecine internationale à des tarifs avantageux et de bénéficier d'une prise en charge rapide et d'un suivi médical de haute qualité.

A travers cet accord d'exclusivité, BMCE Bank of Africa est devenu le premier Groupe bancaire au Maroc à proposer à ses salariés et leurs familles des services massifs en Télésanté, un symbole fort de l'attention particulière que porte le Groupe à la santé et au bien-être de ses collaborateurs.

Système de Management Environnemental et Énergétique

Politique Environnement Énergie



Forêt d'Amazonie, vue du ciel

NOTRE MONDE EST CAPITAL

BMCE BANK OF AFRICA, PREMIÈRE BANQUE CERTIFIÉE ISO 50001

Révision de la Politique

Un nouvel élan est donné à l'engagement BMCE Bank of Africa pour le Développement Durable par l'intégration, au Système de Management Environnemental ISO 14 001 existant, d'un Système de Management de l'Energie selon la norme ISO 50 001.

Depuis octobre 2016, BMCE Bank of Africa est certifiée ISO 50 001, confirmant une fois de plus son engagement en faveur de la lutte contre le réchauffement climatique.

A travers un pilotage efficace de son Système de Management de l'Energie, BMCE Bank of Africa est devenue en 2016 la première banque en Afrique du Nord et dans la région MENA à obtenir une telle distinction, décernée par le Bureau Veritas Certification.

La maîtrise de l'énergie constitue un levier de compétitivité fort en faveur des enjeux liés au Climat. Cette démarche de certification internationale entreprise par BMCE Bank of Africa conforte les engagements de la Banque en faveur du Développement Durable, lui permettant d'assurer une meilleure maîtrise de ses usages énergétiques et des gains nets sur sa facture énergétique et ce, pour l'ensemble de ses sièges.

Désormais, la Banque adopte un Système de Management de l'Energie certifié ISO 50 001, lui permettant d'élargir sa stratégie et d'anticiper sur ses besoins énergétiques, voire même de promouvoir les sources d'énergie renouvelable à court et moyen termes.

L'ISO 50 001, norme de référence au niveau mondial dans ce domaine, intègre des exigences pour l'établissement d'une politique énergétique efficace.

La consommation totale des sièges BMCE Bank of Africa est à l'ordre de 6 GWh en 2016, la consommation totale des trois sièges a connu une baisse de 2.89%.

	Bâtiment A	Bâtiment B	Bâtiment C
Energie électrique 2016 kWh/an	2 211 277.00	3 165 182.00	641 658
Superficie bâtiment m2	24 250.00	7610	7613
Ratio électrique kWh/m2	91.19	415.92	84.28

"Une économie de 10% pour la consommation d'électricité au niveau du réseau BMCE BANK en 2016 par rapport à 2015."

Source de consommation - Bâtiment – régions du réseau des agences-	Volume consommation -kWh-	Consommation par Collaborateur
Casa Sud	2 955 926,09	5 956.60
Grand Sud	1 215 609,68	7 440.85
Nord Méditerranée	1 642 982,78	9 081.46
Centre Méridional	2 114 129,30	6 751.40
Casa Nord	2 902 601,87	5 949.21
Oriental	2 019 021,93	7 521.37
Centre Atlantique	2 351 385,54	5 572.42
Centre	2 067 596,18	8 133.99

Une première au niveau du secteur bancaire au maroc

BMCE Bank of Africa réalise son Bilan Carbone pour la 2^{ème} année consécutive

Consciente des enjeux relatifs à la lutte contre le changement climatique, BMCE Bank of Africa s'est engagée volontairement à réaliser son inventaire des émissions de GES depuis 2015, en tant qu'année de référence.

Tenant compte des principaux postes d'émissions directs et indirects des trois *Scopes* 1, 2&3, concernant notamment les consommations énergétiques, les immobilisations, les achats, le transport de fonds, les déplacements professionnels et le traitement de fin de vie de déchets, BMCE Bank of Africa a réalisé, pour la deuxième année consécutive, son bilan des émissions carbone au titre de l'année 2016.

En termes de résultats, le bilan carbone pour l'exercice 2016 a enregistré une diminution de 7% des émissions CO₂ par collaborateur.

Cette diminution est due principalement au programme Environnemental et Energétique entamé par la banque dans le cadre des démarches ISO 14 001 et ISO 50 001.

La comptabilisation des émissions GES a été réalisée conformément aux Normes ISO 14 064 et 14 069 et au moyen de l'outil Bilan GES mis en place en 2013 par la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement qui s'inspire de la Méthode Bilan Carbone développée par l'ADEME.

BMCE BANK OF AFRICA MAROC

ANNÉE DE REPORTING : 2015
PÉRIMÈTRE RETENU:

■ SCOPE 1
■ SCOPE 2
■ SCOPE 3 : ACHATS PAPIER - DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS- TRANSPORT -FONDS / COURRIER-

2016
5,06 TCO₂E/EMPLOYÉ - 5 294 COLLABORATEURS

2015
5,48 TCO₂E/EMPLOYÉ - 4 909 COLLABORATEURS

Suivant l'inventaire national des émissions GES de 2012, le total des émissions GES de BMCE Bank of Africa représente 0,064 % des émissions globales au niveau national qui s'élèvent à 100 Millions de Tonne.

BMCE BANK OF AFRICA ACADEMY obtient la Certification HQE

En 2015 déjà, *BMCE of Africa Academy* avait décroché, avec un niveau de performance très bon, la certification internationale Haute Qualité Environnementale selon le Référentiel de Certification HQE™. Certifiée par l'organisme International *Cerway* - phase Conception, elle est la première banque marocaine à obtenir une telle distinction.

Une reconnaissance renforcée le 8 novembre 2016, puisque *BMCE Bank of Africa Academy* a décroché la certification HQE™ niveau Très Bon, pour la phase Réalisation, par *Cerway*.

L'ensemble de ces distinctions couronnent les efforts tangibles de la Banque dans la promotion d'une construction durable, un axe clé de sa Politique Environnementale et Energétique déployée depuis 2011.



BMCE BANK OF AFRICA ACADEMY PRIMÉE aux Green Building & City Solutions Awards

Le Groupe BMCE Bank of Africa s'est vu décerner, en marge de la COP 22, le Prix Coup de Coeur à l'International, et le Prix *Smart Building* national pour son nouveau site «*BMCE Bank of Africa Academy*», situé dans la ville verte de Bouskoura.

La cérémonie de remise des prix du concours « *Green Building & City Solutions Award* » 2016, organisée par le réseau de Construction21, s'est tenue le 14 novembre 2016 à Marrakech.

BMCE Bank of Africa – première institution à représenter le Maroc dans un tel concours - a confirmé son leadership dans le Développement Durable.

MAINTIEN DE LA CERTIFICATION ISO 14 001 Pour la 6^{ème} année consécutive

Seule Banque au Maroc et dans la région MENA certifiée pour l'ensemble de ses activités, BMCE Bank of Africa maintient, pour la 6^{ème} année consécutive, sa certification ISO 14001 pour l'environnement, suite à l'audit de suivi réalisé par le *Bureau Veritas Certification* en mai 2016.

BMCE Bank of Africa célèbre la journée mondiale de la terre

L'édition 2016 de la Journée de la Terre a été placée sous la thématique phare de la COP 22 : la gestion de l'eau à travers la « Finance Bleue », l'occasion privilégiée pour le Groupe de réaffirmer son engagement ferme et son attachement aux principes de Développement et de Finance Durable.

Les invités d'honneur, M. Eric Baulard, Responsable AFD- bureau Maroc, et son Chargé de mission Eau M. Lionel Goujon, ainsi que M. Alexandre Nash, Responsable Environnement de la BEI, ont fait part des enjeux liés à la question de l'eau, partageant les résultats et retours d'expérience de leurs institutions respectives en matière de financement dans le secteur de l'eau.

Par ailleurs, la célébration de la Journée de la Terre a été l'occasion de primer les meilleurs performers en Efficacité Energétique et les meilleurs contributeurs dans la certification ISO 14001.

Communication et développement de la culture environnementale de nos parties prenantes internes et externes

Dans le cadre de son partenariat avec l'Association Marocaine Green Building Council -MGBC-, BMCE Bank of Africa a accueilli le « *Green Academy MGBC* » au sein de *BMCE Bank of Africa Academy* pour la première formation HQE -Haute Qualité Environnementale- reconnue par *CERWAY*, qui certifie les acteurs à l'international tout au long de leur projet. A travers cette initiative, la Banque continue sa veille sur les évolutions réglementaires, et concrétise son engagement à sensibiliser ses parties prenantes à travers la promotion des meilleures pratiques environnementales.

Les engagements en matière d'Achats Responsables

BMCE Bank of Africa a conçu la Charte « Achats Responsables », un cadre de référence commun pour les équipes *Achats* et les fournisseurs de BMCE Bank of Africa. Validée au niveau du *Comité de Coordination et de Contrôle Interne*, son objectif est de :

- s'aligner aux meilleures pratiques des entreprises dans la promotion des Droits de l'Homme, du Droit du Travail, de la lutte contre la corruption et des enjeux sociaux et environnementaux ;
- exprimer les attentes du Groupe vis-à-vis de ses fournisseurs, partenaires et sous-traitants en matière d'éthique professionnelle et de déontologie ;
- renforcer et préserver l'image d'éthique et d'intégrité du Groupe et la promouvoir publiquement à l'intention de ses parties prenantes.

