



RAPPORT RSE

2018



مصرف المغرب

CRÉDIT DU MAROC

Toute une banque pour vous



مصرف المغرب

CRÉDIT DU MAROC

RAPPORT ANNUEL RSE 2018

POINT DE VUE DE BALDOMÉRO VALVERDE,
PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE

6

MODÈLE D'AFFAIRES DU CRÉDIT DU MAROC

8

CHARTRE DES VALEURS DU CRÉDIT DU MAROC

10

PARTIE I

LA RSE POUR LE CRÉDIT DU MAROC

A – L'ENGAGEMENT DU CRÉDIT DU MAROC POUR UNE
PERFORMANCE DURABLE

Trois enjeux et dix-sept engagements

16

Label RSE de la CGEM

18

Feuille de route RSE 2018-2020

20

Principaux indicateurs

22

B – RÉALISATIONS

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

30

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

40

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

52

PARTIE II

LA FONDATION CRÉDIT DU MAROC

Fondation Crédit du Maroc, la mobilisation de toute une banque

62

Bilan des actions

64

Perspectives

68

POINT DE VUE DE BALDOMÉRO VALVERDE,
PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE

AU CRÉDIT DU MAROC NOUS NOUS ENGAGEONS EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

En cohérence avec notre projet d'entreprise CAP 2020 et notre engagement fort pour un développement durable, nous avons élaboré en 2017 une politique RSE propre au Crédit du Maroc. Nous sommes convaincus que la RSE est non seulement un enjeu de société mais surtout un véritable levier de performance pour une entreprise. Notre engagement économique de banque universelle, au service des particuliers, des professionnels et des entreprises se décline aujourd'hui fortement en engagement de responsabilité sociétale.

Portée par nos trois enjeux stratégiques « cœur de métier » que sont le comportement éthique, responsable et transparent, l'excellence relationnelle et opérationnelle et le niveau de confiance vis-à-vis de nos parties prenantes, notre politique RSE décline 17 engagements ambitieux.

Avec l'avènement de 2018, nous avons entamé la mise en œuvre de cette politique, notamment par le déploiement d'une gouvernance RSE qui nous permet d'orienter, de piloter et de mesurer nos actions de développement durable. C'est un premier jalon important de cette démarche qui met un accent sans précédent sur le

dialogue avec nos parties prenantes.

Le second jalon a été l'obtention du Label RSE de la CGEM en avril 2018. Cet élan supplémentaire insufflé à notre stratégie a permis la mise en place d'une feuille de route RSE avec un plan de suivi détaillé de nos indicateurs de performance en la matière.

Enfin, pour sensibiliser nos collaborateurs sur l'ensemble du réseau, nos clients, nos partenaires et l'ensemble de nos parties prenantes, le troisième jalon a été la création d'un élément d'identification : **ILTIZAM**. Traduction arabe du terme « engagement », **ILTIZAM** définit la résolution et la détermination de notre banque à promouvoir, et à faire connaître ses bonnes pratiques en continuant de contribuer à la performance du tissu économique marocain.

Cette édition du Rapport RSE 2018 est l'occasion de montrer tout l'engagement du Crédit du Maroc en faveur du développement durable. Elle illustre la volonté de nos équipes à imaginer des solutions toujours plus innovantes et adaptées en matière de responsabilité sociétale.



RESSOURCES

HUMAIN

2562
COLLABORATEURS

FINANCIER

CAPITAL SOCIAL
CRÉDIT DU MAROC **1 088 MDH**
FONDS PROPRES **6 268 MDH**

INFRASTRUCTURE

340 AGENCES
320 AGENCES DE PROXIMITÉ
9 CENTRES D'AFFAIRES
10 ESPACES MASKANE
1 BANQUE PRIVÉE
1 FENÊTRE PARTICIPATIVE 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

NOTRE AMBITION

“ Être la référence bancaire de la relation client au Maroc et reconnue comme banque utile et responsable au service du développement durable ”

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
82 %
des collaborateurs
ont répondu en 2018

*1 : Indice de Recommandation Client

*2 : Indice d'Engagement et de Recommandation



PARTENAIRE DE L'ORCHESTRE
PHILHARMONIQUE DU MAROC

MODÈLE D'AFFAIRES 2018

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
401 705

PROFESSIONNELS
16 983

AGRI-AGRO
7 268

ENTREPRISES
831

100% HUMAIN 100% DIGITAL

E-BANKING IMMOBILIER

GAB

CRC³

E-BANKING CLIENT

L'AGENCE DU FUTUR

MOBILE BANKING

*³ : Centre de Relation Client

RESULTATS

ACTIVITÉ

Encours de crédit **41 013 MDH**

Encours de ressources **41 377 MDH**

FINANCIER

PNB **2303 MDH**

Résultat Net **331 MDH**

SOCIAL

1013 Collaborateurs formés en présentiel

2434 Collaborateurs formés en e-learning

165 Embauchés en CDI

DISTINCTION



Dématérialisation crédit documentaire



Label RSE
de la CGEM



Certification ISO 9001
des opérations
internationales

DIVERSIFICATION

3 Nouveaux espaces « finance participative »

3 Nouveaux espaces « banque privée »

FONDATION

20 200 Bénéficiaires

592 Heures de bénévoles

17 Associations et projets soutenus

DOMAINES D'EXCELLENCE

- Habitat : banque pionnière sur l'accord de principe en ligne et positionnement en tant que tiers de confiance
- Commerce International : banque de référence (délais, notifications et dématérialisation).

