



RAPPORT ESG 2019

INFORMATIONS ÉCONOMIQUES, SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES



RESSOURCES

HUMAIN

2 539
COLLABORATEURS

FINANCIER

CAPITAL SOCIAL
CRÉDIT DU MAROC **1 088 MDH**

FONDS
PROPRES **6 511 MDH**

INFRASTRUCTURE

356
AGENCES

9
CENTRES
D'AFFAIRES

10
ESPACES
BANQUE
PRIVÉE

314
AGENCES DE
PROXIMITÉ

10
ESPACES
MASKANE

12
ESPACES
ARREDA

1
BANQUE
OFFSHORE

FILIALES

CRÉDIT DU MAROC
CAPITAL

CRÉDIT DU MAROC
LEASING & FACTORING

CRÉDIT DU MAROC
BANQUE OFFSHORE

CRÉDIT DU MAROC
ASSURANCES

CRÉDIT DU MAROC
PATRIMOINE

SIFIM
CRÉDIT DU MAROC

مصرف المغرب
CRÉDIT DU MAROC

NOTRE AMBITION

« Être la banque préférée de ses clients, utile, responsable et performante, portée par l'engagement de ses collaborateurs. »

NOS VALEURS

- L'utilité
- La proximité
- La responsabilité
- La solidarité
- La loyauté

UNE BANQUE QUI S'ADRESSE DE CLIENTÈLE :

MULTI MÉTIERS

- Banque au quotidien
- Financement
- Investissement
- Assurances vie & non vie
- Habitat
- Épargne
- Leasing & Factoring
- Trade Finance
- Intermédiation boursière
- Ingénierie financière
- Marchés des capitaux
- Fenêtre participative

UNE BANQUE UTILE À SES CLIENTS ET RESPONSABLE ENVERS SES COLLABORATEURS

IRC¹
au cœur du
pilottage de l'activité

IER²
88 %
des collaborateurs
ont répondu en 2019

*1 : Indice de Recommandation Client

*2 : Indice d'Engagement et de Recommandation

NOS PARTENAIRES CULTURELS

ORCHESTRE
PHILHARMONIQUE
DU MAROC

INSTITUT
FRANÇAIS

MODÈLE D'AFFAIRES 2019

UNE BANQUE UNIVERSELLE DE PROXIMITÉ

NOTRE ENVIRONNEMENT

- Nouvelles attentes des clients et progression des usages digitaux.
- Contexte réglementaire, économique, concurrentiel, environnemental en constante mutation.

À TOUS LES SEGMENTS PARTICULIERS ET ENTREPRISES

MULTI MARCHÉS

PARTICULIERS	PROFESSIONNELS
627 242	52 387
PME-PMI	GRANDES ENTREPRISES
3 225	1 298

100% HUMAIN 100% DIGITAL

E-BANKING IMMOBILIER

CENTRE DE RELATION CLIENT

E-BANKING CLIENT

NOUVEAU MODÈLE D'AGENCE

GAB

MOBILE BANKING

*³ Chiffres clés au 31 décembre 2019

RESULTATS

CHIFFRES CLÉS³

Dépôts clientèle	56 584 MDH
Crédits à la clientèle	44 199 MDH
Total bilan	59 159 MDH
Produit net bancaire	2 403 MDH
Résultat net part du groupe	509 MDH
Ratio de solvabilité	14,73 %

RESSOURCES HUMAINES

43 884	Heures de formation dispensées
266	Collaborateurs recrutés

DISTINCTION



Dématérialisation crédit documentaire



Certification ISO 9001 des opérations internationales



Label RSE de la CGEM

ACTIVITÉS EN DÉVELOPPEMENT

12	Nouveaux espaces Finance Participative
10	Nouveaux espaces Banque Privée

FONDATION




20 200	Bénéficiaires
376	Heures de bénévoles
17	Associations et projets soutenus

LA RSE POUR LE CRÉDIT DU MAROC

Depuis 2015, Crédit du Maroc s'est inscrit dans la lignée de la politique du Groupe Crédit Agricole S.A., en faisant le choix d'une démarche RSE formalisée et en l'intégrant dans ses ambitions stratégiques en ce qu'elle contribue pleinement à l'amélioration de la performance au quotidien.

A - POLITIQUE RSE : 3 AMBITIONS, 17 ENJEUX

La politique du Crédit du Maroc sur le plan de la RSE se traduit par une réponse à trois ambitions stratégiques à travers dix-sept enjeux.

Ambition N°1 Favoriser un comportement éthique, responsable et transparent 	Ambition N°2 Viser l'excellence relationnelle et opérationnelle avec nos clients et nos collaborateurs 	Ambition N°3 Hisser le niveau de confiance vis-à-vis de nos parties prenantes 
<ol style="list-style-type: none">1. Créer de la valeur de façon pérenne et durable par le développement de produits et services responsables (intégration des facteurs environnementaux et sociaux).2. Mettre en place une politique achat et une relation responsables avec les fournisseurs.3. Maîtriser notre empreinte environnementale directe et préserver la nature.4. Valoriser notre image de marque par la contribution aux missions de la Fondation Crédit du Maroc	<ol style="list-style-type: none">1. Protéger les intérêts de nos clients, nos prospects et plus particulièrement ceux qui sont en situation de vulnérabilité (économique, santé, analphabète, handicap).2. Développer une relation de proximité et responsable avec nos clients (écoute, satisfaction, réclamation et produits et services adaptés).3. Favoriser le développement de carrière des collaborateurs et renforcer leur cohésion en s'appuyant sur la charte managériale.4. Garantir l'équité et promouvoir la mixité.5. Lutter contre les exclusions et promouvoir l'employabilité des personnes en situation d'handicap.6. Améliorer le climat de travail en promouvant la participation des collaborateurs.7. Poursuivre le dialogue social avec nos partenaires sociaux en respectant la liberté d'association et le droit de négociation collective.8. Fidéliser et attirer des talents de hauts niveaux en améliorant les conditions de travail (santé, vie et sécurité).	<ol style="list-style-type: none">1. Agir en cohérence avec les valeurs et la culture du Groupe.2. Renforcer la bonne gouvernance.3. Garantir l'éthique dans les affaires et des opérations.4. Consolider notre gestion des risques en incluant l'ensemble des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance.5. Dialoguer et promouvoir nos engagements à l'égard de l'ensemble de nos parties prenantes.

B - CONFORTER LA STRATÉGIE RSE

a - Identifier les priorités

Afin de définir les enjeux RSE prioritaires, Crédit du Maroc a entamé la réalisation de plusieurs consultations et dialogues auprès de ses parties prenantes en s'appuyant sur une analyse des risques des enjeux de responsabilité sociétale. Ces enjeux sont issus de la norme ISO 26000, de la charte RSE de la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM) et d'un benchmark sectoriel.

Ces consultations et dialogues ont été articulés en deux phases :

- phase 1 : trente-cinq entretiens dont six avec des focus groupe ;
- phase 2 : cinq entretiens dont trois focus groupe.



Cette démarche de progrès est portée au plus haut niveau de l'entreprise et se matérialise à travers les 3 ambitions détaillées ci-dessus.