A travers sa charte "Achats Responsables", BMCE Bank of Africa formalise également des engagements précis en ligne avec le respect des principes universels du *Pacte Mondial des Nations Unies*, concernant :

- le respect des normes sociales et de travail : interdiction du travail des enfants, respect des dispositions légales en matière de droit du travail, de salaire minimum, de liberté d'association etc.
- les principes éthiques : prévention des conflits d'intérêt, respect des règles de confidentialité, prévention de la corruption et abstention de cadeaux et invitations.
- la préservation de l'environnement : maîtrise des impacts directs des fournisseurs, gestion rationnelle des ressources et politique responsable de gestion des déchets, respect strict en matière de sécurité

84% des fournisseurs ont signé la charte « Achats Responsables »



La Relation Client au cœur de notre métier



Désert, Namibie

NOTRE MONDE EST CAPITAL

Des moyens pour répondre aux attentes et réclamations des clients

Démarche Relation Client

BMCE Bank of Africa entretient avec ses clients une relation fondée sur la clarté et la confiance. La Banque s'engage à cette transparence en offrant une information claire sur ses produits et services, avec pour volonté d'apporter la meilleure qualité de service.

Les attentes et besoins des clients évoluant sans cesse, BMCE Bank of Africa met en place des moyens concrets et efficaces pour s'efforcer de trouver une solution ou orienter leurs demandes de la manière la plus ciblée et efficiente.

Traitement des réclamations

La Banque s'attache à ce que toutes les insatisfactions ou dysfonctionnements dans sa Relation Client puissent trouver une solution rapide dès qu'elle en est informée par son client. Cette démarche démontre une volonté constante d'inscrire ses relations dans la durée et la transparence.

Le délai optimal de clôture d'une réclamation complète est de 8 jours ouvrables, et ce conformément aux procédures internes. A l'issue de ce délai, une lettre de réponse est adressée au client.

Durant l'année 2016, 3 400 réclamations ont été saisies sur *PS SOFT RECLA*. 35 dossiers ont été traités dans le cadre de la Médiation Bancaire. 48% des réclamations ont été remontées via le *Centre de Relation Clientèle*, suivi par le site web de la Banque qui représente 23% des réclamations recueillies.

Les réclamations remontées suite aux visites clients représentent 15% du nombre total des réclamations. 11% des réclamations sont acheminées via courrier et enfin 2% des réclamations reçues parviennent par mails internes. 60% des réclamations reçues cette année sont fondées. Les réclamations non fondées se rapportent essentiellement à des contestations d'opérations, des clôtures de comptes et des problèmes GAB.

Engagements certifiés du *Centre de Relation Client* BMCE Bank of Africa

1. BMCE Bank s'engage à mettre à votre écoute un *Centre de Relation Clientèle* 7/7 J de 08h à 22h.
2. Nous nous engageons à mettre à votre disposition des conseillers qualifiés et multi langues - Arabe, Amazigh, Français, Anglais, Espagnol.
3. Nous nous engageons à vous assister immédiatement pour toute demande d'information.
4. Nous nous engageons à prendre en charge instantanément vos réclamations et suggestions.
5. Nous vous garantissons des services personnalisés et en toute confidentialité.
6. Nous nous engageons à mettre à votre disposition un service sécurisé pour vos opérations courantes.
7. Nous mesurons en permanence votre satisfaction.
8. Nous assurons durablement et efficacement l'interface entre vous et votre agence.

La qualité de l'accueil en *CRC* BMCE Bank of Africa, en terme d'amabilité et de ton utilisé est en amélioration constante. Les taux de satisfaction en 2016 ont dépassé ceux du marché, selon une étude clients mystères CRC 2016.

Mesure et pilotage de la satisfaction client

La démarche qualité a toujours constitué une des principales composantes de la stratégie de BMCE Bank of Africa. Elle permet de se démarquer dans un environnement bancaire concurrentiel en mouvement et de relever les défis à venir.

Enquêtes de satisfaction, enquêtes client mystère, campagnes de qualification, suivi des doléances des clients, sont autant d'actions et d'outils qui visent aussi bien la satisfaction du client que le développement des performances commerciales



Enquête de satisfaction clientèle "Professionnels"

Au cours du 2^{ème} semestre 2016, le segment de la clientèle des Professionnels a fait l'objet d'une enquête de satisfaction dans le but de cerner leurs besoins et attentes par rapport à la qualité de service et identifier les axes d'amélioration.

BILAN EN CHIFFRES

- Image globale de la banque : taux de satisfaction de 88%
- Accueil en agence : taux de satisfaction de 90%
- Accueil téléphonique : taux de satisfaction de 86%
- Relation aux conseillers : taux de satisfaction de 89%
- CRC : taux de satisfaction de 89%
- Satisfaction globale vis-à-vis des produits et services : 90%
- Informations : taux de satisfaction de 91%

Enquête mystère clientèle "MRE"

En 2016, un dispositif d'enquêtes mystères a concerné l'ensemble de la clientèle des Particuliers et des Professionnels, tous segments confondus. A travers cette vague, 169 agences de BMCE Bank à vocation MRE ont fait l'objet de deux visites et les appels téléphoniques ont concerné 200 agences. Pour les visites, chaque agence a été évaluée à partir de 2 visiteurs différents, soit un total de 338 visites.

Résultats de l'enquête clientèle mystère 2016 "MRE"

- Accueil au premier contact : Score de 99%
- Présentation du personnel appréciée dans 99% des cas
- Prise de congé appréciée positivement par 99% des interlocuteurs
- Accueil du conseiller de manière générale apprécié positivement par 94% des interlocuteurs
- Qualité du langage appréciée dans 94% des cas
- Qualité d'écoute du conseiller : score de 92%
- Identification des besoins réalisée par 79% des conseillers

Bank of Africa décroche le prix de la Banque du Ghana qui répond au mieux aux besoins de ses clients

Bank of Africa a été désignée «Meilleure Banque du Ghana pour ses services de Conseil», lors d'une cérémonie tenue à Accra le 27 août 2016.

Organisé par le « *Corporate Initiative Ghana* », fondé en 2001 par un groupe d'entreprises opérant dans différents secteurs de l'économie ghanéenne, ce Prix destiné à promouvoir l'excellence, récompense la banque qui répond le mieux aux besoins de ses clients.

BOA triplement primée au Burkina Faso

Bank of Africa-BURKINA FASO a été honorée, le 28 juillet, lors de la 5^{ème} édition du Prix Burkinabè de la Qualité, en remportant 3 prix : Prix de l'Excellence dans la qualité, Prix de la Productivité et Prix Spécial pour la Réalisation du Produit, dans la catégorie "Grandes Entreprises et Institutions".

Cette manifestation s'est tenue à l'occasion des Journées Nationales de la Qualité, organisées par l'Agence Burkinabè de la Normalisation et de la Métrologie -ABNORM- et l'Association Burkinabè pour le Management de la Qualité - ABMAQ.

Prévention du surendettement et accompagnement des clients par les voies de recours à l'amiable

BMCE Bank of Africa est nécessairement concernée par l'enjeu du surendettement et dispose depuis 2004 – date de création de la *Direction Gestion préventive des Risques de crédit de crédit* - des moyens nécessaires à l'identification des personnes concernées afin de proposer une approche de traitement responsable dans le cadre des actions de recouvrement.

A ce titre, un dispositif de soutien et d'accompagnement est proposé aux clients en difficulté financière. Le processus de recouvrement amiable mis en place par la Banque pour accompagner les clients en situation financière vulnérable se décline sous différentes approches :

Droit à l'information.

- Assurer aux clients une information précise sur les critères et modalités des plans de restructuration et arrangements.
- Améliorer en continu les conditions et le contenu du dialogue et des négociations.

Respecter les intérêts des clients.

- Respecter la vie privée des clients et protéger leurs données personnelles.
- Définir des procédures transparentes assurant aux clients la prise en compte de leurs réclamations, droits et obligations.

Prévention du surendettement à travers :

- Une détection précoce des clients fragiles afin de leur proposer des solutions adaptées.
- La proposition de solutions amiables personnalisées et pérennes.

Une formation spécifique pour les gestionnaires de recouvrement concernés.

- Les gestionnaires de recouvrement spécialisés dans le traitement des dossiers sensibles et vulnérables dits «conseillers de recouvrement amiable» reçoivent une formation spécifique disponible sur le catalogue de formation du Groupe.

Programmes de soutien en cas de difficultés financières.

- Recensement de tous les clients répondant à certains critères de fragilité -dépassements d'autorisation prolongés, impayés de crédit, etc.-.
- Prise en charge systématique de ces clients par 2 plateformes - en central et au niveau des régions - de conseillers spécialisés qui assurent temporairement la relation commerciale à la place de l'agence en attente de la normalisation de la situation des comptes des clients.
- Recherche, avec les clients pris en charge, de solutions d'apurement progressif des impayés, en privilégiant autant que possible la voie du retour en encours sain sur celle du contentieux.
- Reprise, à l'issue de la période d'apurement, de la relation des clients avec leur agence.

Prévention de toute forme de corruption.

- Sensibilisation des collaborateurs aux mesures prises par la banque dans ce sens.
- Ne pas accepter des commissions occultes ni cadeau de la part des contreparties.