CHARTRE DES VALEURS DU CRÉDIT DU MAROC

Au Crédit du Maroc, les valeurs imprègnent toute la démarche stratégique et fédèrent les collaborateurs en donnant du sens à leurs actions au quotidien.

Placées au cœur du projet d'entreprise du Crédit du Maroc, ces valeurs se traduisent en actes qui engagent la banque et son capital humain au quotidien.

1 L'UTILITÉ

S'engager à privilégier les solutions utiles au quotidien et à plus long terme, en tant que banque au service de l'Homme et de la Société.

2 LA PROXIMITÉ

Prioriser l'écoute régulière et la disponibilité, dans le cadre d'une relation durable, afin d'accompagner les clients dans toutes les étapes de leur vie.



3 LA RESPONSABILITÉ

Exercer son métier en intégrant, en tant qu'axe majeur de la démarche décisionnelle, les critères relatifs à la responsabilité sur les plans économique, environnemental, social et sociétal.

4 LA SOLIDARITÉ

S'appuyer sur ce levier pour développer l'esprit d'équipe et les valeurs d'entraide entre les collaborateurs et vis-à-vis des clients. Au quotidien, cela permet d'évoluer dans un climat de respect et de bienveillance.

5 LA LOYAUTÉ

Elle est l'expression de l'engagement de la banque envers ses différentes parties prenantes. Cette valeur est portée par le sentiment de responsabilité et la conduite engagée, et par la fidélité volontaire des collaborateurs et leur attitude entrepreneuriale.



PARTIE I

LA RSE POUR

LE CRÉDIT DU MAROC





L'ENGAGEMENT DU CRÉDIT DU MAROC POUR UNE PERFORMANCE DURABLE



TROIS ENJEUX ET DIX-SEPT ENGAGEMENTS

La politique RSE irrigue l'ensemble des activités et métiers du Crédit du Maroc et est articulée autour de trois enjeux. Son objectif est de répondre aux grands défis environnementaux, sociaux et sociétaux associés à ses activités. Ces axes se déclinent en 17 engagements opérationnels qui structurent cette démarche.

Pour sensibiliser ses clients et ses collaborateurs répartis sur l'ensemble du réseau, les impliquer et les

mobiliser autour de sa démarche RSE, Crédit du Maroc a créé un élément d'identification fort : ILTIZAM.

ILTIZAM incarne la détermination du Crédit du Maroc et sa mobilisation sur le plan de la RSE. ILTIZAM apporte ainsi une réponse à trois enjeux stratégiques à travers 17 engagements.

Enjeu n°1 :

Favoriser un comportement éthique, responsable et transparent

**Enjeu n°2 :**

Viser l'excellence relationnelle et opérationnelle avec nos clients et nos collaborateurs

**Enjeu n°3 :**

Hisser le niveau de confiance vis-à-vis de nos parties prenantes



ILTIZAM



La sobriété de la typographie est accompagnée d'un effet d'ombres pour donner du relief et créer un effet de mouvement ;



La lettre M symbolise deux personnages qui se font face en se tenant la main ;



L'unicité (de l'action et de l'engagement) est également symbolisée par la lettre I du milieu, seule lettre en couleur rouge ;



Les trois personnages symbolisent les trois enjeux de la politique RSE du Crédit du Maroc

LABEL RSE DE LA CGEM

Animé par une forte volonté de conjuguer RSE et performance, Crédit du Maroc s'est présenté pour l'obtention du label RSE de la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM). Cette démarche a intégré un audit complet réalisé par un tiers expert, l'agence de notation extra-financière Vigeo.

L'évaluation des processus de gouvernance et managériaux a été faite au regard de l'ensemble des pratiques et des objectifs définis dans la Charte de Responsabilité Sociétale de la CGEM.

Dans ce contexte, l'engagement du Crédit du Maroc en matière de RSE a été récompensé, le 4 avril 2018, par l'obtention du label Responsabilité Sociétale des Entreprises délivré par la CGEM. Cette distinction solennelle consacre le respect du Crédit du Maroc aux principes de la RSE et du développement durable, l'engage à promouvoir et à faire connaître ses bonnes pratiques au sein du secteur bancaire marocain et à contribuer à la performance du tissu économique marocain.