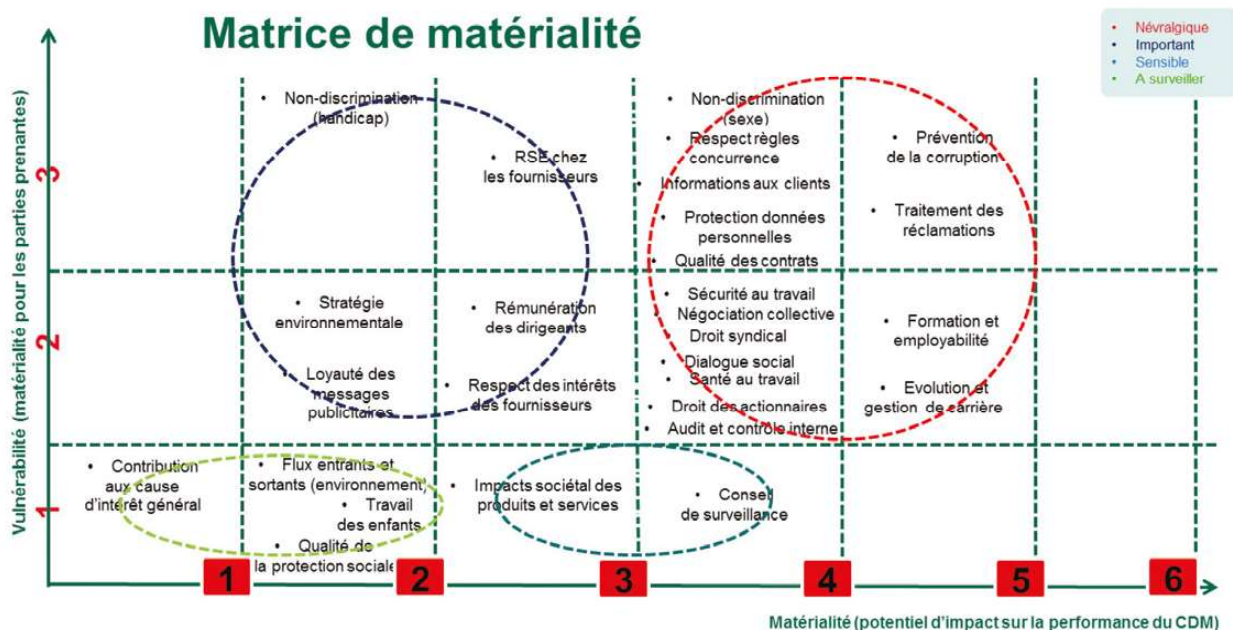
La confrontation des attentes des parties prenantes avec la stratégie RSE est schématisée dans une matrice de matérialité qui recense et hiérarchise les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance.

b - Matrice de matérialité

La matrice de matérialité est un outil d'aide à la décision permettant de hiérarchiser les enjeux RSE. Ainsi, l'analyse de matérialité du Crédit du Maroc a permis :

- d'identifier les enjeux importants et pertinents pouvant avoir un impact sur la performance ;
- de les hiérarchiser en fonction de leur impact potentiel sur l'entreprise et son écosystème.

A l'issue des entretiens et de l'élaboration de la matrice de matérialité, le Crédit du Maroc a validé les trois ambitions stratégiques et les enjeux retenus.



c - Piloter la performance RSE : FReD

FReD est un dispositif interne de pilotage et de mesure des progrès du Groupe Crédit Agricole S.A. en matière de RSE. Déployé depuis 2012, ses trois piliers sont :

- la confiance et la relation client (FIDES) ;
- le respect des collaborateurs et de l'écosystème de l'entreprise (RESPECT) ;
- la préservation de l'environnement (DEMETER).

La méthodologie de FReD a connu plusieurs évolutions depuis sa création. Elle se concrétise aujourd'hui par douze projets à court, moyen et long terme qui composent le portefeuille de chacune des entités du Groupe et une mesure de progrès en quatre étapes. Chaque action complétée rapporte ainsi trois points de progrès dans la procédure. L'indice cible minimum à atteindre est de 1,5.

En 2019, 16 entités du groupe contribuent à l'indice FReD. Chaque année, cet indice est audité par un des Commissaires aux Comptes de Crédit Agricole S.A. Enfin, l'indice FReD détermine le versement d'un tiers de la rémunération variable différée des cadres dirigeants du groupe Crédit Agricole S.A. et grâce à des accords d'intéressement négociés dans plusieurs entités, FReD impacte désormais la rémunération variable de plus de 10 000 personnes.

La note FReD du Groupe Crédit Agricole S.A. pour l'année 2019, telle que validée par le cabinet de commissariat aux comptes PwC, est de 1,7. La note du Crédit du Maroc s'établit à 1,8.



C - GOUVERNANCE DE LA RSE AU CRÉDIT DU MAROC

LA GOUVERNANCE DE LA POLITIQUE RSE



Ambition n°1 : Favoriser un comportement éthique, responsable et transparent

Enjeu n°1 - Intégrer les facteurs environnementaux et sociaux pour une création de valeur durable

Crédit du Maroc s'engage à fournir des produits et services à même de satisfaire ses clients, sans porter atteinte à l'environnement. En développant des produits écoresponsables, la banque entend intervenir de manière socialement responsable pour la création de valeur pérenne.

Ainsi, Crédit du Maroc a lancé des produits permettant aux particuliers et aux entreprises le financement de leurs projets d'économie d'énergie :

- Greenergy : produit destiné aux entreprises qui investissent dans des équipements réducteurs de consommation énergétiques
- Chamsy : produit destiné à équiper les particuliers en système de chauffe eaux à énergie solaire thermique ou photovoltaïque.

Aussi, durant l'année 2019, le Crédit du Maroc a entrepris de dynamiser et de promouvoir le financement vert des PME grâce au projet « Green value chain ». En partenariat avec la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (BERD), le Crédit du Maroc prévoit une ligne de financement de 20M d'euros destinée à soutenir le financement des chaînes de valeurs vertes.

Enjeu n°2 - Mettre en place une politique achat et une relation responsable avec les fournisseurs

Responsabiliser la relation client-fournisseur

La démarche RSE des prestataires et fournisseurs s'intègre dans la logique globale d'intégration du Crédit du Maroc dans une chaîne de responsabilité : influencer en repensant sa façon d'exercer son activité, d'acheter les produits et les services et encourager les fournisseurs et l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur à s'inscrire dans une démarche de développement durable et d'exemplarité.

Dans ce cadre, le Crédit du Maroc a mis en place une Charte Achats Responsables en associant ses fournisseurs et prestataires externes pour la mise en place de mesures de vigilance.

Les engagements réciproques énoncés dans la charte reposent notamment sur les principes fondamentaux du Pacte Mondial des Nations Unies, auquel la société mère de la banque, le Groupe Agricole S.A., est adhérente, depuis 2003, dans le domaine des droits de l'Homme, des conditions de travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

La capacité des fournisseurs à s'engager et à traduire ces engagements au travers de pratiques adaptées fait partie des critères d'évaluation retenus par le Crédit du Maroc tout au long de la relation avec ses fournisseurs.

La Charte fait partie intégrante des stipulations contractuelles conclues avec le Crédit du Maroc ou ses filiales ou participations. Le non-respect ou le défaut de rectification d'un manquement à un de ces engagements par un fournisseur est susceptible de remettre en cause l'exécution du contrat.