Evaluation de l'efficacité des dispositifs de prévention du surendettement et d'accompagnement des clients en difficulté financière à travers :

- La satisfaction des clients, consécutive à une prise en considération plus spécifique de leurs difficultés.
- Le suivi et le pilotage des indicateurs, liés notamment au taux de régularisation des situations irrégulières, meilleur que par le passé.

Taux de recouvrement des impayés à fin décembre 2016 : 94% en nombre et 82% en montant des impayés.

Respect de la vie privée des clients et des consommateurs et protection des données personnelles

Sécurité numérique et protection des données

Garant de la sécurité des données et du respect du secret bancaire, et engagé sur les sujets de sécurité et protection des données clients en tant que tiers de confiance, l'un des enjeux du Groupe consiste à proposer à ses clients une offre de service digitale simple d'usage, disponible et hautement sécurisée. BMCE Bank of Africa investit alors en permanence pour garantir la sécurité des opérations et la protection des données de ses clients.

Par ailleurs, et dans toutes les communications adressées à ses clients, BMCE Bank of Africa donne à ses destinataires le droit d'accès, de rectification ou de radiation des informations nominatives les concernant. D'un point de vue opérationnel, un Responsable Sécurité Système d'Information Groupe -RSSIG- est mandaté par la *Direction Générale*. Il a pour mission de définir, suivre et contrôler la politique de sécurité des systèmes d'information Groupe -PSSIG-, aider à concevoir et déployer un système d'information qui réponde parfaitement aux meilleures pratiques en matière de sécurité, piloter la mise en place des solutions technologiques et sécuritaires pour garantir la disponibilité, la sécurité, l'intégrité et la traçabilité des données.

Une vision stratégique de la sécurité globale *IT* Groupe BMCE Bank of Africa 2016-2018 a été définie.

De même, le Plan de Continuité d'Activité PCA et Plan de Continuité Informatique PCI sont établis rigoureusement, appuyés par des tests réguliers par filières critiques.

Une équipe dédiée pour la sécurité *IT* et un budget sécurité *IT* est alloué, notamment pour les tests d'intrusion internes et externes, les audits sécurité *IT*, les technologies de défense sécuritaires. Sur le plan de la formation et de la sensibilisation, un guide sécurité *IT* a été établi, publié sur le site Intranet pour un accès à l'ensemble des collaborateurs. Une sensibilisation est réalisée pour chaque alerte sécurité identifiée par le *Centre Community Emergency Response Team -CERT-* de LEXIS et de la veille sécuritaire sur Internet.



Vue aérienne de rivière, Canada

NOTRE MONDE EST CAPITAL

AFRICAN ENTREPRENEURSHIP AWARD

BMCE Bank of Africa, pionnier dans la promotion de L'Entrepreneuriat

Annoncé officiellement lors du Global Entrepreneurship Summit de novembre 2014 à Marrakech, l'*African Entrepreneurship Award - AEA* a couronné pour sa deuxième édition une dizaine de lauréats en provenance de l'ensemble des régions du continent.

Doté d'une enveloppe annuelle de 1 millions de dollars USD, ce Prix symbolise l'importance qu'accorde BMCE Bank of Africa au développement économique du continent, avec pour objectif de valoriser les meilleurs projets à impact social et durable dans les domaines de l'Éducation, l'Environnement et l'Innovation.

L'organisation de ce Prix s'inscrit ainsi dans une vision avant-gardiste et d'une démarche historique et éco-responsable qui ont toujours caractérisé la politique de BMCE Bank of Africa. Il symbolise aussi le rôle important que l'entrepreneuriat doit jouer pour le développement de l'Afrique, ainsi que la volonté du Groupe de promouvoir son développement en Afrique, par les Africains et pour les Africains.

Au cours d'une cérémonie présidée par M. Othman BENJELLOUN, Président du Groupe BMCE Bank of Africa, avec la présence d'éminents membres du Corps Diplomatique accrédité à Rabat, cette édition a tout particulièrement valorisé le travail collaboratif qui a prévalu pour la réussite de cette seconde édition.

Le mentoring est fondamental pour AEA, représentant la clé décisive du succès. En 2016, ce sont plus de 200 partenaires-mentors, de différents profils - Université, incubateurs, Business Angels, investisseurs... - qui ont accompagné ces jeunes porteurs de projets à faire valoir leurs idées.

Plus de 10 000 entrepreneurs inscrits en 2 ans

En termes chiffrés, la 2^{ème} édition de l'AEA, lancée en février 2016, a drainé près de 4 000 entrepreneurs, issus de 105 pays dont 54 africains. Le taux de participation 2016 a enregistré une hausse de 33% par rapport à la première édition. Plus de 10 000 entrepreneurs se sont inscrits sur la plateforme de l'AEA depuis son lancement en 2015.

Le programme a également élargi son réseau avec 180 partenaires/mentors représentant 36 nationalités et venus d'Afrique, d'Europe, d'Asie et d'Amérique du Nord.

Pour cette 2^{ème} édition de l'AEA, 37 finalistes originaires de 22 pays - 34 finalistes en 2015 issus de 15 pays - ont été en lice. Ils ont été coachés par 8 mentors pendant le Boot Camp vs 6 coaches en 2015. Ce dernier a été l'occasion pour les entrepreneurs de partager leurs valeurs, dans une ambiance collégiale, marquée par un esprit d'équipe.

Ces candidats ont été retenus sur une période de 4 jours - du 30 novembre au 3 décembre 2016. Après cette phase, 11 lauréats ont été sélectionnés par un jury composé de dirigeants d'entreprise et d'entrepreneurs de renom au niveau continental.

11 Projets primés

Dotée de 150 000 dollars USD, la première place a été décernée à Mahmud Johnson du Liberia pour son projet "Produits à l'huile de palme" dans la catégorie Environnement, à Jennifer Shigoli de la Tanzanie pour son projet "Serviettes réutilisables" dans la catégorie Éducation et à Abdeladim Moumen du Maroc pour son projet "Kit de diagnostic des maladies infectieuses" dans la catégorie Domaine inexploré.

La deuxième place - 100 000 dollars USD - est revenue à Ernie Aylward de l'Afrique du Sud pour son projet "Mini taxi électrique" dans la catégorie Environnement, à Abideen Adelu du Nigeria "Application mobile pour tester les étudiants" dans la catégorie Éducation et à Joyce Kyalema de l'Ouganda "Graines de courges" dans le Domaine inexploré.

Doté de 50 000 dollars USD le *Pioneer Awards* a été attribué à Frederico Peres da Silva du Mozambique pour son projet "Connecter les travailleurs informels", suivi de Achiri Nji du Cameroun "Traçabilité instantanée des bus", de Benti Gelalcha de l'Éthiopie "Services vétérinaires mobiles", de Murtula Sanni du Nigeria "Plateforme pour travailleurs qualifiés" et de Omar Kadiri du Maroc.

Les gagnants du Prix continueront leur parcours de mentorat avec un programme personnalisé, conçu pour les aider à planifier, lancer et développer leurs entreprises.

Pour rappel, l'année 2015 avait vu 10 entrepreneurs porteurs de projets venus de 8 pays africains se partager une enveloppe de 1 million de dollars. Sur ces 10 lauréats, 8 ont franchi les étapes qui leur avaient été imposées après l'obtention de leur prix.

De nombreux enseignements pour BMCE Bank of Africa

Basé sur une quinzaine de principes directeurs - mentorat volontaire, partenariat, création d'un écosystème autour de l'entrepreneuriat, processus transparent, plateforme digitale innovante, apprentissage durable et efficient, logo qui inspire "Valeur" et "Potentiel", ou encore collégialité et convivialité -, AEA vise à constituer un corpus d'enseignement qui permettra, à terme, de « faire la banque de demain » et mieux comprendre les besoins de la TPE en Afrique.

Ce type d'initiatives est désormais le fer de lance de l'entrepreneuriat au niveau de tout le continent Africain, à travers les canaux de distribution que sont la marque Bank of Africa et la marque BMCE Bank, mais également la Banque de Développement du Mali, la Congolaise de Banque, ainsi que les filiales marocaines.



ÉDUCATION FINANCIÈRE

Selon les recommandations de l'Organisation de Coopération et de Développement Economiques -OCDE-, « L'éducation financière doit commencer à l'école, la population devant être formée aux questions financières à un âge aussi précoce que possible ». C'est dans ce sens que BMCE Bank of Africa contribue, chaque année, à l'instruction et à la sensibilisation des générations montantes aux défis économiques actuels, à travers les « Journées de la Finance pour les enfants et les jeunes », sous l'égide de *Bank Al Maghrib* et la Fondation Marocaine de l'Éducation Financière -FMEF-.

La 5^{ème} Edition, organisée du 14 au 25 mars 2016, a mobilisé les 8 régions -Casa Sud, Casa Nord, Centre Atlantique, Centre, Oriental, Nord Méditerranée, Grand Sud et Centre Méridional-, fières de contribuer à l'éducation financière des jeunes.

- 94 agences mobilisées, réparties dans 47 villes du Royaume.
- 147 collaborateurs mobilisés pour cette 5^{ème} Edition.

ACCOMPAGNEMENT DE LA PME ET DE LA TPE Club PME By BMCE Bank of Africa

Pour appuyer le développement économique et social du pays, BMCE Bank of Africa a adopté une stratégie renforcée pour accompagner les PME, en créant le *Club PME* by BMCE Bank of Africa, une plateforme dédiée, facilitant la relation de la PME et TPE avec la Banque.