الإتحاد العام لمقاولات المغرب
 اتحاد المقاولات المغربية
 Confédération Générale des Entreprises du Maroc

Casablanca, le 26 Avril 2018

Monsieur Baldoméro VALVERDE
 Président du Directoire
 Crédit Du Maroc
 48-58, boulevard Mohammed V
 Casablanca

Objet : Attribution du Label Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) à Crédit Du Maroc

N. Réf : D/CM/2018

Monsieur Le Président,

Comme vous le savez, la Confédération Générale des Entreprises du Maroc a attribué le Label responsabilité sociétale à l'entreprise Crédit Du Maroc suite à la réunion du Comité d'attribution tenue le 4 Avril 2018. A cette occasion, je tiens à vous présenter au nom des membres du comité d'attribution du Label RSE et en mon nom personnel, nos sincères félicitations pour cette distinction qui vient couronner les efforts déployés par Crédit Du Maroc en matière de responsabilité sociétale et de développement durable.

Le comité d'attribution a relevé avec satisfaction la qualité du portage et les avancées structurantes et stratégiques de la démarche RSE du Crédit Du Maroc. En tant qu'entreprise cotée à la bourse de Casablanca et afin de renforcer davantage l'impact de l'engagement RSE de Crédit Du Maroc sur ses parties prenantes, le comité lui recommande la publication d'un rapport extra financier au RSE, tel que recommandé par l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux

Conformément aux règles d'attribution du Label, une évaluation de maintien est programmée à dix huit mois de la date de l'octroi du label RSE. Elle est requise pour toutes les entreprises labellisées. Cette évaluation permet de constater la mise en œuvre effective du plan d'actions ainsi que la pérennité du système dans le cadre d'une démarche de progrès et d'amélioration continue.

En réitérant mes vives félicitations pour votre implication personnelle et la mobilisation de vos équipes dans la gestion de ce dossier et restant confiant quant à son suivi, je vous prie d'agréer, Monsieur Le Président, l'expression de ma considération distinguée.

Miriam BENSALAH CHAQROUN
 Présidente



23, Bd. Mohamed Abdelou, Quartier Palmiers 20340 - Ca
 Tél : +212 522 99 70 00 - Fax : +212 522 98 39 74 - * : 14410
 www.cgem.ma



FEUILLE DE ROUTE RSE 2018-2020

Une feuille de route RSE a été présentée par le Crédit du Maroc lors de sa soutenance devant la commission Label RSE de la CGEM. Cette feuille de route formalise l'engagement de la banque vis-à-vis de ses parties prenantes à horizon 2020.

Pour ce faire, l'ensemble des axes prioritaires identifiés et les objectifs attendus ont été superposés aux orientations stratégiques 2018-2020 du Crédit du Maroc, permettant la mise en place d'un plan d'action qui capitalise sur les projets en cours et ambitionne d'initier ceux jugés nécessaires.



PRINCIPAUX INDICATEURS

Crédit du Maroc collecte annuellement les informations sociales, environnementales et sociétales relatives à son capital humain afin de suivre les indicateurs de mesure du progrès, analyser les axes d'amélioration et définir ainsi les plans d'action.

4.1 INDICATEURS SOCIAUX

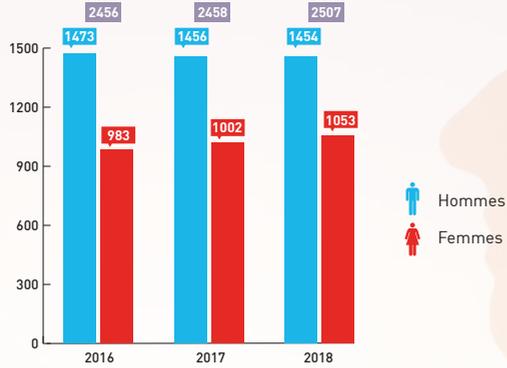
Un effectif féminin en progression dans les postes de responsabilité

La proportion des femmes au sein du Crédit du Maroc, notamment aux postes de responsabilité, est en constante évolution. Les efforts déployés par la banque pour assurer une plus grande parité dans ses effectifs donne les fruits de parcours professionnels parallèles entre les hommes et les femmes de la banque.

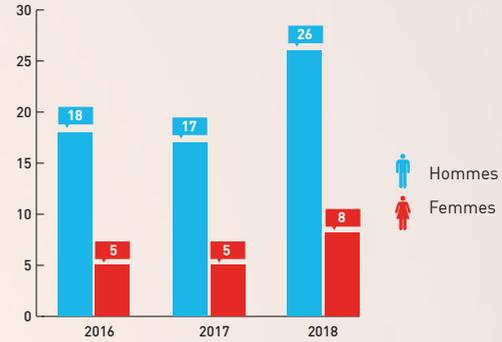
Bien que les réalisations du Crédit du Maroc dans le domaine de la parité soient perfectibles, les indicateurs mesurés présentent des résultats bien supérieurs à la moyenne nationale.