Refonte du processus achats, règlement fournisseurs, satisfaction et médiation

En tant qu'acteur financier responsable, Crédit du Maroc intervient sur son environnement direct en s'impliquant de façon socialement responsable dans les challenges sociétaux de son temps. Dans ce contexte, Crédit du Maroc a adhéré, dès 2018, à la Charte Bon Payeur de la CGEM.

Parallèlement, Crédit du Maroc a procédé à la refonte du processus achats-règlements et informe ses fournisseurs et prestataires de la mise en place d'une cellule « satisfaction fournisseur » et un service de médiation afin de répondre à l'ensemble de ses engagements.

Ainsi, deux adresses mails spécifiques ont été créées afin de répondre aux attentes de nos fournisseurs :

- satisfaction.fournisseur@ca-cdm.ma: pour le traitement des réclamations de nos fournisseurs ;
- mediateur.fournisseur@ca-cdm.ma: dans le cas d'un différend né de l'interprétation ou de l'exécution du contrat, Crédit du Maroc s'engage à proposer à ses fournisseurs le recours à la médiation pour faciliter le règlement à l'amiable des éventuels litiges intervenant lors de l'exécution du contrat, maîtriser le risque d'image et éviter la procédure juridique. Le médiateur (Responsable RSE) peut être saisi par le fournisseur et/ou le service interne concerné.

Enjeu n°3 - Maîtriser notre empreinte environnementale directe et préserver la nature

Pour réduire son empreinte environnementale, Crédit du Maroc a mis en place des démarches systémiques pour son intégration dans son milieu naturel et améliorer ses performances environnementales.

Digitalisation de la revue de presse

Afin de réduire son empreinte écologique, le Crédit du Maroc a mis en place une revue de presse électronique basée sur une sélection de supports de presse francophone et arabophone spécialisés dans la finance et l'économie. Cette revue de presse électronique a été généralisée à tous les collaborateurs ayant une adresse mail.

En adoptant cette démarche, la banque réduit, drastiquement, le recours au support papier des journaux et magazines.

Un nouveau siège en harmonie avec les ambitions RSE de la banque

Vitrine de la transformation du Crédit du Maroc, le nouveau siège social se veut porteur d'un plus grand confort de travail pour les collaborateurs de la banque mais également d'un respect entier des normes d'efficacité énergétique les plus pointues.

Cette dimension sera respectée tant dans le processus de construction que dans le fonctionnement quotidien du siège. Crédit du Maroc a ainsi veillé à choisir les matériaux permettant une isolation thermique optimale et à concevoir un bâtiment économe en énergie reposant essentiellement sur des sources énergétiques renouvelables. De nombreuses dispositions sont également mises en œuvre pour atténuer les impacts environnementaux, notamment en termes de consommation d'eau, de minimisation et de traitement des déchets.

Ces efforts sont déployés pour l'obtention d'une double certification HQE (Haute Qualité Environnementale) intégrant des enjeux de développement durable : environnemental, sociétal, économique, numérique et management de projet responsable, ainsi que Well Building pour la promotion de la santé et du bien-être des occupants.

Enseigne LED

Afin de maîtriser son énergie et dans un souci de réduction des consommations électriques, Crédit du Maroc a entamé, en 2018, le remplacement de l'ensemble des enseignes de ses agences bancaires par des lampes à basse consommation LED.

Le projet LED a permis de dégager **une économie de 883 KDH** sur la facture énergétique [écart calculé entre la consommation de 2017 et 2018].

Calcul de l'empreinte carbone

Dans le cadre de sa politique RSE et dans le but de mettre en lumière les efforts entrepris pour maîtriser sa consommation et d'accroître la transparence des indicateurs communiqués, le Groupe Crédit Agricole S.A. a entrepris le projet de calculer son empreinte carbone ainsi que celle de l'ensemble de ses filiales.

Cette démarche, lancée fin 2019, en collaboration avec le cabinet Eco-Act, a pour objectif de mesurer le bilan carbone par le biais d'un ensemble d'indicateurs de consommation (énergie, papier, déchet, etc.).

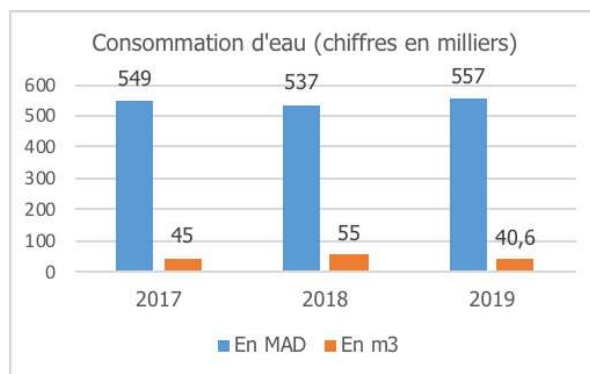
Pour répondre à ces objectifs, le Groupe Crédit du Maroc (y compris ses filiales) a remonté les indicateurs liés à :

- ses émissions directes ;
- sa consommation d'électricité et d'énergie ;
- ses émissions indirectes.

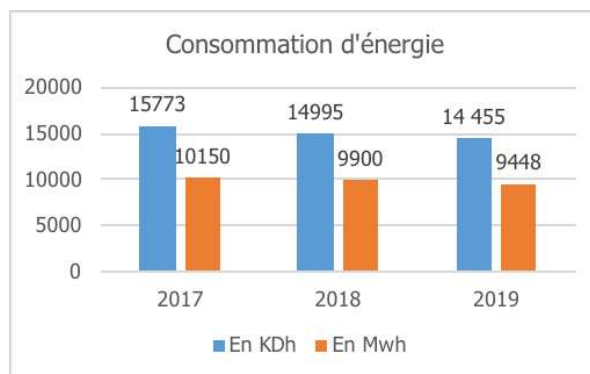
Principaux indicateurs environnementaux

Dans son effort de réduction de l'empreinte carbone, Crédit du Maroc suit, depuis plusieurs années, les indicateurs environnementaux afin de se fixer des objectifs précis et mesurables sur ses consommations.

a - Consommation d'eau :



b - Consommation d'énergie :



A noter que le Crédit du Maroc n'enregistre aucun litige ou poursuite relatif à des problématiques d'ordre environnemental.

Enjeu n°4 - Valoriser notre image de marque par la contribution aux missions de la Fondation Crédit du Maroc

L'engagement de nos collaborateurs passe aussi par un engagement solidaire. La Fondation Crédit du Maroc porte les valeurs de la Banque. Sa mission est d'aider à l'inclusion des personnes en situation de vulnérabilité à travers des actions socialement innovantes et son ambition est de « favoriser l'autonomie économique des bénéficiaires en investissant dans des projets créateurs de valeur sociale et l'innovation durable. »

Ambition n°2 : Viser l'excellence relationnelle et opérationnelle avec nos clients et nos collaborateurs

Enjeu n°5 - Protéger les intérêts de nos clients, de nos prospects et plus particulièrement ceux qui sont en situation de vulnérabilité

La loyauté du comportement à l'égard des clients, de nos prospects et plus particulièrement ceux qui sont en situation de vulnérabilité et, de façon plus générale, l'intégrité des pratiques bancaires et financières concourent de façon décisive à la réputation du Crédit du Maroc. En veillant au respect de ces règles, la banque contribue à accroître un actif essentiel, la confiance dont elle jouit vis-à-vis des parties prenantes externes et internes.