Avantages

- Une plateforme de partage d'expériences et d'information.
- Des formations basées sur la pratique, en faveur des cadres de PME pour améliorer leurs connaissances bancaires.
- Un cycle de formation certifiant par l'Université HASSAN II.
- Des séminaires trimestriels en faveur des dirigeants de PME portant sur des thématiques stratégiques pour le développement de leur entreprise.
- Une newsletter électronique *ODE* comportant des informations utiles pour l'entreprise.

LA CARAVANE DE L'AUTO-ENTREPRENEUR

La caravane de l'auto-entrepreneur vise à sensibiliser les porteurs de projets aux avantages juridiques, sociaux et fiscaux du statut de l'auto-entrepreneur et aux modalités de création d'entreprises. Les participants ont ainsi bénéficié d'ateliers sur l'éducation financière et la compréhension de la bancarisation, d'offres forfaitaires à tarif unique et à conditions avantageuses. La dernière rencontre, à Tanger, est intervenue après une série de séminaires organisés dans les régions à forte concentration d'auto-entrepreneurs, dont Nador, Fès, Marrakech, Casablanca et Kénitra. Plus de 600 porteurs de projets en ont bénéficié.

LE CLUB ENTREPRENEUR BY BMCE BANK

En collaboration avec l'*Observatoire De l'Entreprenariat* de BMCE Bank, un parcours de formation sur mesure, le programme *Business Edge*, développé par la SFI, a été mis en place, pour la mise à niveau des entrepreneurs dans plusieurs domaines de compétences. 101 entrepreneurs ont ainsi bénéficié de cette formation en 2016.

EVOLUTION DU MARCHÉ LOW INCOME BANKING

L'inclusion bancaire étant un enjeu sociétal majeur, BMCE Bank of Africa dispose d'une offre à destination des populations ayant des difficultés à bénéficier des produits et services bancaire. Il s'agit par exemple des personnes non salariées ayant des revenus faibles ou irréguliers. BMCE Bank met ainsi à disposition de ces populations des produits adaptés à leurs besoins, tels que :

- le crédit *Fogarim*, garanti par la Caisse Centrale de Garantie et destiné aux populations aux revenus modestes ou irréguliers, dont 17 965 dossiers ont été traités en 2016 pour un encours de 2 564 554 KDH au 31/12/2016 ;
- les *cartes prépayées*, liées à un compte sur carte sans frais de tenue de compte et plafonné à 20 000 dh, dont 8 592 cartes ont été distribuées au 31/12/2016 ;
- les *comptes sur carnet*, dont 36 697 ont été ouverts en 2016, portant le stock à 689 769 ;
- la *carte privative*, lancée en février 2014 en remplacement de la carte *Accès*, destinée aux populations low income et proposée pour 25 dh/mois pendant 4 ans, dont le stock s'élevait à 167 339 cartes fin 2016.

BMCE BANK SOUTIENT, À TRAVERS ENACTUS, LES STARTUPS À FORT IMPACT SOCIAL ET LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE - ODD.

Enactus est une organisation internationale œuvrant dans le domaine de l'entrepreneuriat social et du Développement Durable. Elle développe des partenariats entre le monde des affaires et celui de l'enseignement supérieur afin de préparer les étudiants à contribuer au développement de leur pays en tant que futurs leaders entrepreneurs, éthiques et socialement responsables.

L'organisation compte plus de 69 000 étudiants au sein de quelques 1 700 campus universitaires répartis sur 36 pays. Au Maroc, elle est présente depuis 2003 et a accompagné depuis sa création plus de 20 000 étudiants tout en mettant en place annuellement une moyenne de 200 projets de développement durable. BMCE Bank est engagée en faveur de l'entrepreneuriat des jeunes, dans le cadre de projets communautaires au niveau local et international, adressant les 17 objectifs de développement durable -ODDs- dans des secteurs d'activités différents.

- Agriculture durable
- Energie et efficacité énergétique
- Transport
- Tourisme
- Santé et Hygiène
- Education
- Economie solidaire

BMCE Bank soutient Enactus depuis sa création, assurant la 1^{ère} présidence de l'organisation, en la personne de M. Brahim BENJELLOUN-TOUIMI, Administrateur Directeur Général Exécutif Groupe de BMCE Bank of Africa, et siège à son Conseil d'Administration, auprès d'autres institutions prestigieuses.

Enfin, BMCE Bank participe, à travers la mobilisation de ses collaborateurs en tant que membres du jury, à la compétition annuelle d'Enactus, qui regroupe l'élite des étudiants de 110 grandes écoles et universités marocaines, présentant leurs projets d'entrepreneuriat à fort impact social aux compétitions régionales, nationales et à la *World Cup*.

CHIFFRES CLÉS 2016

- + 4 000 étudiants
- + 100 écoles et universités affiliées au réseau Enactus
- + 110 événements avec +7 500 participants
- + 500 professionnels et experts ayant participé à des événements Enactus
- + 195 000 bénéficiaires
- + 200 projets implémentés
- + 200 emplois directs créés
- + 30 *start-ups* accompagnées dans le programme d'accélération depuis 2015

EFE - MAROC

Depuis 2006, la Fondation Marocaine de l'Éducation pour l'Emploi -EFE-Maroc- est un pont entre les entreprises marocaines à la recherche de jeunes talents et les demandeurs d'emploi issus des universités publiques et des centres de formation professionnelle du Royaume. EFE-Maroc propose des programmes de formation aux standards internationaux avec des adaptations au contexte et besoins du marché marocain. EFE-Maroc offre à ses lauréats des opportunités concrètes d'embauche dans les secteurs en croissance, dont l'offshoring, les technologies de l'information et de la communication, l'automobile, l'aéronautique, l'agrobusiness, la vente, le tourisme et les énergies renouvelables.

Au cours de l'année 2016, EFE-Maroc a formé 4 742 jeunes et s'est déployé dans deux nouvelles régions : Tanger-Tétouan-Al Hoceima et Marrakech-Safi.

L'année 2016 marque également les 10 ans de la Fondation, qui a clôturé sa première décennie avec d'excellents résultats : plus de 20 000 jeunes formés, 70% des lauréats des programmes formation-insertion placés, plus de 300 entreprises partenaires et un taux de rétention de 85%. Ces performances positionnent EFE-Maroc comme leader de l'employabilité des jeunes au Maroc ainsi que dans le réseau global Education for Employment.

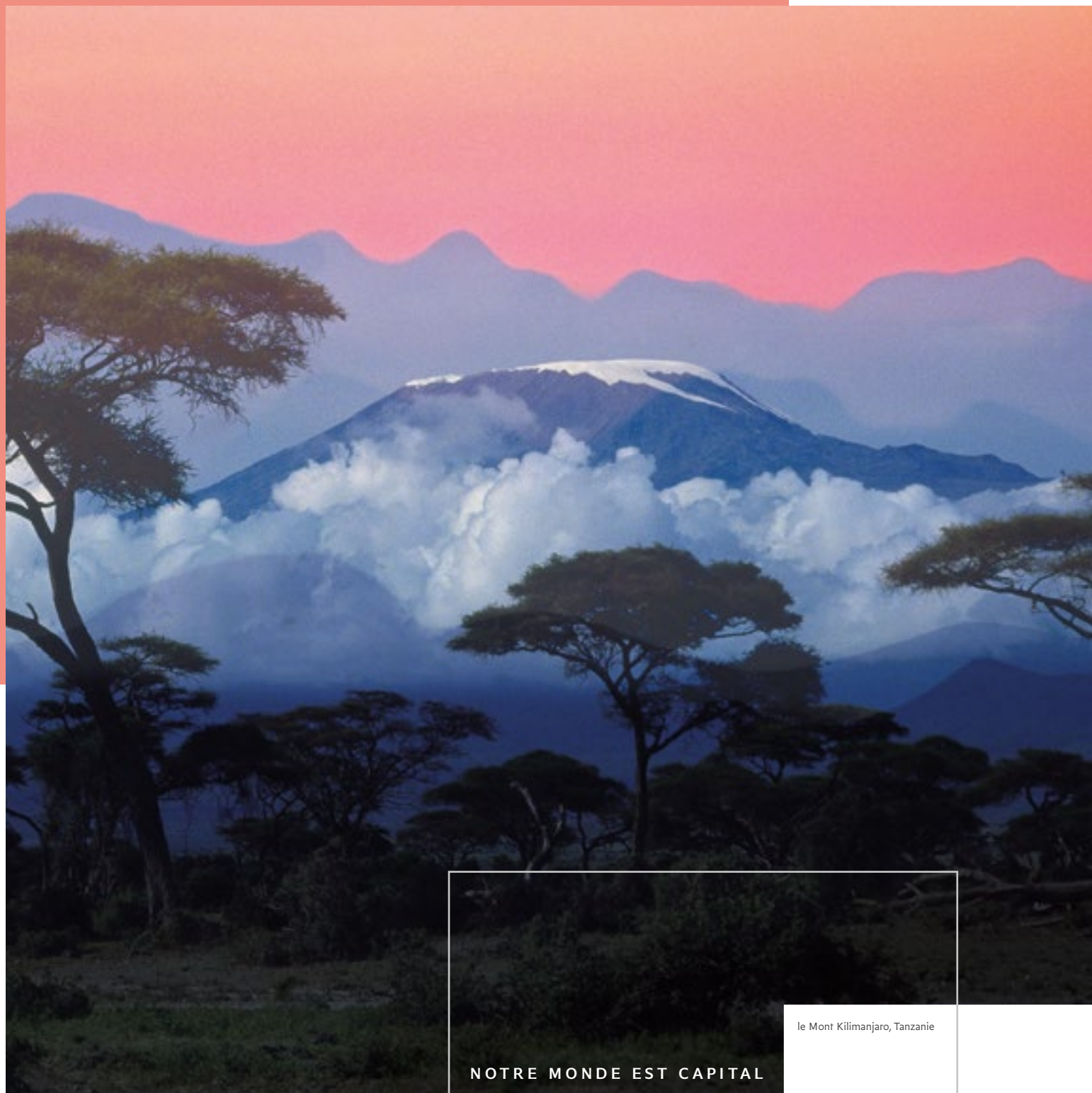
EFE-Maroc ambitionne de placer 20 000 jeunes à l'horizon 2020 en se focalisant sur les secteurs et métiers les plus porteurs, offrant ainsi aux jeunes de réelles perspectives d'avenir et fournissant les ressources humaines compétentes pour poursuivre le développement économique et social du pays.

