



CHARTRE DE COMMUNICATION RESPONSABLE



مصرف المغرب
CRÉDIT DU MAROC

Toute une banque pour vous

CRÉDIT DU MAROC SE DOTE D'UNE CHARTE DE COMMUNICATION RESPONSABLE

Préambule

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 de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) formalisée. A ce titre, la Banque place la RSE aussi bien au cœur de sa stratégie à long terme que dans le cadre de ses activités au quotidien tel que spécifié dans les orientations du PMT 2022.

En tant qu'acteur bancaire, économique mais aussi institutionnel de premier plan, Crédit du Maroc mesure pleinement sa responsabilité dans l'environnement dans lequel il opère et entend y contribuer de manière positive.

A ce titre, la Banque est attentive à sa communication et aux messages qu'elle déploie. Pour ce faire, Crédit du Maroc se dote d'une charte de communication responsable qui définit les principes auxquels Crédit du Maroc doit se conformer. La présente charte s'applique à l'ensemble de la communication du Crédit du Maroc (externe et interne), à savoir via la presse, la télévision, le cinéma, l'affichage, l'internet, ou tout autre canal de communication.

La présente charte puise ses origines dans le respect des lois et réglementations en vigueur, notamment la loi bancaire, la constitution marocaine de 2011, la loi de protection des données personnelles et la loi de la protection des consommateurs, mais aussi, au-delà, dans l'attachement à des principes d'éthique et de développement durable. Elle s'adresse aux acteurs des communications du Crédit du Maroc, agences de communication, communicants, publicitaires et, de manière générale, aux prestataires de service de communication, afin qu'ils soient en mesure d'élaborer une communication responsable, conforme à la vision du Crédit du Maroc sur ce sujet.

Cette charte constitue également un engagement du Crédit du Maroc vis-à-vis de ses parties prenantes, notamment, ses collaborateurs, ses clients, les institutions publiques, ses fournisseurs, les associations et de manière générale vis-à-vis du grand public, au nom de la culture de la responsabilité revendiquée et naturellement assumée.

Cette charte de communication responsable repose sur 3 axes d'engagement :

- engagement vis-à-vis de la société ;
- engagement vis-à-vis de la personne ;
- engagement vis-à-vis de l'environnement.

CRÉDIT DU MAROC, ENGAGÉ VIS-À-VIS DE LA SOCIÉTÉ



Principe 1 : dignité humaine

Pour Crédit du Maroc, liberté éditoriale et expression publicitaire sont indissociables d'un principe de responsabilité en termes de respect de la dignité humaine. Toute allusion, même humoristique, à une quelconque idée péjorative ou d'infériorité doit être bannie.

Toute forme de communication doit prendre en considération ce principe fondamental.

Principe 2 : non-discrimination

La communication du Crédit du Maroc ne doit encourager ni cautionner aucune forme de discrimination, que ce soit fondée sur la race, l'origine nationale, régionale, ethnique, linguistique, la religion, le sexe, l'âge, ou encore le handicap.

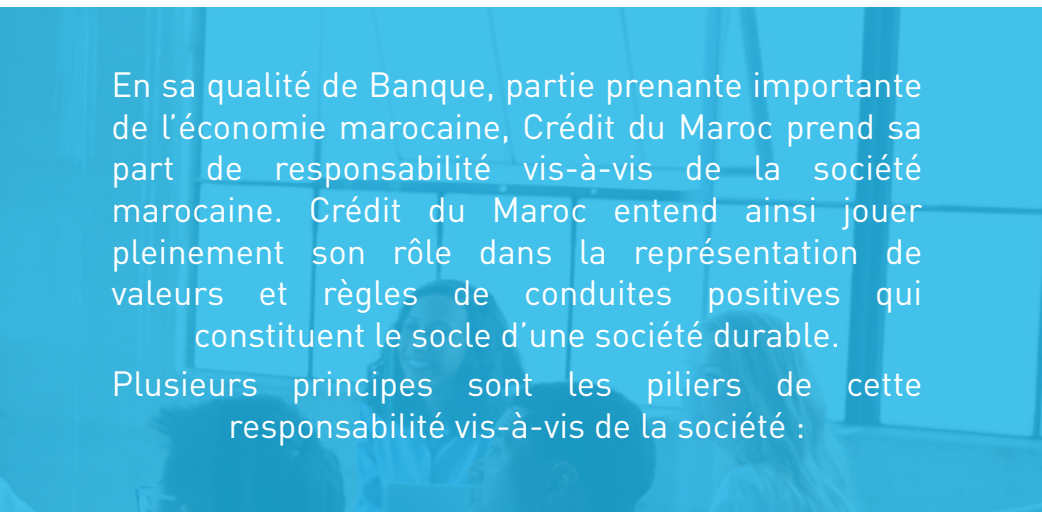
La communication se doit de proscrire toute déclaration ou tout traitement (textuel, audiovisuel, graphique ou de quelque autre nature que ce soit,...) contraire aux convenances sociales, culturelles et religieuses admises au Maroc.