Charte Crédit Responsable

Le Crédit du Maroc a mis en place la Charte du Crédit Responsable destinée aux parties prenantes externes, et plus particulièrement aux clients de la banque. Aux termes de cette charte, le Crédit du Maroc s'engage à promouvoir un crédit responsable qui respecte quatre engagements :

- agir dans l'intérêt des clients
- veiller à la transparence de l'information destinée aux clients
- rester proche de ses clients
- développer des relations durables avec les clients.

Charte communication responsable

Attentive à sa communication et aux messages qu'elle déploie, la banque s'est dotée d'une charte de communication responsable qui définit les principes auxquels le Crédit du Maroc doit se conformer. Cette charte s'applique à l'ensemble des moyens de communication du Crédit du Maroc (externe et interne), à savoir la presse, la télévision, cinéma, affichage, internet, intranet ou tout autre canal de communication.



Enjeu n°6 - Développer une relation de proximité et responsable avec nos clients

Le Crédit du Maroc est une banque qui s'engage vis-à-vis de ses clients pour répondre à leurs besoins des plus simples aux plus spécifiques avec le souci permanent d'améliorer leur expérience client. Une attente à laquelle la banque répond, en offrant et en maîtrisant l'ensemble de la chaîne de services (à la fois humain et digital) sur l'ensemble des canaux.

Processus de remontées des réclamations clients

L'outil SYREC permet de saisir et de remonter des réclamations clients depuis l'agence, le CAF (centre d'affaires), la GE (Grande Entreprise) ou encore depuis le CRC (centre relation client). Le département des réclamations clients rattaché à la Direction de la Qualité également cette possibilité.

La Direction de la Qualité identifie les dysfonctionnements sur la base des réclamations reçues et les remonte soit en comité qualité soit en comité efficacité et fonctionnement. Les dysfonctionnements sont également partagés avec les métiers pour analyse et prise en charge. La Direction de la Qualité suit de près leur résolution avec les entités concernées.

Plaçant la satisfaction du client au centre du processus de traitement des réclamations, le Crédit du Maroc permet au client de connaître, à tout moment, l'état d'avancement du traitement de sa réclamation. Une fois résolue, il est contacté pour être informé de la résolution du dysfonctionnement remonté.

En 2019, le Crédit du Maroc obtient la certification ISO 9001 version 2015 sur la gestion des réclamations.

Enjeu n°7 - Favoriser le développement de carrière des collaborateurs et renforcer leur cohésion en s'appuyant sur la charte managériale

Le Crédit du Maroc s'appuie sur l'engagement et la motivation de ses collaborateurs et fait de leur accompagnement, basé sur des méthodes agiles et innovantes, un axe prioritaire de sa politique des ressources humaines. Considérant que la performance sociale est un levier de la performance économique, la banque mise sur le développement de carrière de ses collaborateurs ; cela passe par leur adaptation aux évolutions des métiers, des techniques et des organisations, par des mobilités professionnelles facilitées à l'échelle du Maroc, par des parcours professionnels construits et des formations adaptées.

Recrutement :

L'ambition du Crédit du Maroc est d'attirer tous les talents, de développer leur engagement et leurs compétences. Son souhait est de créer une relation sur le long terme avec chaque collaboratrice et chaque collaborateur. C'est pourquoi le potentiel de développement des futurs salariés est un des critères essentiels lors du recrutement.

Ainsi, la banque met tout en œuvre afin d'attirer les meilleurs candidats en leur offrant à tous les clés du développement professionnel. Ceci passe par :

- une montée en compétence grâce aux différentes formations dispensées ;
- une gestion de carrière avec un gestionnaire RH dédié à chaque entité de la banque ;
- la mobilité interne et au sein du groupe et de ses filiales.

Aussi, considérant que le stage est une réelle opportunité d'embauche, le Crédit du Maroc est signataire de divers partenariats nationaux voire internationaux avec des écoles reconnues pour la qualité de leur enseignement et leur impact positif à la fois sur l'équité et la promotion de la diversité.

Ces partenariats se traduisent par la participation du Crédit du Maroc à des forums sur l'emploi, l'intervention de ses collaboratrices et collaborateurs dans certaines écoles et associations ou encore l'immersion dans ses locaux de stagiaires conventionnés.

Enfin, Crédit du Maroc ambitionne que chacun puisse se porter candidat lors des ouvertures d'offres d'emploi et reste attaché à la promotion de la diversité et à la lutte contre toute forme de discrimination. C'est pour cela que le choix du candidat final se base exclusivement sur ses compétences, la motivation démontrée en entretien et ses capacités à prendre en charge le poste proposé.

Pour ce faire, les candidats postulent grâce à l'outil mis en place par le groupe à l'adresse suivante <https://www.groupecreditagricole.jobs/>

Gestion des carrières :

La valorisation du capital humain est un pilier central du développement de la banque. La promotion de la mobilité interne est au cœur du dispositif d'accompagnement RH des collaborateurs.

Une mobilité permet à chacun de développer son agilité, sa curiosité et son dynamisme d'apprentissage continu, tout en restant en phase avec les enjeux de transformation des métiers de la banque. Elle vise aussi l'épanouissement des collaborateurs en proposant un parcours professionnel varié avec la possibilité de découvrir de nouveaux métiers, de travailler avec des nouvelles équipes ou encore dans d'autres entités géographiques.

Pour encourager l'engagement des collaborateurs et susciter leur motivation, le Crédit du Maroc a mis en place une bourse de l'emploi interne, informant de cette manière chaque collaborateur des opportunités de postes à pourvoir.

Les informations sur les postes disponibles sont accessibles grâce à l'outil en ligne « MyJobs ». Les offres d'emploi y sont publiées au fil de l'eau pour une durée de une à deux

semaines. Cet outil est commun à tous les collaborateurs du Crédit du Maroc, accessible depuis tous les postes de travail, offrant ainsi à tous les mêmes opportunités. Le processus de recrutement interne est ainsi fluide et transparent : chacun peut accéder aux descriptifs complets des offres, qui reflètent la fiche de poste où sont indiquées les missions, les compétences ainsi que le job grading.

Formation :

Parce que le Crédit du Maroc souhaite accompagner chacun dans la transformation du monde bancaire, l'entreprise a créé l'Université Crédit du Maroc. Organisme de formation interne, il permet à chacun de suivre des formations liées à l'appropriation du poste de travail, aux évolutions réglementaires et technologiques, tout en formant ses collaborateurs aux différentes postures professionnelles.