BMCE Bank est membre du Conseil d'Administration de EFE - Maroc depuis sa création.

UN-WOMEN

BMCE Bank of Africa a participé, en novembre 2015 à New York, au Groupe de travail lié à l'« Accès aux Femmes à l'Énergie Durable et Entrepreneuriat » conjoint de l'« ONU Femmes » et du « PNUE » -*Women's Sustainable Energy Entrepreneurship and Access- WSEEA*-, en contribuant activement à l'élaboration du compte rendu officiel publié en juin 2016, dans lequel figure le « *Morocco Programme* », pour la candidature à l'allocation des fonds.

Ce travail fut le fruit d'une collaboration avec les représentantes -5 femmes- du Ministère de l'Énergie, des Mines, de l'Eau, et de l'Environnement.



le Mont Kilimanjaro, Tanzanie

NOTRE MONDE EST CAPITAL

Animée par des valeurs citoyennes, BMCE Bank of Africa poursuit l'institution d'une culture de responsabilité et d'équité sociale. L'approche transversale du mécénat BMCE Bank porte sur les événements culturels, économiques, sociaux, RH -culture d'entreprise- sportifs et environnementaux.

Événements culturels

BMCE Bank reste fortement engagée au Maroc dans le sponsoring culturel, en poursuivant son soutien financier aux festivals d'envergure nationale et internationale, ainsi qu'aux expositions d'art.

- 22^{ème} édition du Festival de Fès des Musiques Sacrées du Monde -Sponsor Officiel-.
- 12^{ème} édition du Festival Timitar Signes & Culture d'Agadir.
- 16^{ème} édition du Festival International du film de Marrakech.
- 5^{ème} édition du Festival International de Cinéma et de la Mémoire Commune de Nador.
- Exposition photographique et culturelle sur les trois Rois organisée par la Fondation Mohammed Zerkouni pour la Culture et Recherches.
- vernissages des Expositions de peintures de Monsieur Youssef Benjelloun et de Madame Aziza Kadiri.
- 1^{ère} édition du Festival International d'Ifrane.
- 2^{ème} édition du Festival Oriental du Rire de Nador.
- 5^{ème} édition du Festival Méditerranéen de Nador.
- 3^{ème} édition du Ballet « Oriental Evolution ».
- 2^{ème} édition du Festival Jazz sous l'Arganier à Essaouira.
- contribution pour la réalisation de l'ouvrage « Le Maroc à l'Export, *Made in Morocco & Made in Africa* ».

Mécénat et partenariats sportifs

La Banque soutient chaque année des événements à caractère économique visant à développer et à approfondir ses relations avec des partenaires stratégiques opérant sur des secteurs de croissance potentielle et à forte valeur ajoutée.

- 11^{ème} édition du Salon International de l'Agriculture de Meknès « SIAM » -Exposant-.
- 25^{ème} édition du Forum International de l'Etudiant.
- 5^{ème} édition du Salon Solaire Expo Maroc.
- 4^{ème} édition du Forum International des TPE.
- Forum du Club des Dirigeants d'Afrique.
- 5^{ème} édition de la Caravane Emploi et Métiers.
- Compétition Entrepreneuriale de l'Ecole Hassania Junior Entreprise.
- Compétition Entrepreneuriale - CECODEL.

- 1^{ère} édition de la Conférence « *Morocco, Your Footprint in Africa* » - Bourse de Casablanca en partenariat avec le London Stock Exchange.
- 2^{ème} Meeting sur l'information financière.
- 1^{er} Forum économique des Chambres et d'Industrie et des Hommes d'Affaires des pays de l'UMA.
- 2^{ème} Conférence MedCop Climat.
- 7^{ème} édition du Salon Italien du Design et des Technologies « Medinit Expo 2016 ».
- Rencontre des Chefs d'Entreprises de la Région Souss-Massa - Événement labellisé COP 22 Marrakech.
- Conférence « Résilience africaine face aux risques climatiques et aux catastrophes naturelles ».
- 7^{ème} édition du Congrès du Syndicat des pharmaciens d'officine.

Actions mécénales et sociales

L'engagement de BMCE Bank of Africa est également constant pour servir l'intérêt général par le biais de dons, de subventions et d'achats de tickets aux Associations et Fondations à but non lucratif qui œuvrent pour de nobles causes, telles que la contribution financière au projet de création d'un Centre d'accueil qui héberge temporairement les plus démunis des migrants subsahariens au Maroc, à la Fondation de Gestion du Centre National Mohammed VI des Handicapés, à la Journée Mondiale de la Femme.

Environnement : Plages propres

Dans le cadre de la stratégie de la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement fixée par Son Altesse Royale la Princesse LALLA HASNAA, pour la réalisation de ses actions nationales visant l'information, la sensibilisation et l'éducation dans le domaine de l'environnement, BMCE Bank participe significativement au programme « Plages Propres ». Cette participation se traduit par une assistance technique et financière au vue de l'amélioration de la propreté ainsi qu'à l'animation des plages dépendantes de la Municipalité de Harhoura - Harhoura - Guyville - Temara Plage - Contre bandier - Sables d'or - Sid Alabed - Val d'or - Petit Val d'or.

INDEX GRI Standards 2016		Option de conformité : Core
		UNIVERSAL STANDARDS
		General Disclosures 2016
		Organizational profile
Disclosure 102-1	BMCE Bank of Africa	
Disclosure 102-2	Rapport Annuel page n°11 et pages n°17 à 26	
Disclosure 102-3	140 avenue Hassan II, Casablanca	
Disclosure 102-4	Rapport Annuel pages n°9 et 35	
Disclosure 102-5	Rapport Annuel pages n°12 et 113	
Disclosure 102-6	Rapport Annuel page n°9, pages n°17 à 26, page n°35 et pages n°67 à 69	
Disclosure 102-7	Rapport Annuel pages n°9 et 15, Rapport Annuel page n°154 à 235 -rapport financier-	
Disclosure 102-8	Annexe Tableau n°1	
Disclosure 102-9	Annexe Tableau n°2	
Disclosure 102-10	Pas de changement significatif en 2016	
Disclosure 102-11	Rapport Développement Durable page n°22	
Disclosure 102-12	Rapport Développement Durable page n°8	
Disclosure 102-13	Rapport Développement Durable page n°8. BMCE Bank est également membre du Groupement Professionnel des Banques du Maroc.	
Strategy		
Disclosure 102-14	Rapport Développement Durable page n°4	
Ethics and integrity		
Disclosure 102-16	Rapport Développement Durable pages n°21 et 22	
Governance		
Disclosure 102-18	Rapport Annuel pages n° 77 à 111	
Stakeholder engagement		
Disclosure 102-40	Rapport Développement Durable page n°18	
Disclosure 102-41	100%	
Disclosure 102-42	Annexe Tableau n°3	
Disclosure 102-43	Annexe Tableau n°3	
Disclosure 102-44	Annexe Tableau n°3	
Reporting practice		
Disclosure 102-45	Rapport Annuel page n° 193	
Disclosure 102-46	Annexe Tableau n°4	
Disclosure 102-47	Rapport Développement Durable page n°17 + Annexe tableau n°3 & 4	
Disclosure 102-48	Pas de reformulation significative en 2016.	
Disclosure 102-49	Pas de changement significatif en 2016.	
Disclosure 102-50	2016	
Disclosure 102-51	sept-16	
Disclosure 102-52	Cycle annuel	
Disclosure 102-53	Mme Soraya Sebti - Responsable Direction Développement Durable	
Disclosure 102-54	Ce rapport a été préparé en accordance avec les Standards GRI : Core option	
Disclosure 102-55	Rapport Développement Durable, Index GRI page n°51	
Disclosure 102-56	Ce rapport n'a pas été vérifié en externe	
Management Approach		
Disclosure 103-1	Annexe Tableau n°5	
Disclosure 103-2	Information indisponible	
Disclosure 103-3	Information indisponible	