Ces résultats soulignent l'engagement du Crédit du Maroc à faire de la représentation équitable un véritable combat dans sa politique de recrutement, d'avancement de carrière et de promotion aux postes de management.

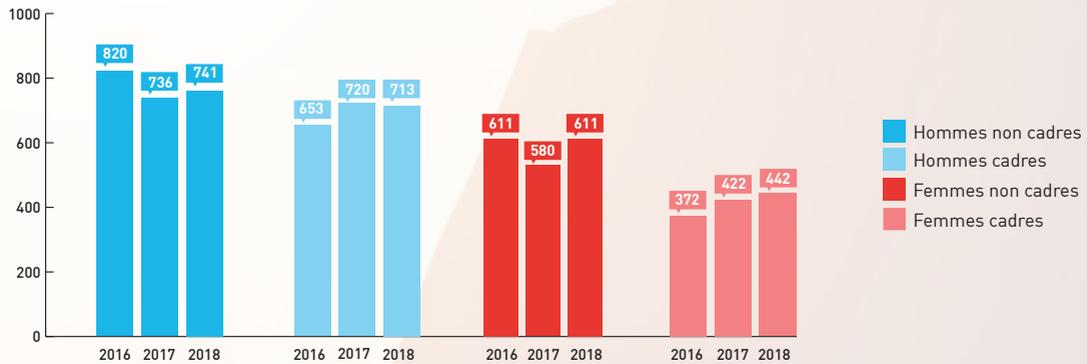
ÉVOLUTION DES EFFECTIFS



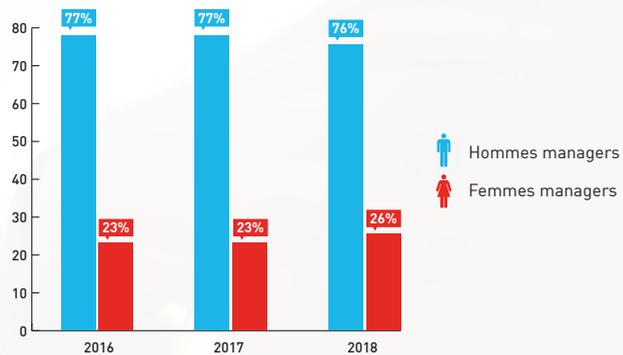
ÉVOLUTION DU TOP MANAGEMENT



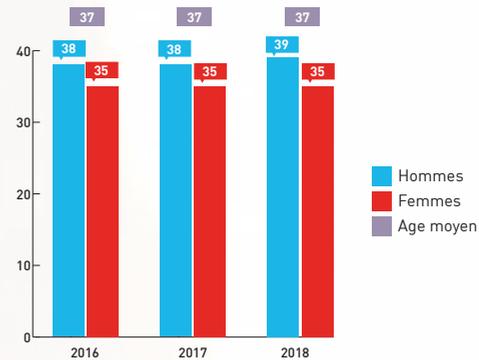
ÉVOLUTION DES CADRES ET DES NON CADRES



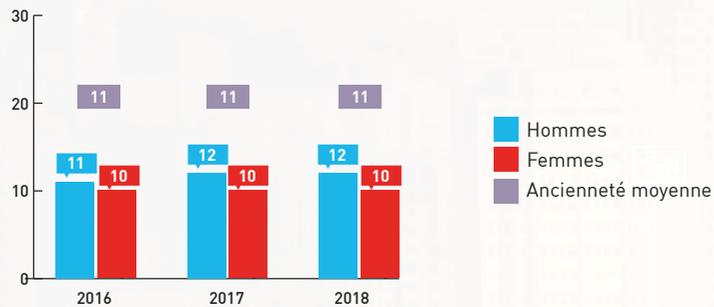
ÉVOLUTION DES POSTES DE MANAGERS



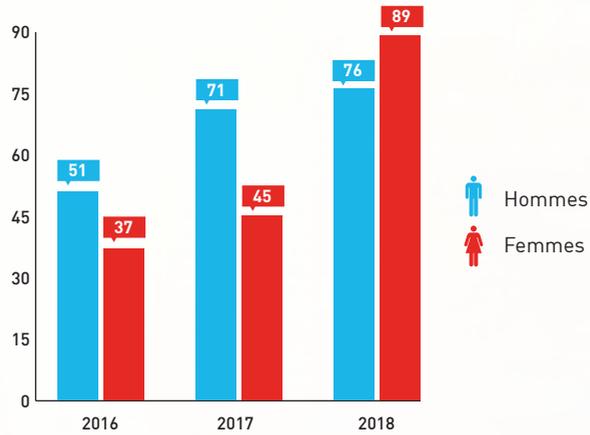
ÂGE MOYEN DES EFFECTIFS



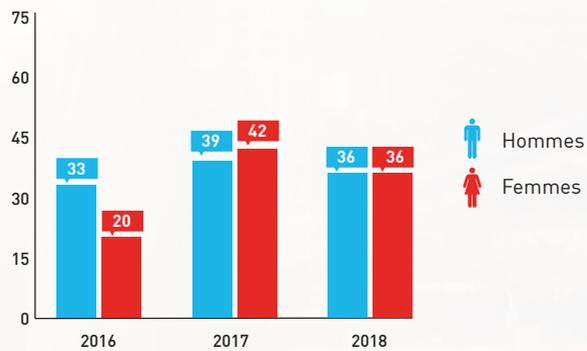
ANCIENNETÉ MOYENNE



RECRUTEMENT CDI



RECRUTEMENT CDD



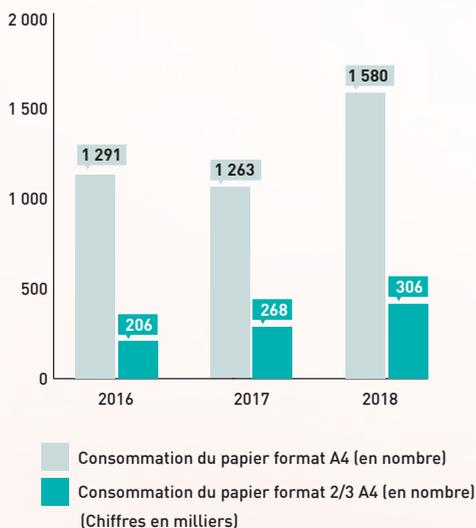
4.2 INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

Crédit du Maroc réduit son empreinte carbone

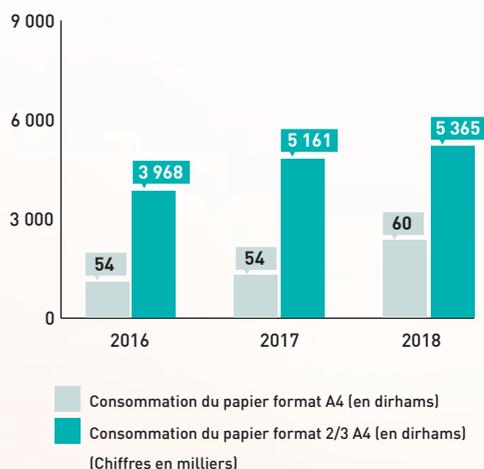
La réduction de l'empreinte écologique liée au fonctionnement interne constitue l'un des piliers de la stratégie RSE du Crédit du Maroc depuis plusieurs années. La banque se fixe ainsi des objectifs précis et mesurables en termes de consommation d'eau, d'énergie et de papier. Cette volonté transparaît