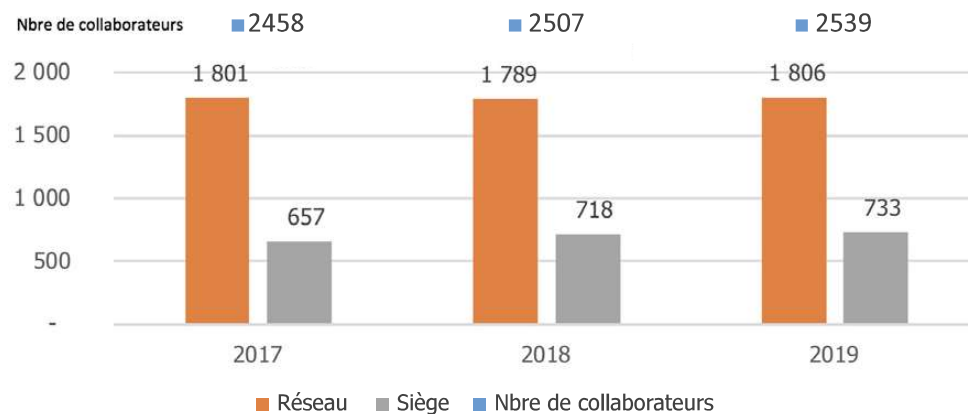
Quelques exemples d'outils mis à disposition :

- le coaching : animé par un expert formation, le coaching permet au collaborateur d'apprendre à identifier et à mettre en action ses propres solutions en tenant compte de ses forces et capacités. Cette action de formation est encadrée grâce à des indicateurs de résultats, dans le but de mesurer la progression de performance ;
- le monitorat : il permet au collaborateur d'être accompagné par un expert métier, qui va lui transmettre son savoir, ses savoir être et savoir-faire sur le poste occupé ;
- les filières : ce sont des dispositifs mis en place pour des métiers ciblés (ex. : les filières de conseillers particuliers, professionnels, etc.), formant les collaborateurs identifiés sur des métiers à enjeux commerciaux. Ces derniers suivent un programme de montée en compétences complet et cadencé selon un planning précis.

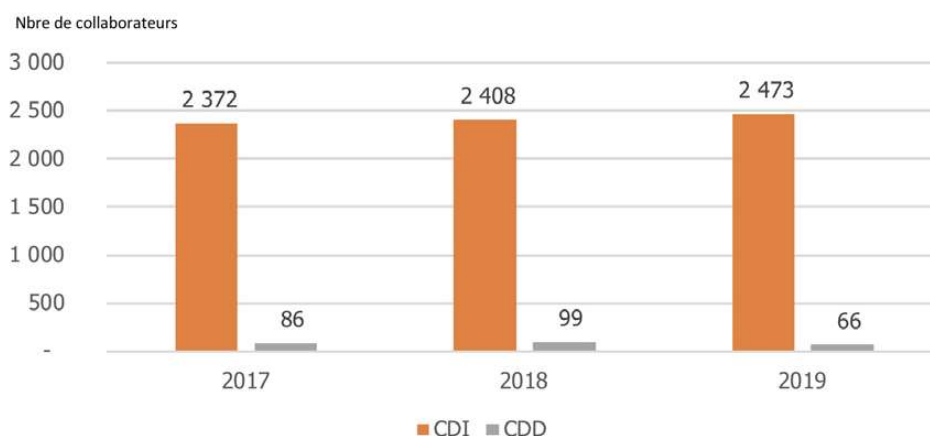
Le développement des compétences est au cœur des priorités du Crédit du Maroc dans le contexte de transformation et de l'évolution des métiers. En 2019, 77 thématiques ont été traitées soit l'équivalent de 43 884 heures.

Indicateurs

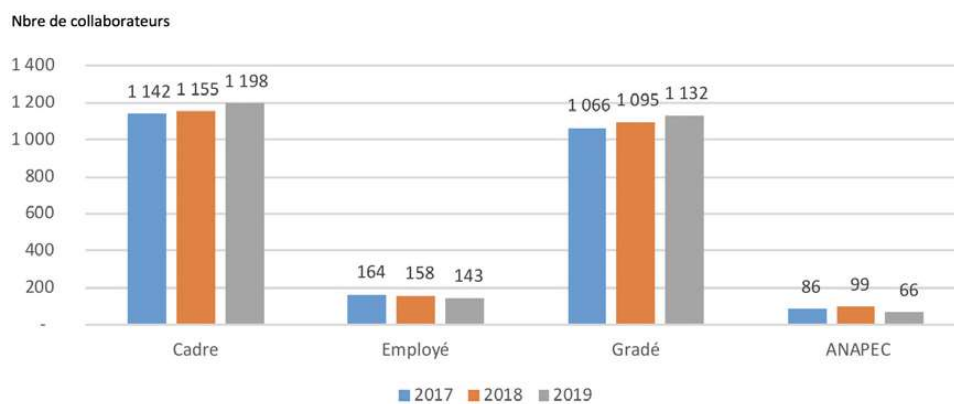
Répartition par fonction : siège et réseau



Répartition par nature du contrat de travail



Répartition par catégorie



Enjeu n°8 - Garantir l'équité et promouvoir la mixité

Le Crédit du Maroc a la volonté de développer une culture d'entreprise fondée sur l'égalité entre les femmes et les hommes dans les parcours professionnels. Cette politique vise à accroître la féminisation des comités exécutifs, à garantir des règles équitables dans les parcours professionnels, à lutter contre toutes les formes de sexisme et enfin à favoriser l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle.

Rémunération :

Le Crédit du Maroc réaffirme que l'évolution de rémunération des salariés est basée sur les compétences mises en application, l'expérience professionnelle, le niveau de responsabilités, la performance et l'expertise dans la fonction occupée, sans considération liée à l'individu.

La banque garantit un niveau de classification et un niveau de rémunération à l'embauche identique entre les femmes et les hommes, à niveaux de formation, d'expérience et de compétences équivalents. Ces rémunérations évolueront dans les mêmes conditions, sur la base des compétences et performances.

Pour ce faire, le Crédit du Maroc a mis en place une grille de job grading permettant de classer les emplois de la banque avec un niveau de rémunération fixe et variable pour toutes les personnes occupant ce métier.

La partie variable est basée sur des critères factuels et mesurables liés à la performance annuelle. Le Crédit du Maroc a introduit une mesure en faveur des collaboratrices en congé de maternité conventionnel qui leur permet de bénéficier de leur rémunération variable durant leur absence.

Parité

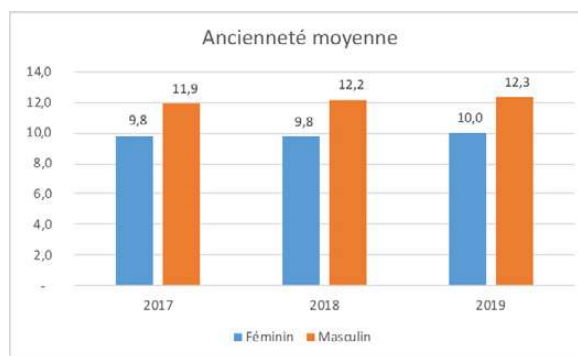
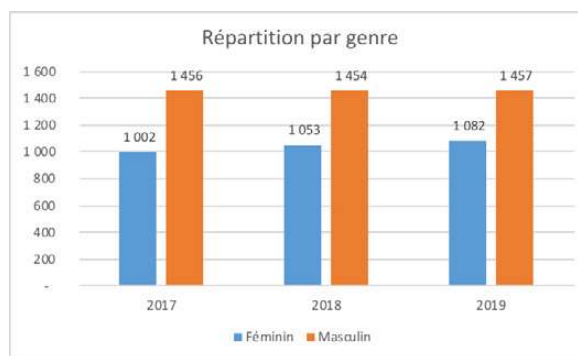
Le Crédit du Maroc promeut la diversité et réaffirme que celle-ci est un des éléments favorisant la performance de l'entreprise. Elle est source de complémentarité, d'enrichissement collectif, favorise l'équilibre et la cohésion sociale.