INDEX GRI Standards		Option de conformité : Core
		TOPIC SPECIFIC STANDARDS
		ECONOMY
		Economic Performance
Disclosure 201-1	Rapport Annuel pages n°164 et 178	
		Market presence
Disclosure 202-1	Aucun salarié de BMCE Bank n'est rémunéré au salaire minimum.	
		Procurement Practices
Disclosure 204-1	100%. Local est défini comme «issu du pays».	
		Anti-corruption
Disclosure 205-1	100%. En raison de la nature de notre activité, les risques de corruption existent et font l'objet d'un contrôle particulier par le Contrôle Général Groupe.	
Disclosure 205-2	Rapport Développement Durable page n°21	
		Anti-competitive Behavior
Disclosure 206-1	BMCE Bank n'a fait l'objet d'aucune poursuite ou condamnation pour pratiques anti-concurrentielles ou monopolistiques en 2016	
		ENVIRONMENT
		Materials
Disclosure 301-1	Annexe tableau n°6	
		Energy
Disclosure 302-1	Annexe tableau n°7	
Disclosure 302-3	Rapport Développement Durable page n°38	
Disclosure 302-4	Rapport Développement Durable page n°38	
		Emissions
Disclosure 305-1	Rapport Développement Durable page n°38 + annexe tableau n°8	
Disclosure 305-2	Rapport Développement Durable page n°38 + annexe tableau n°8	
Disclosure 305-3	Rapport Développement Durable page n°38 + annexe tableau n°8	
Disclosure 305-4	Rapport Développement Durable page n°38	
Disclosure 305-5	Rapport Développement Durable page n°38	
		Effluent and waste
Disclosure 306-2	Annexe tableau n°9	
		Supplier Environmental Assessment
Disclosure 308-2	11,9% des prestataires font l'objet d'un screening environnemental. Il s'agit des prestataires intervenants sur les chantiers, où l'impact potentiel est le plus important. Par ailleurs tous les prestataires doivent signer une charte "Achats Responsables" dans laquelle ils s'engagent à respecter des normes sociales et de travail : interdiction du travail des enfants, respect des dispositions légales en matière de droit du travail et de salaire minimum, de liberté d'association etc.	
		SOCIAL
		Employment
Disclosure 401-1	341 recrutements ont été effectués en 2016 dont 46% de femmes - pour 44% en 2015. 214 départs ont été enregistré en 2016, portant le turnover à 4,1%. 29% des départs concernaient des femmes.	
Disclosure 401-2	Annexe tableau n°10	
Disclosure 401-3	Il y a eu 156 départs en maternité au cours de l'année 2016, ainsi que 25 retours de maternités ayant débuté en 2015. Les taux de rétention et de retour au travail sont de 100%	
		Labor/Management Relations
Disclosure 402-1	Annexe tableau n°11	
		Occupational Health and Safety
Disclosure 403-1	Annexe tableau n°12	
		Training and Education
Disclosure 404-1	Annexe tableau n°13	
Disclosure 404-3	92% des collaborateurs ont bénéficié d'un entretien annuel d'évaluation.	
		Diversity and Equal Opportunity
Disclosure 405-1	Rapport Annuel pages n°81 à 99, annexe tableau n°14	
		Non-discrimination
Disclosure 406-1	Aucun incident de non-discrimination n'a été enregistré en 2017	
		Freedom of Association and Collective Bargaining
Disclosure 407-1	Aucun fournisseur chez qui la liberté d'association et de négociation collective sont en péril n'a été identifié.	
		Marketing and Labeling
Disclosure 417-1	Rapport développement Durable page n°22	
Disclosure 417-2	Aucune amende relative aux produits et services n'a été imposée à BMCE Bank en 2016.	
Disclosure 417-3	Aucune amende relative au marketing ou à la communication n'a été imposée à BMCE Bank en 2016.	
		Customer Privacy
Disclosure 418-1	Aucune amende relative aux informations clients et à leur confidentialité n'a été imposée à BMCE Bank en 2016.	

Tableau n°1

a) Répartition des employés de BMCE Bank par type de contrat et par genre :	CDI : 99,2% dont 38% de femmes et 62% d'hommes CDD : 0,8% dont 43% de femmes et 57% d'hommes
b) Nombre total d'employés par type de contrat et par région	
Sièges :	1511
Casa Sud :	729
Casa Nord :	690
Centre Atlantique :	545
Centre Méridional :	531
Centre :	372
Nord Méditerranée :	337
Grand Sud :	327
Oriental :	252
c) 100% des employés de BMCE Bank le sont à temps plein.	
d) Les personnes ayant le statut juridique de travailleurs indépendants et les personnes autres que les salariés ou intérimaires, y compris les salariés ou intérimaires des prestataires, n'assurent pas une part importante du travail de l'organisation.	
e) Il n'y a pas eu de changement majeur dans les nombres des indicateurs 102-8-a, 102-8-b, et 102-8-c depuis l'année dernière.	
f) Les éléments ci-dessus sont issus du Capital Humain Groupe, qui effectue un suivi de ces indicateurs.	

Tableau n°2

La chaîne d'approvisionnement est organisée comme suit :
- Réception des demandes d'achats émises par le métier au sein de l'entité Achats Groupe
- Sélection des fournisseurs qui vont participer à la consultation ou l'appel d'offres
- Lancement de l'AO et consultation
- Sélection du fournisseur mieux disant ou moins disant selon l'achat requis
- Adjudication et rédaction du contrat
- Diffusion des conditions négociées auprès du métier qui entre alors en contact avec le prestataire ou fournisseur sélectionné afin d'appliquer le contrat et démarrer la réalisation des prestations ou approvisionnements ;
Le pourcentage d'entreprises locales sollicitées sur l'ensemble de nos projets/prestations est de 95%
Une mention a été incluse dans les procédures achats existantes, au cours de l'année 2014, concernant la prise en considération de la maturité environnementale des fournisseurs lors de leur sélection et/ou évaluation.

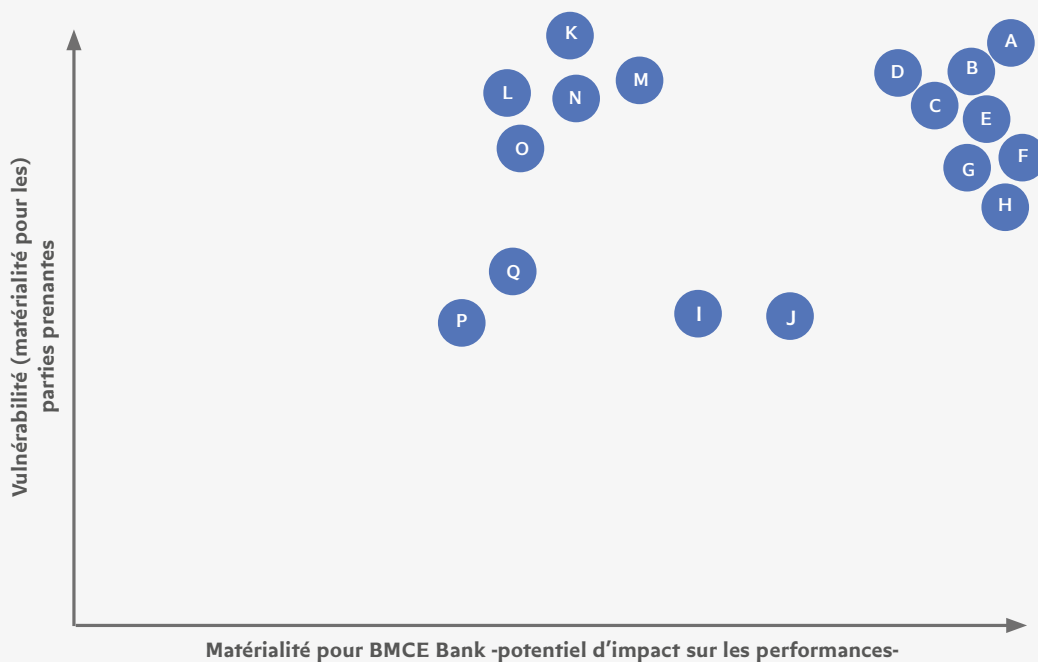
Tableau n°3

Principales parties prenantes	Modes d'information et de dialogue	Principales attentes de la partie prenante	Actions engagées pour y répondre	Fréquence
Toutes parties prenantes confondues	Site internet de BMCE Bank	Transparence dans la communication extra-financière	Démarche RSE de BMCE Bank : politique Développement Durable de BMCE Bank	En continu
	Rapport Développement Durable	Respect des lois et réglementations	Mise en place d'indicateurs de suivi de progrès (GRI notamment)	Annuel
	Rapport annuel	Comportement éthique et responsable	Amélioration continue de la communication de BMCE Bank sur sa démarche RSE	
Collaborateurs	Site intranet de BMCE Bank	Equité et compétitivité de la rémunération	Politique sociale	En continu
	Actions de communication interne	Opportunité de développement (carrière, formation)	Code Ethique et de Conformité	
	Entretiens individuels	Valeurs et culture de l'organisation	Politique de gestion de carrière	
	Dialogue via les partenaires sociaux	Ethique Santé et sécurité	Démarche de cartographie des risques psychosociaux et accompagnement par la médecine du travail	
Clients	Réunions d'affaires clientèle	Réduction du taux d'intérêt	Charte Qualité	En continu (CRC, réunion d'affaires), périodique (enquêtes de satisfaction)
	Enquêtes de satisfaction	Accueil et qualité de service	Politique « Engagements qualité du CRC »	
	CRC	Rapidité de traitement des réclamations		
	Site internet	Délai d'octroi de crédits		
	Réseaux sociaux			
Actionnaires	Assemblée Générale des actionnaires	Croissance, rentabilité et pérennité de la banque	Publications financières	Périodique (CA, AGE, AGO)
	Conseil d'Administration	Information sur la gouvernance et la gestion des risques financiers et extra-financiers	Publication du rapport annuel et du rapport Dév. Durable	
	Communiqués et lettres aux actionnaires	Information sur les résultats et objectifs de la banque et sur les moyens mis en œuvre pour les atteindre	Présentation de la démarche RSE au niveau du site web de la banque	