dans le procédé de reporting environnemental et s'accompagne de nombreuses campagnes de sensibilisation à l'échelle de la banque pour instaurer ces bonnes pratiques sur la durée.

CONSOMMATION DE PAPIER (EN DIRHAMS)

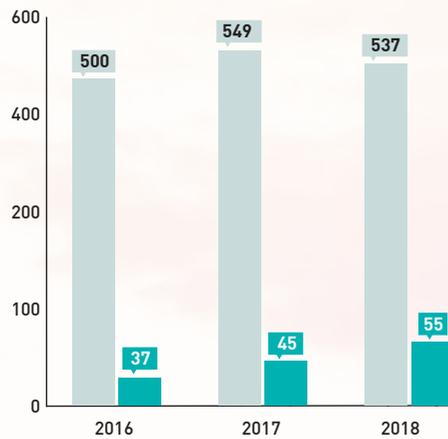


CONSOMMATION DE PAPIER (EN NOMBRE)



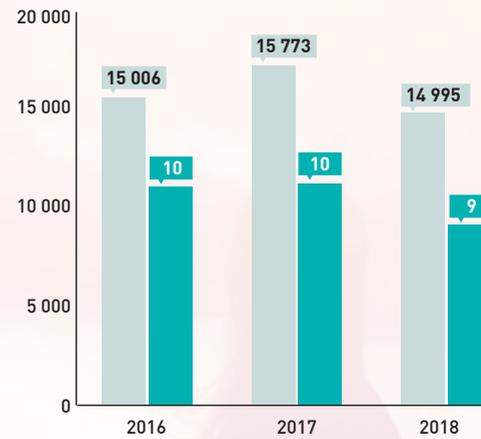


CONSUMMATION D'EAU



 Consommation d'eau (en milliers de dirhams)
 Consommation d'eau (en m3)
 (Chiffres en milliers)

CONSUMMATION D'ÉNERGIE



 Consommation d'énergie (en milliers de dirhams)
 Consommation d'énergie (en Kw)
 (Chiffres en milliers)

B RÉALISATIONS

Qu'il s'agisse de droits de l'Homme, de gouvernance, d'amélioration des conditions de travail ou de dialogue social, Crédit du Maroc vise à faire toujours plus et toujours mieux. La banque s'engage également à penser des solutions pérennes aux problématiques d'environnement, de bonnes pratiques des affaires, de relation avec les clients ou d'implication sociétale.