Dans le cadre de sa démarche RSE, le Crédit du Maroc s'engage à favoriser l'égalité femme/homme et garantir une justice sociale entre toutes ses collaboratrices et tous ses collaborateurs. Le Crédit du Maroc œuvre également au renforcement des dispositifs en vue d'inciter l'ensemble des collaborateurs à s'interdire tout agissement comportant un jugement ou discrimination, harcèlement ou stéréotypes portant atteinte à la dignité de la femme.

A travers l'adoption d'une politique parité volontariste, le Crédit du Maroc :

- entreprend de porter la valeur de la mixité en interne et en externe, au travers de la mise en œuvre de processus de recrutement exempts de toute considération non justifiée ;
- s'assure que toutes les formations dispensées par le Crédit du Maroc bénéficient à toutes les collaboratrices et collaborateurs ;
- assure, qu'à compétences égales, les femmes bénéficient des mêmes chances que les hommes et accèdent aux postes à responsabilité ;
- veille à ce que la rémunération entre les femmes et les hommes soit égale, à tous les échelons et pour un même métier.

Indicateurs sociaux



Enjeu n°9 - Lutter contre les exclusions et promouvoir l'employabilité des personnes en situation d'handicap

Au sein de la banque, aucune forme de discrimination n'est opérée ou tolérée à l'embauche ou dans les relations de travail, et ce que ce soit entre les hommes et les femmes, entre les jeunes et les moins jeunes, entre collaborateurs de cultures différentes ou entre différents niveaux hiérarchiques. Le Crédit du Maroc poursuit une politique volontariste de management de l'égalité des chances en termes de traitement, d'attribution des tâches, de possibilités de promotion et de rémunération.

Politique handicap

Le Crédit du Maroc s'engage à participer à l'employabilité des personnes atteintes d'un handicap selon les besoins de la banque et à tout mettre en œuvre pour leur bonne intégration.

La banque s'attache également à lutter contre l'exclusion en recrutant et en accueillant des personnes en situation de handicap (PSH). Le recrutement de PSH représente les mêmes enjeux que tout autre type de recrutement : répondre à un besoin au sein de la banque, réussir le recrutement et l'intégration durable du collaborateur en situation de handicap.

En adoptant une politique handicap volontariste, le Crédit du Maroc affirme sa volonté de s'engager durablement en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés, au moyen de mesures concrètes qui sont mises en œuvre. Les principaux axes de cette politique sont :

- de mettre en place des mesures favorisant l'embauche de collaborateurs atteints d'un handicap ;
- d'intégrer durablement les collaborateurs atteints d'un handicap en leur garantissant l'accès aux dispositifs de gestion des ressources humaines, de formation professionnelle et d'évolution de carrière existants, en prenant en compte les situations individuelles ;
- de maintenir l'employabilité des collaborateurs atteints d'un handicap et les accompagner dans la démarche de reconnaissance du handicap ;
- d'augmenter le volume d'affaires confié aux organismes travaillant dans le domaine du handicap et permettre ainsi aux personnes handicapées ne pouvant intégrer le milieu ordinaire, de travailler.

Accessibilité des bureaux et agences

La banque a entamé la réflexion de l'intégration de personnes en situation de handicap, et a débuté des actions préliminaires dans le cadre du projet Label RSE de la CGEM par le réaménagement des agences du réseau au niveau de l'accessibilité. En 2019, Crédit du Maroc a mené, avec le concours de l'Amicale Marocaine du Handicap,

deux actions : un audit architectural des bâtiments du siège et du site de Yacoub El Mansour ainsi qu'une session de sensibilisation au profit des collaborateurs de la banque (DRH, RSE, département social, département de communication).



De ce fait, les plans d'accès extérieurs sont revus, aussi, lorsque le dénivelé le permet, une rampe permanente peut être construite sur le cheminement extérieur de l'établissement. Auquel cas, une rampe amovible est prévue et est déployée par l'agent de sécurité pour permettre à la personne à mobilité réduite d'accéder à l'agence.

En 2019, 220 agences sont accessibles pour les clients en situation de handicap.

Intégration des personnes en situation d'handicap

L'intégration de personnes en situation de handicap, à travers le recrutement et le maintien dans l'emploi, fait partie des facteurs clés de la politique RSE du Crédit du Maroc.

Ainsi, pour recruter des collaborateurs en situation de handicap, le Crédit du Maroc a veillé au développement de relations privilégiées avec les acteurs de l'insertion des travailleurs handicapés (associations, universités, organismes publics etc.). La banque participe également au forum pour l'emploi des personnes handicapées et au forum de la diversité pour identifier ses nouveaux collaborateurs.

Dans le cadre du maintien dans l'emploi des collaborateurs en situation d'handicap, des mesures sont prises pour faciliter et aménager le poste à la nouvelle situation du collaborateur, avec notamment :

- le suivi des collaborateurs par le référent handicap, dans leur évolution professionnelle et dans la démarche de reconnaissance de la situation de handicap au travail ;
- l'étude de poste et l'aménagement de l'environnement de travail et/ou du temps de travail.

Les collaborateurs handicapés ont accès aux mêmes

dispositifs d'intégration et de gestion des ressources humaines que les autres collaborateurs.

Enjeu n°10 - Améliorer le climat de travail en promouvant la participation des collaborateurs

En favorisant un environnement professionnel transparent et en adoptant une démarche progressive d'ouverture et de responsabilité, le Crédit du Maroc vise à créer un climat de travail porté par une communication franche, ouverte et constructive notamment en permettant à chacun de ses collaborateurs de poser des questions, faire des suggestions, signaler les erreurs et les fautes sans peur ou craintes de représailles.

Par ailleurs, et conformément à ses engagements RSE visant l'amélioration du bien-être de ses collaborateurs, le Crédit du Maroc a mis en place, en 2019, un dispositif d'écoute et de soutien psychologique. Le partenariat conclu entre le Crédit du Maroc et le Centre International de Psychologie du Travail a pour objectif la mise en place d'une cellule d'écoute et de soutien psychologique afin d'accompagner les collaborateurs qui le souhaitent, et ce au travers de consultations téléphoniques, menées par des psychologues confirmés. Ces professionnels sont à l'écoute des collaborateurs et garantissent une confidentialité totale de tous les entretiens téléphoniques.

Enjeu n°11 - Poursuivre le dialogue avec nos partenaires sociaux dans le respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective

Au Crédit du Maroc, plusieurs instances, représentant les collaborateurs auprès de la Direction Générale, favorisent le dialogue social qui constitue la pierre angulaire du fonctionnement de la banque. Le respect de la liberté d'association et du libre exercice du droit syndical traduit la volonté de la banque d'encourager le dialogue social et d'assurer que les représentants du personnel ne font l'objet d'aucune discrimination.