Toute forme de sectarisme ou de racisme, de quelque sorte que ce soit, est exclue.

Principe 3 : égalité des genres

L'égalité entre les hommes et les femmes, dans et à travers les médias audiovisuels, fait partie des valeurs du Crédit du Maroc. Par conséquent, la Banque se doit d'écarter de ses créations tout type de cliché ou stéréotype lié au genre.

Les plus répandus mettent en scène les hommes et les femmes dans des attributs, rôles et fonctions qui enferment les deux sexes dans une asymétrie en termes de relations de pouvoir, reproduisant ainsi l'inégalité des rapports sociaux de genre. Crédit du Maroc s'engage à communiquer sur son image en prenant soin d'exclure tout ce qui peut inciter, directement ou indirectement, à la discrimination à l'égard de la femme ou de l'homme, à son exploitation ou à son harcèlement ou à porter atteinte à sa dignité.



En sa qualité de Banque, partie prenante importante de l'économie marocaine, Crédit du Maroc prend sa part de responsabilité vis-à-vis de la société marocaine. Crédit du Maroc entend ainsi jouer pleinement son rôle dans la représentation de valeurs et règles de conduites positives qui constituent le socle d'une société durable.

Plusieurs principes sont les piliers de cette responsabilité vis-à-vis de la société :

Principe 4 : droit à l'image et consentement

Respectueux de chaque individu et de son libre-arbitre, Crédit du Maroc est attaché à la notion de consentement, notamment concernant l'utilisation de l'image de tierces personnes. Sa communication ne peut représenter une personne, ni s'y référer sans son autorisation préalable, qu'elle soit prise dans ses activités publiques ou privées. A ce titre, Crédit du Maroc s'interdit de représenter dans sa communication une personne par le moyen de sosies voix ou sosies image.

Principe 5 : protection des mineurs

La capacité de compréhension, de jugement et d'appréciation des mineurs est fortement déterminée par leur âge et ne peut être considérée comme égale à celle d'un adulte majeur. La communication du Crédit du Maroc prend en compte cette donnée fondamentale.

Principe 6 : transparence et loyauté

Pour Crédit du Maroc, transparence et loyauté vis-à-vis de la société sont des vecteurs de confiance et de pérennité. Crédit du Maroc conçoit la transparence par le droit à une information claire, juste, équitable et accessible. Une communication qui doit être véridique et qui ne peut être trompeuse sur la gouvernance de l'entreprise, ses mentions légales, celles de ses offres, le détail de ses promotions ou encore ses résultats financiers. Crédit du Maroc s'engage à ne pas induire en erreur par voie d'omissions, d'exagérations ou d'ambiguïtés.

Principe 7 : règles de saine concurrence

Crédit du Maroc s'inscrit dans le respect des pratiques commerciales loyales.

Principe 8 : neutralité

Crédit du Maroc s'engage à proscrire de sa communication tout message politique et s'engage également à respecter tous les symboles nationaux.

CRÉDIT DU MAROC, ENGAGÉ VIS-À-VIS DE LA PERSONNE (SES COLLABORATEURS, SES CLIENTS ET SES PROSPECTS)

La responsabilité de Crédit du Maroc s'inscrit dans un cadre législatif, réglementaire mais aussi relationnel. L'humain étant au centre de la stratégie du Crédit du Maroc, l'engagement de la Banque à son égard s'exprime à travers des principes fondamentaux de transparence et de probité qui façonnent sa communication.

Principe 9 : clarté et loyauté envers le client et prospect

Crédit du Maroc veille à informer ses clients et ses prospects à travers une communication claire, loyale et régulière.

La Banque s'attache à doter le consommateur d'informations destinées à mieux lui faire connaître les caractéristiques essentielles de ses produits afin de lui permettre de faire un choix rationnel.

Crédit du Maroc veille à communiquer avec la plus grande clarté et probité sur les conditions appliquées aux contrats et procédures bancaires.

La communication sur les produits et offres de crédit se doit de mentionner les caractéristiques du produit, les informations indispensables aux bonnes décisions concernant ses choix de souscription. Elle doit également indiquer de manière précise le prix ou le tarif global à payer par le consommateur, le coût de tous les services à payer en supplément par le consommateur, leurs taux, leurs dates de validité et la raison sociale du Crédit du Maroc.