Parce que l'entreprise est un acteur de premier plan dans son écosystème et qu'il n'y a pas de performance économique sans performance sociale, la démarche RSE du Crédit du Maroc se veut un processus poursuivi d'année en année, qui investit continuellement dans de nouveaux projets et dans de nouvelles actions.



ENJEU N°1

**FAVORISER
UN COMPORTEMENT
ÉTHIQUE,
RESPONSABLE
ET TRANSPARENT**



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, tout en minimisant son empreinte environnementale. En développant des produits et services écoresponsables, la banque pérennise son processus de création de valeur en se rapprochant d'un modèle économique circulaire, plus performant que le « modèle linéaire » actuellement dominant. Elle espère à terme désassocier durablement croissance et consommation de ressources naturelles, réduisant ainsi ses impacts environnementaux.

Des produits verts pour soutenir une économie décarbonée

Impliqué dans le développement durable depuis plusieurs années, Crédit du Maroc a lancé des services et des produits permettant aux entreprises et aux particuliers de financer leurs projets d'économie d'énergie.

- Greenergy** est un produit destiné aux entreprises qui investissent dans des équipements réducteurs de consommation énergétique.
- Chamsy** est un produit destiné à équiper les particuliers en systèmes de chauffe-eaux à énergie solaire thermique ou photovoltaïque auprès d'un fournisseur national.

Et pour renforcer son engagement, Crédit du Maroc a signé une convention cadre avec l'Agence Marocaine pour l'Efficacité Énergétique (AMEE), acteur institutionnel, amenée à se décliner en plusieurs partenariats sectoriels :



Appui à la mise en œuvre de la stratégie énergétique nationale (efficacité énergétique, pompage solaire, ...)



Consolidation du positionnement du Crédit du Maroc dans le top marocain des banques leaders dans ce domaine ;



Création d'activités en faveur du climat à faible intensité de carbone ;



Élaboration de supports de sensibilisation pour les clients du Crédit du Maroc ;



Enrichissement de l'offre de prêt en faveur de l'efficacité énergétique et des énergies renouvelables ;



Programmation de sessions de formation au profit des cadres du Crédit du Maroc et inversement ;



Encouragement des financements et des investissements dans le domaine de l'Efficacité Énergétique ;



Animation et co-organisation de séminaires, ateliers et réunions ;



Appui technique de dossiers.

amee
Agence Marocaine
pour l'Efficacité Énergétique

METTRE EN PLACE UNE POLITIQUE D'ACHAT ET UNE RELATION RESPONSABLES AVEC LES FOURNISSEURS

Crédit du Maroc intervient sur son environnement direct en s'impliquant de façon socialement responsable dans les challenges sociétaux de son temps. Il étend son engagement à l'ensemble de sa chaîne de valeur, intégrant ses processus internes mais aussi ceux de ses fournisseurs.

La banque choisit ainsi de contractualiser ses critères de RSE dans la sélection de ses fournisseurs et sous-traitants. Des contrôles réguliers garantissent également des processus conformes aux plus hautes exigences de la réglementation en vigueur.

Responsabiliser la relation client-fournisseur, un pas de plus vers l'équité sociale

La démarche RSE des prestataires et fournisseurs s'insère dans une logique globale d'intégration du Crédit du Maroc dans une chaîne de responsabilité : influencer en repensant sa chaîne d'approvisionnement et les processus liés à l'exercice de son activité dans une démarche de développement durable et d'exemplarité.

Dans ce cadre, 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 Crédit Agricole adhère depuis 2003. La Charte porte sur divers domaines tels que les droits de l'Homme, les conditions de travail, le respect de l'environnement et 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 Crédit du Maroc tout au long de la relation avec ses fournisseurs.

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

La Charte Achats Responsables est remise aux fournisseurs du Crédit du Maroc lors des appels d'offres ou lors de la signature de partenariats.

Le médiateur des fournisseurs

Dans le cadre de la Charte Achats Responsables, Crédit du Maroc s'engage à adopter un comportement équitable et éthique envers ses fournisseurs. Un des engagements de cette charte est la nomination d'un médiateur indépendant pour la résolution d'éventuels litiges.

En adressant leurs doléances à mediateur.fournisseur@cdm.co.ma, les fournisseurs peuvent se fier au jugement d'un tiers compétent pour trancher en cas de litige.