Partenaires sociaux	Instances de Représentation du Personnel (syndicats, Comités d'entreprise, délégués du Personnel, Comité d'Hygiène et de Sécurité)	Justice et équité sociale	Accords sociaux	En continu
	Sessions de dialogue	Information sur les politiques RH et l'organisation de l'entreprise		
Fournisseurs et sous-traitants	Echange avec les acheteurs	Juste rétribution	Charte Fournisseurs d'Achats responsables	En continu et ponctuelle (étude de satisfaction)
	Etude de satisfaction / expression des attentes	Respect des délais de paiement Pérennité de la relation commerciale	Code d'Ethique et de Conformité	
Associations	Rencontres	Actions de soutien institutionnel	Intégration de l'engagement de BMCE Bank en faveur des populations en situation d'handicap dans la politique Développement Durable de la banque	Ponctuelle
	Réponses aux sollicitations	Apport d'expertise (mentoring, apport en compétences)		
Salariés des sous-traitants	Réunions avec les responsables Achats	A définir	Charte Fournisseurs d'Achats responsables	Ponctuelle
	Réunion avec les coordinateurs métiers			
	Réunions de sensibilisation aux enjeux De Développement Durable			
Personnel en contrat d'intérim	Réunions	Transformation des contrats d'intérim en contrat CDD	Processus définissant les critères d'éligibilité pour la transformation des contrats d'intérim en CDI	En continu & Ponctuelle
	Site intranet			
	Contrat / Clauses			
Monde académique	Rencontres	Partage et mise à disposition des expertises de la banque	Partenariats avec les acteurs du monde académique (Universités, écoles, etc.)	En continu
	Participation à des forums	Support financier pour les travaux de recherche	Accueil des stagiaires	
		Débouchés professionnels d'étudiants	Programme de mentoring Soutien financier des associations d'étudiants	
Futurs collaborateurs	Participation à des forums	Opportunités de carrières	Politique de Recrutement	En continu (site internet) et périodique (forums)
	Plaquette RH	Conditions de travail		
	Espace « carrières » du site internet de la banque	Rémunération		
Médias	Conférences de presse	Informations claires et pertinentes	Stratégie de communication ciblée	En continu
	Communiqués de presse		Pilotage de la communication par les directions Communication Groupe et Communication Financière sous la supervision de la Direction Générale	
	Réponses aux sollicitations (interviews, demande d'information)			
	Divers supports de communication			
Bailleurs de fonds	Présentations institutionnelles de la banque	Maîtrise des risques extra-financiers	Politique RSE	Périodique (annuelle et trimestrielle) & ponctuelle
	Site web	Amélioration continue de la façon dont l'entreprise adresse l'ensemble de ses enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux	Politique environnementale et système de management environnemental certifié ISO 14 001	
	Rencontres	Communication transparente	Engagements Principes de l'Equateur	
		Engagement en faveur d'une finance durable	Mis en place d'un SEMS	
		Engagement en faveur de financement de projets d'Efficacité Énergétique et d'Énergie Renouvelable	Reporting RSE	
			Reporting SEMS	
			Reporting EP	
			Reporting SME	
			Signature la ligne MorSEFF : ligne de financement pour projets d'efficacité énergétique et d'énergie renouvelable	

Tableau n° 4

Le contenu de ce rapport a été défini sur la base des échanges avec les parties prenantes - Rapport Développement Durable page 18, qui présente les sujets selon leur importance pour BMCE Bank, ainsi que la vulnérabilité des parties prenantes vis-à-vis de ces sujets.



Pérennité du Groupe grâce à une gestion globale des risques, intégrant les aspects Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance	A
Conformité aux règles et règlements	B
Formation et employabilité / Gestion de carrière	C
Egalité professionnelle -principes et politique de non-discrimination et promotion de l'accès des femmes aux fonctions de management	D
Dialogue social	E
Satisfaction client, gestion des réclamations,	F
Respect et protection des intérêts/ données des clients, cyber sécurité	G
Ethique, intégrité, Prévention de la fraude et de la corruption	H
Prévention du surendettement	I
Gouvernance - Mécanismes d'audit et de contrôle interne	J
Finance Durable - Solutions de financement à impact positif - ISR	K
Actions pour le bien-être au travail	L
Responsible Business Conduct -RSE chez les fournisseurs / respect des intérêts des fournisseurs-	M
Santé et sécurité et bien-être au travail	N
Réduction des impacts négatifs -directs- Management environnemental	O
Respect et promotion des droits humains fondamentaux dans la société -santé, éducation, accès aux services sociaux de base.-	P
Contribution à l'élimination du travail des enfants dans la chaîne de valeur et dans la Société -engagement sociétal : scolarisation des enfants- Programme Medersat.com.	Q

Tableau n°5	Sujet	Raison pour lequel il est matériel	Périmètre
	Pérennité du Groupe grâce à une gestion globale des risques, intégrant les aspects Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance	Ces sujets ont été identifiés comme ma-	BMCE Bank
	Conformité aux règles et règlements	tériel suite à l'étude de	BMCE Bank / régulateurs
	Formation et employabilité / Gestion de carrière	matérialité -tableaux n°3	Employés de BMCE Bank
	Egalité professionnelle -principes et politique de non-discrimination et promo-	et 4-, c'est-à-dire qu'ils	Employés de BMCE Bank
	tion de l'accès des femmes aux fonctions de management-	sont importants pour la	
	Dialogue social	performance de BMCE	Employés de BMCE Bank
	Satisfaction client, gestion des réclamations,	Bank et sont également	Clients
	Respect et protection des intérêts/ données des clients, cyber sécurité	suceptibles d'impacter	Clients
	Ethique, intégrité, Prévention de la fraude et de la corruption	significativement nos	BMCE Bank / régulateurs
	Prévention du surendettement	parties prenantes.	BMCE Bank / clients
	Gouvernance - Mécanismes d'audit et de contrôle interne		BMCE Bank
	Finance Durable - Solutions de financement à impact positif - ISR		BMCE Bank / clients
	Actions pour le bien-être au travail		Employés de BMCE Bank
	Responsible Business Conduct -RSE chez les fournisseurs / respect des inté-		Fournisseurs
	rêts des fournisseurs-		
	Santé et sécurité et bien-être au travail		Employés de BMCE Bank
	Réduction des impacts négatifs -directs- Management environnemental		Fournisseurs / Société
	Respect et promotion des droits humains fondamentaux dans la société -santé,		Société
	éducation, accès aux services sociaux de base.-		
	Contribution à l'élimination du travail des enfants dans la chaîne de valeur et		Société
	dans la Société -engagement sociétal : scolarisation des enfants / Programme		
	Medersat.com-		

Tableau n°6	Inventaire des achats papier et enveloppes consommées en 2016	
	Description	Poids en T
	Papier blanc	187,26
	Sous chemises -Bull, blanche & Rose & Vert double-	0,4
	Relevés / Rouleaux thermiques relevés	28,62
	Enveloppe	18,56
	Couverture	4,35
	Carton -caisse et chemise cartonnée-	59,5
	Chemise à rabat	85,13
	Chemise Leitz	2,41

Tableau n°7	Consommations énergétiques sièges et réseau	
	Source de consommation - Bâtiment - régions du réseau d'agences -	Volume consommation -kWh-
	Bâtiment A	2 211 277,00
	Bâtiment B	3 165 182,00
	Bâtiment C	641 658,00
	EVMB	451 314,00
	Total Sièges	6 469 431,00
	Casa Sud	2 955 926,09
	Grand Sud	1 215 609,68
	Nord Méditerranée	1 642 982,78
	Centre Méridional	2 114 129,30
	Casa Nord	2 902 601,87
	Oriental	2 019 021,93
	Centre Atlantique	2 351 385,54
	Centre	2 067 596,18
	Total Régions	17 269 253,36

Tableau n°8	BMCE Bank a utilisé, pour son bilan carbone, l'outil bilan GES adapté au contexte Maroc, développé par la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement en partenariat avec l'ADEME - Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie-. Cette Méthodologie est conforme à l'ISO 14069
-------------	--