Principe 10 : responsabilité et équité envers le collaborateur

Au sein du Crédit du Maroc, les collaborateurs ont la possibilité d'exercer différents métiers tout au long de leur parcours professionnel. Via ses outils de communication, le Crédit du Maroc veille à mettre en relief la qualité de développement de chaque carrière, conformément à ses valeurs éthiques.

L'équité et la transparence en sont les valeurs émergentes, que ce soit pour attirer, recruter ou fidéliser les collaborateurs.

Afin d'harmoniser sa communication, Crédit du Maroc veille à ce que chaque collaborateur soit dûment informé, et ce quel que soit son niveau de responsabilité et sa localité d'affectation au sein du territoire. A cet effet, la Banque déploie différents canaux de communication interne.



Principe 11 : protection des données privées

De par son activité, Crédit du Maroc collecte et traite un volume à la fois important et régulier de données personnelles liées à ses clients et à ses collaborateurs. Ces données personnelles restent strictement confidentielles et protégées. La Banque a mis en place, à cette fin, un ensemble de dispositions techniques et organisationnelles. En outre, Crédit du Maroc utilise en interne des règles de restrictions techniques et physiques pour limiter l'accès aux données personnelles du client et du collaborateur et à leur utilisation. Seul le personnel habilité peut avoir accès aux données personnelles collectées et être amené à les traiter. Le traitement peut aussi reposer sur des fondements juridiques liés à l'exécution d'un contrat, au respect d'une obligation légale ou à la sauvegarde des intérêts vitaux ou aux fins de l'exécution d'une mission d'intérêt public ou d'intérêt légitime du responsable de traitement.

La Banque, dans ses communications, veille à protéger ces données privées.

Principe 12 : promotion de comportements responsables

La communication du Crédit du Maroc, quelle que soit sa forme, ne doit pas cautionner ou encourager des comportements à risque, qu'ils soient d'ordre financier, violents, illicites ou encore antisociaux.

CRÉDIT DU MAROC, ENGAGÉ VIS-À-VIS DE L'ENVIRONNEMENT

La préservation de l'environnement en vue d'un développement durable est au cœur des transformations économiques et sociales des prochaines années. Conscient de ces changements impératifs, Crédit du Maroc s'engage à imprégner, chaque jour davantage, ses pratiques et sa communication de valeurs en adéquation avec les principes de respect de l'environnement et de pérennité.

Principe 13 : exemplarité environnementale

Crédit du Maroc favorise une communication source d'exemplarité environnementale. En tant que filiale d'un grand groupe bancaire international, Crédit du Maroc reconnaît son implication dans l'avenir de la planète. A ce titre, la communication de la Banque ne doit pas inciter à des comportements qui vont à l'encontre de la protection de l'environnement. Il est également interdit d'évoquer un comportement contraire à la préservation de l'environnement ou d'inciter à des modes de consommation qui pourraient porter atteinte à l'environnement ou à ses ressources.

Principe 14 : digitalisation des outils de communication

Crédit du Maroc invite ses collaborateurs, ses clients et ses parties prenantes à prendre le rythme d'un développement écoresponsable au plus près des exigences les plus hautes au plan international en la matière. La Banque déplace une partie de sa

relation et de sa communication avec les collaborateurs et les clients sur des canaux numériques. Crédit du Maroc, fortement engagé dans cette dynamique, favorise la digitalisation de ses processus fonctionnels internes et en fait un pilier de sa stratégie.

Principe 15 : comportement écoresponsable

Pour Crédit du Maroc, et conformément aux valeurs prônées par le groupe Crédit Agricole S.A., toute action de communication implique une surveillance de l'impact écologique des outils requis.

Cette précaution est valable aussi bien pour les supports que pour tout élément entrant dans la composition du message communiqué. Le Crédit du Maroc veille à diminuer les retombées dommageables pour l'environnement des moyens mis en œuvre : papier, colle, encre, solvant, plastique, déchets, emballages, etc.

Afin d'appuyer ce comportement écoresponsable, et de lui assurer une dynamique évolutive, les collaborateurs du Crédit du Maroc favorisent les outils de communication digitaux dans tous les métiers de la Banque [site internet, banque directe, application...].

VOS CONTACTS À LA DIRECTION DE LA COMMUNICATION

Mouna Benrhanem

Directeur de la Communication
mouna.benrhanem@ca-cdm.ma

Soukaina Rachid

Responsable Communication Clients & Digitale
soukaina.rachid@ca-cdm.ma

La charte est en ligne sur notre Site Web sur le lien:

www.creditdumaroc.ma
rubrique "Nous connaître"

 www.creditdumaroc.ma

 Crédit du Maroc

 Crédit du Maroc

 3232



مصرف المغرب

CRÉDIT DU MAROC

Toute une banque pour vous