3 MAÎTRISER L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DIRECTE ET PRÉSERVER LA NATURE

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

Digitaliser la revue de presse pour réduire la consommation papier

Dans un effort de minimisation de son empreinte écologique, Crédit du Maroc a mis en place une revue de presse électronique basée sur une sélection de supports de presse francophones et arabophones spécialisés dans la finance et l'économie. En la généralisant à tous les collaborateurs disposant d'une adresse mail, la banque contribue à l'instruction

de ses collaborateurs en préservant la planète. Le changement de prestation avec le fournisseur de presse papier et le passage à un abonnement direct avec les éditeurs concernant les revues spécialisées démontre l'engagement de la banque en faveur de la protection de l'environnement.

Un siège social à la hauteur des 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, d'un équipement de pointe en termes d'outils et d'infrastructures, d'une connectivité améliorée, 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 des 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 ont été consacrés par 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 Being pour la promotion de la santé et du bien-être des occupants.

VALORISER L'IMAGE DE MARQUE PAR LA CONTRIBUTION AUX MISSIONS DE LA FONDATION CRÉDIT DU MAROC

L'engagement des 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 dans l'innovation durable.

Contribuer au développement de la PME en partenariat avec Réseau Entreprendre Maroc

Crédit du Maroc et Réseau Entreprendre Maroc (REM) ont signé une convention de partenariat afin de contribuer au renforcement et au développement de la PME mais aussi pour créer des liens étroits de coopération pour encourager et faciliter la création de ces entreprises. La convention porte sur les points suivants :

- augmenter les chances de réussite des nouveaux entrepreneurs et la pérennisation des emplois créés et ceci par le conseil aux porteurs de projet et par leur validation;
- permettre à REM de développer le nombre de projets accompagnés conformément à son plan de développement pour la période de 2016 à 2018, grâce notamment au renforcement de son fond de prêts d'honneur;
- mettre en contact des porteurs de projet avec Crédit du Maroc par le biais de REM, pour qu'ils soient accompagnés et soutenus par des chefs d'entreprise plus expérimentés.



Un partenariat avec la Fondation Grameen Crédit Agricole pour développer le secteur de la microfinance

Crédit du Maroc et la Fondation Grameen Crédit Agricole ont mis en place un partenariat ayant pour objet le refinancement des activités d'institutions de microfinance marocaines dans le but de contribuer au développement du secteur de la microfinance ainsi qu'à lutter contre la pauvreté au Maroc. L'objectif de cet accord est de permettre au Crédit du Maroc de

prendre part à la lutte contre l'exclusion financière à travers les actions conjointes de la banque et de la Fondation Grameen Crédit Agricole au Maroc. L'action de la Fondation Grameen Crédit Agricole s'inscrit en parfaite cohérence avec la stratégie de développement et la stratégie RSE du Crédit du Maroc sur son territoire.

La Carte Daba Daba au cœur d'une campagne de solidarité

Pour renforcer son engagement en tant qu'entreprise socialement responsable, Crédit du Maroc a initié un projet de relance de la carte prépayée, DABA DABA, en l'associant à une campagne de solidarité. Cette campagne a consisté à collecter des fonds par la vente des cartes DABA DABA pour financer des paniers alimentaires pendant la période du mois de Ramadan

en partenariat avec l'association Ladies Circle Maroc. La Banque s'est engagée à reverser une partie des fonds à hauteur de 20 dirhams par carte vendue. Dans ce contexte, elle a pu financer l'achat de 545 paniers de denrées alimentaires qui ont été distribués dans les régions où elle est présente.

Crédit du Maroc ouvre ses portes aux jeunes lors de journées de sensibilisation

Crédit du Maroc a participé à la 7^{ème} édition des « Journées de la finance pour les enfants et les jeunes » organisée par Bank Al-Maghrib et le Ministère de l'Éducation Nationale en collaboration avec les partenaires nationaux à savoir la Formation Professionnelle, le Groupement Professionnel des Banques Marocaines (GPBM), la Fédération Marocaine

des Sociétés d'Assurance et de Réassurance (FMSAR) et la Bourse de Casablanca. Crédit du Maroc a ouvert les portes de ses agences aux jeunes afin de les sensibiliser au secteur financier et a mis à disposition de quelques établissements scolaires ses compétences et ses collaborateurs pour animer des séances de formation.

S'inspirer des valeurs du golf pour accompagner les projets sociaux

Crédit du Maroc est partenaire de Hole in One, créateur d'événements golifiques. A l'occasion de chaque Open sponsorisé, la banque procède à une collecte de dons au profit de la fondation Rita Zniber. Cette dernière

prend en charge, chaque année, entre 300 et 330 enfants orphelins depuis leur naissance jusqu'à leur insertion dans la vie active.