Enjeu n°12 - Fidéliser et attirer les talents de haut niveau par l'optimisation des conditions de travail

Pour développer l'attractivité, améliorer la créativité et l'engagement, fidéliser les salariés, le Crédit du Maroc s'est inscrit dans une démarche de bien-être au travail. Cette démarche, participative et collaborative favorise l'épanouissement professionnel et personnel tout autant que la réduction des effets du stress et la diminution de l'absentéisme.

Crédit du Maroc met à la disposition de ses collaborateurs, dans toutes les régions du Maroc, un service médical qui a pour mission de veiller à l'amélioration des conditions de vie et de travail.

La banque veille également à assurer la sécurité de ses collaborateurs, quel que soit leur lieu de travail. Elle diffuse

des consignes régulières pour les informer des risques et définir les procédures à respecter en cas d'urgence ou de sinistre.

Ambition n°3 : Hisser le niveau de confiance vis-à-vis de nos parties prenantes

Enjeu n°13 - Agir en cohérence avec les valeurs et la culture du groupe

Le Crédit du Maroc a adopté la Charte éthique commune à l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole. Cette Charte, signée par les Dirigeants du Groupe, souligne les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité portées par le Crédit Agricole. Ce document de référence reprend les principes d'actions et de comportements à respecter vis-à-vis des clients, des collaborateurs, des fournisseurs, de la société et de l'ensemble des parties prenantes, et à partir duquel sont déclinés ou ajustés toutes les autres chartes, tous les codes de conduite et règlements intérieurs dans toutes les entités et métiers du Groupe.

Charte bon payeur

Le Crédit du Maroc est signataire de la Charte Bon Payeur de la CGEM et s'est engagé à établir un système de suivi des paiements des fournisseurs à même de donner un maximum d'assurance sur le respect des délais contractuels et légaux et de respecter les 6 engagements suivants :

- respecter les délais de paiement tels que stipulés dans la loi et/ou tels que fixés dans les contrats signés par l'entreprise ;
- définir ces délais à partir de la date de réception de la facture, hormis les cas de rejet pour défaut de livraison ou de non-conformité, dûment justifiés ;
- établir un système de suivi, auditable, des délais de paiement, sous la supervision et l'autorité de la Direction Générale, ou de la structure expressément désignée par la Direction Générale ;
- publier périodiquement, et au moins une fois par an, un tableau de bord indiquant la situation des paiements ;
- faire valider la conformité du contenu de ce tableau de bord par le ou les Commissaires aux Comptes. Le délai commence à partir de la réception par le Crédit du Maroc de la facture conforme ;
- promouvoir auprès de ses fournisseurs qui vont bénéficier de paiement dans les délais, l'adhésion à cette charte.

Enjeu n°14 - Une gouvernance saine et éclairée

Depuis 1999, le Groupe Crédit du Maroc a opté pour une structure de gouvernance duale. Elle est formée d'un Directoire et d'un Conseil de Surveillance. Le Directoire dirige et gère la banque sous le contrôle du Conseil de

Surveillance dans le cadre des lois marocaines. Trois comités spécialisés viennent renforcer le Conseil de Surveillance, afin d'appréhender en profondeur les diverses problématiques bancaires. Le Comité d'Audit, le Comité des Risques et le Comité de Nomination et de Rémunération permettent ainsi au Conseil d'affiner ses prérogatives. Le Directoire est également appuyé par un Comité de Direction Générale comprenant les membres du Directoire et les Directeurs Généraux Adjointes. Ce schéma de gouvernance favorise l'assistance mutuelle, la coordination entre les différents pôles de gestion et l'optimisation de la stratégie, de la politique de développement et de supervision de notre banque.

Enjeu n°15 - Garantir l'éthique dans les affaires et dans les opérations

Les administrateurs, dirigeants et collaborateurs doivent connaître et appliquer les lois, règlements, normes et standards professionnels ainsi que les procédures applicables. En toute situation et en tout lieu, ils doivent avoir une conduite responsable et éthique. Ils observent un même devoir de discrétion et s'interdisent de diffuser indûment ou d'exploiter les informations qu'ils détiennent. Ils doivent se prémunir de toute situation de conflits d'intérêts afin de préserver, en toutes circonstances, la primauté des intérêts des clients. Ils doivent lutter contre la corruption, à prévenir la fraude et à protéger l'intégrité des marchés et si nécessaire exercer leur droit d'alerte.

Charte éthique

Le Crédit du Maroc a adopté la Charte éthique commune à l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole. Cette Charte, signée par les Dirigeants du Groupe, souligne les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité portées par le groupe. Ce document de référence reprend les principes d'actions et de comportements à respecter vis-à-vis des clients, des collaborateurs, des fournisseurs, de la société et de l'ensemble des parties prenantes, et à partir duquel sont déclinés ou ajustés toutes les autres chartes, tous les codes de conduite et règlements intérieurs dans toutes les entités et métiers du Groupe.

Sensibilisation des collaborateurs à la Conformité

L'ensemble des collaborateurs et nouvelles recrues sont formés au corpus FIDES : la lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

À l'issue de cette formation, les apprenants sont capables de présenter les notions et le cadre réglementaire liés à la corruption, d'expliquer les conséquences de la corruption, de repérer et prévenir certaines situations susceptibles d'engendrer les tentatives de corruption.

Gestion des identités d'accès

Crédit du Maroc a mis en place un outil de gestion des identités d'accès qui permet la synchronisation des différents référentiels dans un référentiel unique des identités permettant le contrôle des accès aux applications par une gestion fine des habilitations, le provisioning automatique des applications du système d'information, les demandes d'accès, l'audit et la traçabilité de l'ensemble des actions liées à la gestion des identités.

Code de conduite

Crédit du Maroc s'est doté d'un Code de conduite qui intègre, en outre, un volet spécifique „anti-corruption“ en application des obligations découlant de la loi Sapin II relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique. Le Code de conduite a été présenté, en septembre 2019, lors des caravanes dans les régions et aux collaborateurs membres du Cercle 2 de la Banque. Il a été ensuite publié sur le site institutionnel du Crédit du Maroc suivi d'une communication interne à destination des collaborateurs afin de permettre son appropriation.



Enjeu n°16 - Consolider notre gestion des risques en incluant l'ensemble des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance

La formation aux critères ESG

Dans le cadre de sa stratégie RSE et dans sa volonté d'accompagner tous ses clients dans la transition vers une économie bas carbone, Crédit du Maroc a lancé un questionnaire auprès des entreprises pilotes qui sont labellisées et donc déjà sensibilisées à l'importance de la RSE.

Ce questionnaire qui traite de domaines extra-financiers tels que la gouvernance, la gestion des ressources humaines, les relations avec les fournisseurs et les pratiques vis-à-vis de l'environnement, fait suite au projet d'intégration des critères de nature environnementale, sociale et gouvernementale (ESG) dans le processus d'octroi du crédit. Par ailleurs, une formation, dispensée en juin 2019, aux collaborateurs de la Direction Corporate Banking et de la Direction des crédits, a été assurée par les responsables RSE du groupe Crédit Agricole S.A.

Cette démarche pose les bases de la volonté du Crédit du Maroc d'intégrer les facteurs ESG dans la relation client.