Bilan d'émissions GES-Analyse par scope

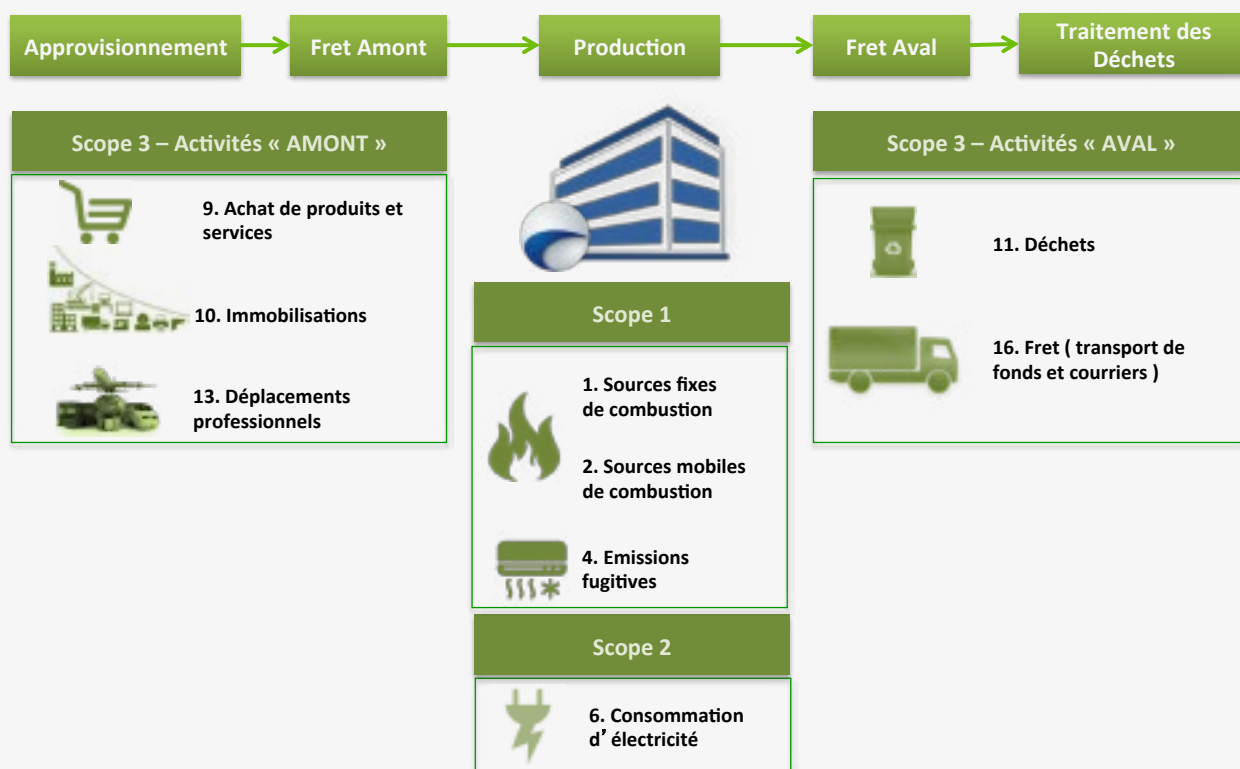
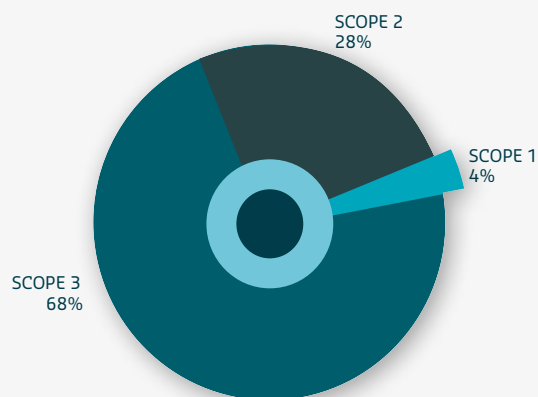


Tableau n°9

Type de de déchets	Poids Net Kg	Mode de Traitement : Filières
Plastique PS	265,13	Envoi vers filière locale pour injection
Plastique PPE	5,72	Envoi vers filière locale pour injection
Plastique PC	12,19	Envoi vers filière locale pour injection
Plastique PE	3,06	Envoi vers filière locale pour injection
Plastique PP	8,76	Envoi vers filière locale pour injection
Plastique ABS	110,81	Envoi vers filière locale pour injection
Plastique POM	8,61	Envoi vers filière locale pour injection
Plastique PS Cristal	0,25	Envoi vers filière locale pour injection
Plastiques	414,53	
Puces + Câbles	1,43	Envoi vers filière locale DEEE
Aluminium	64,02	Envoi vers filière locale ferrailleur
Cuivre	1,39	Envoi vers filière locale ferrailleur
Ferraille	228,37	Envoi vers filière locale ferrailleur
Poudre toner	113,88	Envoi vers partenaires pour réemploi
Composants et pièces détachées	3,37	Réemploi par Revalis ou envoi vers partenaires pour réemploi
Cartouches laser réutilisables	5251,2	Envoi vers partenaires pour réemploi
Cartouches jet d'encre	1,4	Envoi vers partenaires pour réemploi
Autres	27,4	Envoi vers filière locale DEEE
Palettes	0	Envoi vers filière locale pour réemploi
Cartons	321	Envoi vers filière locale pour réemploi
Archives recyclés	80000	Envoi vers filière de recyclage
Papier hors Archives	332,895	Envoi vers filière de recyclage
Unités informatiques	2369 unités	Envoi vers filière de recyclage
	-Poids non précisé-	
Huiles de cuisson	920	Envoi vers filière de recyclage
Acier	269	Envoi vers filière de traitement
Inox	39,1	Envoi vers filière de traitement
Plastique	35,08	Envoi vers filière de traitement
Climatiseur	976	Envoi vers filière de traitement
Lampe	217,69	Envoi vers filière de traitement

Tableau n°10

RÉGIME DE PRÉVOYANCE SOCIALE

1. Régime de prévoyance maladie Maternité CMIM.
2. Fonds de Solidarité
3. Assistance sociale en cas d'urgence
4. Autres assurances prévues
 - Assurance Décès Invalidité
 - Accident du travail
 - Assurance Prêt au logement
 - Assurance Accident Sportif

PRESTATIONS MALADIE ET MATERNITÉ

1. Les indemnités journalières de maladie CNSS
2. Les indemnités journalières de maladie RMA Watanya
3. Les Indemnités journalières de maternité servies par la CNSS

LES RÉGIMES DE RETRAITE

1. Le régime de retraite obligatoire
2. Le régime de la Caisse Interprofessionnelle Marocaine de Retraite
3. La retraite complémentaire

Guide Social

LES GRATIFICATIONS ET AVANTAGES SOCIAUX**1. Les gratifications**

- La prime de mariage
- La prime de naissance
- La prime "Achoura"
- La prime de scolarité
- Le pèlerinage
- La prime "Aïd Al Adha"
- La prime "Ouissam Achoghle"
- L'indemnité de départ en retraite

2. Les prêts sans intérêts ou à intérêts réduits

- Prêts sociaux pour événements
- Prêts pour besoins familiaux
- Prêts pour achat de voiture
- Prêts de logement

3. Les œuvres sociales

- Les centres de vacances
- Les colonies de vacances
- La restauration collective
- Le club BMCE Bank

LE RÉGIME DES CONGÉS

1. Les droits au congé annuel
2. Les congés événementiels
3. Le congé de maternité

Tableau n°11

Un délai de 3 à 6 mois est prévu avant la mise en œuvre de tout projet opérationnel important et qui est accompagné par :

- Annonce du Projet en Comité de Direction Générale
- Présentation du projet devant le Comité d'Entreprise
- Phase de déclinaison du projet avec un programme de Communication, de Formation et d'information des IRP -Instances Représentatives du Personnel-

Tableau n°12

Les comités mixtes d'hygiène et de sécurité au travail sont organisés par le Capital Humain et sont composés des :

Président : Administrateur Directeur Général Exécutif

Représentants du Capital Humain Responsable du Pôle Capital Humain Groupe et/ou Adjoint du Pôle
Groupe: Responsable CSM
Responsable du Partenariat Social

Représentants du Personnel : Représentants Syndicaux
Délégués du Personnel

Membres : Médecins du travail
Représentants de l'Entité Sécurité
Assistante Social

b. 100% de l'effectif est représenté dans les comités mixtes.

Tableau n°13

En 2016, chaque collaborateur a en moyenne bénéficié de 3,5 jour/homme de formation, Parmi les collaborateurs formés se trouvaient 39,1% de femmes et 60,9% d'hommes.

Tableau n°14

Répartition de l'effectif par âge

Tranche	Effectif 2016 avec Anapec					
	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Moins 25 ans	82	48%	89	52%	171	3%
De 25 à 29 ans	480	54%	417	46%	897	17%
De 30 à 34 ans	918	62%	562	38%	1480	28%
De 35 à 39 ans	650	60%	440	40%	1090	21%
De 40 à 44 ans	397	60%	268	40%	665	13%
De 45 à 49 ans	252	71%	103	29%	355	7%
De 50 à 54 ans	241	77%	72	23%	313	6%
De 55 à 59 ans	223	80%	56	20%	279	5%
Supérieur à 60 ans	35	80%	9	20%	44	1%
Total	3278	100%	2016	100%	5294	100%

BMCE BANK

BP 20 039 Casa Principale
Tél : 05 22 20 04 92 / 96
Fax : 05 22 20 05 12
Capital : 1 794 633 900 dirhams
Swift : bmce ma mc
Télex : 21.931 - 24.004
Registre de Commerce : casa 27.129
CCP : Rabat 1030
CNSS : 10.2808.5
Numéro Identification Fiscale : 01085112
Patente : 35502790

Gouvernance et Développement Groupe - Communication Financière

Tél : 05 22 49 80 03 / 05 22 49 80 04
Fax : 05 22 26 49 65
E-mail : relationsinvestisseurs@bmcebank.co.ma

PORTAIL BMCE BANK

www.bmcebank.ma
www.notremondeestcapital.com

SITE DU COMMERCE INTERNATIONAL

www.bmcetrade.com

PORTAIL BMCE CAPITAL

www.bmcecapital.com



BMCE BANK OF AFRICA