Enjeu n°17 - Dialoguer et promouvoir nos engagements à l'égard de l'ensemble de nos parties prenantes

Au-delà de la conformité réglementaire, le Crédit du Maroc a mis en place des démarches de dialogue à plusieurs niveaux de son organisation. L'écoute, le dialogue, l'engagement sont essentiels pour développer des relations durables, constructives et transparentes avec les parties prenantes : les collaborateurs, les clients, les actionnaires, les groupes sociaux, les responsables publics et les régulateurs, les syndicats, les fournisseurs et la société en général.



LA FONDATION CRÉDIT DU MAROC

BILAN DES ACTIONS DE LA FONDATION CRÉDIT DU MAROC SUR L'ANNÉE 2019

La Fondation Crédit du Maroc a pour mission l'inclusion des personnes en situation de vulnérabilité et l'ambition de favoriser l'autonomie économique de ses bénéficiaires en investissant dans des projets créateurs de valeur sociale et d'innovation durable.

La Fondation Crédit du Maroc mène ses actions citoyennes autour de 4 axes :

- l'inclusion financière ;
- l'inclusion sociale ;
- l'entrepreneuriat ;
- la promotion de la culture.

Durant l'année 2019, plusieurs actions ont été réalisées, notamment :

SUR L'AXE DE L'INCLUSION FINANCIÈRE

SOS Village d'Enfants

Dans le cadre du partenariat avec SOS Villages d'enfants, la Fondation Crédit du Maroc a accueilli, le 24 janvier 2019, un groupe de trente jeunes. L'objectif de cet événement était de faire découvrir les métiers de la banque et de proposer une formation, assurée par l'Université Crédit du Maroc, en éducation financière.

Mission « banquier solidaire »

Dans le prolongement du financement de la Fondation Al Karama pour la microfinance, Crédit du Maroc s'est engagé à procéder à une appréciation du dispositif relatif aux obligations de vigilance de ladite institution. La Fondation Grameen Crédit Agricole (FGCA) a donc ouvert, à travers le programme « Banquier Solidaire », une mission de conseil au profit de la Fondation Al Karama pour le troisième trimestre 2019. Crédit du Maroc a soutenu cette mission par du bénévolat de compétence par la formation des managers et des contrôleurs sur les exigences et risques LCB-FT. La formation a été assurée, le 16 juillet 2019, dans les locaux de l'IMF Al Karama, par le Responsable de la Sécurité Financière et Sanctions Internationales du Crédit du Maroc.

L'objectif de cette formation était de :

- partager de connaissance sur les exigences LCB-FT
- sensibiliser sur les risques LCB-FT
- présenter le questionnaire Wolfsberg adapté à la microfinance

LCB-FT : Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme

Questionnaire Wolfsberg : questionnaire Anti-Money Laundering (AML)

SUR L'AXE DE L'INCLUSION SOCIALE

Don de matériel

Dans le cadre de ses partenariats, la Fondation Crédit du Maroc a procédé au don d'ordinateurs au profit des associations suivantes : AL JISR (20 ordinateurs) et ESPOD (10 ordinateurs).

Campagne de solidarité Ramadan 2019 : #Ftourlikoum

Dans le cadre de la campagne de solidarité ramadan #FtourLikoum2019, les dons collectés auprès des collaborateurs se sont élevés à 31 770 dirhams. La Fondation Crédit du Maroc a contribué à hauteur de 43 230 dirhams, ce qui a permis de constituer une enveloppe de 75 000 dirhams et de distribuer ainsi 5 000 ftours. Par ailleurs, 85 collaborateurs bénévoles ont participé aux préparatifs et aux distributions de ftours sur le terrain.



Campagnes solidaires rentrée scolaire



La Fondation Crédit du Maroc s'est engagée au côté de SOS Villages d'enfants pour organiser une série d'opérations ambitieuses à caractère caritatif et social.

Dans ce cadre, une cérémonie de remise de chèques a été organisée, le 17 septembre 2019, à l'Université Crédit du Maroc afin de récompenser, sous forme de bourses d'études supérieures, trois bacheliers méritants qui ont terminé avec succès, par force de travail et d'acharnement, leur parcours scolaire pour entamer leur intégration dans un cycle supérieur. Au-delà de ces trois bourses d'études d'une valeur de 20 000 dirhams chacune, une aide à l'insertion professionnelle est prévue, avec une proposition de stages en rapport avec la formation des jeunes diplômées et qui viendront compléter l'effort d'éducation nécessaire à l'insertion dans la société.

Campagne de solidarité hiver 2019

Du 15 novembre au 31 décembre s'est tenue la campagne hiver pour la collecte de vêtements chauds.

Les 26 et 27 novembre, des bénévoles de l'association SOS Village ont pris place au niveau de Casablanca et de Rabat pour recruter de nouveaux parrains de l'association.

Cette initiative a permis le recrutement de 11 nouveaux parrains et marraines.

SUR L'AXE DE LA PROMOTION DE L'ENTREPRENEURIAT

Le prix de l'entrepreneuriat

Dans un contexte national marqué par des besoins grandissants en accompagnement en matière d'entrepreneuriat, d'innovation et d'incubation de talents, la Fondation Crédit du Maroc innove en lançant en partenariat avec Bidaya, incubateur social Green Tech au Maroc du Groupe SOS Pulse, le prix «Start Your Project, with Fondation Crédit du Maroc et Bidaya» pour soutenir les projets à caractère social et environnemental.

Ouvert à l'ensemble des entrepreneurs ayant réalisé et terminé leur incubation au sein des cinquième et sixième promotions de Bidaya, le prix permet d'offrir aux équipes gagnantes une base solide pour démarrer leurs projets. En effet, les entrepreneurs sont accompagnés durant toute l'année par l'association Bidaya en leur donnant accès à des espaces de co-working, des formations, du coaching et à un réseau mondial de startups.

À l'issue d'une première sélection faite sur treize startups, six ont été choisies pour soutenir leur projet devant un jury, composé des membres de la Fondation Crédit du Maroc, de Bidaya et de la société civile, le mardi 17 septembre 2019, à l'Université du Crédit du Maroc.

À l'issue d'une séance de présentation riche en débats, le jury a décerné des prix aux 3 projets vainqueurs.

SUR L'AXE DE LA PROMOTION DE LA CULTURE

Orchestre Philharmonique du Maroc

Dans le cadre de son engagement à promouvoir et à soutenir des initiatives culturelles à vocation éducative, la Fondation Crédit du Maroc a organisé, au profit des enfants des collaborateurs de la région Rabat/Kenitra, des jeunes filles de l'Association Al Mouassat de Rabat (Entraide Nationale) et des enfants souffrants d'un retard de développement psychomoteur des centres Malaïka de Rabat et de Salé, une sortie culturelle pour assister à la répétition générale du ballet Roméo & Juliette

Fondation Ténor pour la Culture – Programme Mazaya

Par le biais de la formation au métier de musicien professionnel, MAZAYA entend lutter contre la précarité et l'exclusion sociale de jeunes issus de milieux défavorisés.

Depuis 2018, la Fondation Crédit du Maroc s'est engagée à prendre en charge deux enfants en versant une contribution financière annuelle pour une durée de cinq années.

Instituts Français du Maroc

Dans le cadre de la promotion de la culture, la Fondation Crédit du Maroc a permis aux enfants des collaborateurs de Casablanca, des enfants des associations SOS Village d'Enfants et Al Jisr d'assister à la projection exclusive du film « DILILI à Paris ».