ENJEU N°2

VISER L'EXCELLENCE RELATIONNELLE ET OPÉRATIONNELLE AVEC NOS CLIENTS ET NOS COLLABORATEURS



1 PROTÉGER LES INTÉRÊTS DES CLIENTS ET DES PROSPECTS

L'intégrité du comportement à l'égard des clients et des prospects du Crédit du Maroc, notamment ceux qui présentent une situation de vulnérabilité économique ou de santé, d'analphabétisme ou de handicap, est un élément essentiel de la charte éthique. La droiture des pratiques bancaires et financières concourt de façon décisive à la réputation de la banque. En veillant au respect de ces règles, Crédit du Maroc contribue à accroître un actif essentiel, la confiance dont il jouit vis-à-vis des parties prenantes externes et internes.

La Charte du Crédit Responsable : protéger les intérêts du client

Crédit du Maroc a mis en place une Charte du Crédit Responsable destinée aux parties prenantes externes, et plus particulièrement aux clients de la banque. À travers cette initiative, 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.

DÉVELOPPER UNE RELATION DE PROXIMITÉ ET RESPONSABLE AVEC LES CLIENTS

Crédit du Maroc s'engage à répondre aux besoins de ses clients des plus simples aux plus spécifiques, dans l'objectif d'améliorer leur expérience. Elle comble cette attente en maîtrisant l'ensemble de sa chaîne de services, dans ses dimensions humaines et digitales, sur l'intégralité des canaux proposés. La banque s'engage ainsi à offrir écoute, satisfaction, traitement optimal des réclamations ainsi que des produits et services utiles et adaptés.

Gestion des réclamations clients : un impératif d'évolution

Pour optimiser la gestion de ses réclamations clients, Crédit du Maroc a adopté SYREC, un outil permettant de saisir et de remonter des réclamations clients depuis l'agence, le centre d'affaires, la grande entreprise et le centre de relation clients. Le département des réclamations clients rattaché à la direction de la Qualité identifie ensuite les dysfonctionnements sur la base des réclamations reçues et les remonte

soit en Comité de Qualité soit en Comité Efficacité du Fonctionnement. Ces dysfonctionnements sont également partagés avec les métiers pour analyse et prise en charge, puis suivis de près par la direction de la Qualité qui veille à leur concordance avec les entités concernées.

Le taux de recommandation, véritable indicateur de la qualité de service

Dans sa recherche de l'excellence à tous les niveaux, notamment en termes de relation client, Crédit du Maroc a fait de la recommandation client un enjeu crucial. Ainsi, l'Indice de Recommandation Client est

mesuré régulièrement au Crédit du Maroc grâce à une démarche groupe méthodique et pragmatique.

3 FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE CARRIÈRE DES COLLABORATEURS ET RENFORCER LEUR COHÉSION

Crédit du Maroc s'appuie sur sa charte managériale pour favoriser l'engagement et la motivation de ses collaborateurs. Il fait de leur accompagnement un axe prioritaire de sa politique des ressources humaines en se basant sur des méthodes agiles et innovantes.

La performance sociale étant un levier primaire de performance économique, la banque mise sur le développement de carrière de ses collaborateurs. Cela passe par la promotion de 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.

L'Université Crédit du Maroc : la route vers l'excellence

Dans un contexte de transformation et d'évolution des métiers, Crédit du Maroc a placé le développement des compétences de ses collaborateurs au cœur de ses priorités.

Dans cette perspective, l'Université Crédit du Maroc a accueilli, en 2018, 1013 collaborateurs en présentiel et 2434 en e-learning, totalisant plus de 20180 heures de formation. Ces cursus ont abordé 48 thématiques

variées pour couvrir tant les compétences techniques que relationnelles. Ils ont été conçus spécialement pour répondre aux besoins de leurs audiences et combler leurs insuffisances afin de leur ouvrir les portes d'une évolution de carrière optimale.



Welcome Day : bienvenue aux nouvelles recrues !

Organisé par la Direction des Ressources Humaines, le Welcome Day permet aux nouvelles recrues d'échanger avec des membres du Comité de Direction et les équipes managériales pour mieux connaître Crédit du Maroc, ses activités, ses enjeux stratégiques et ses projets structurants.

Un programme riche et varié durant lequel les nouveaux collaborateurs approfondissent aussi leurs connaissances sur le Groupe Crédit Agricole et sa stratégie.

Cette journée est également l'opportunité d'ancrer les valeurs de la banque et de promouvoir l'esprit d'équipe et de convivialité à travers des activités ludiques et des ateliers interactifs.

Chaque édition se clôture par l'intervention du Président du Directoire, une occasion pour les nouveaux collaborateurs d'être sensibilisés à la stratégie du Crédit du Maroc et de comprendre les valeurs, notamment humaines, de la banque.

4 GARANTIR L'ÉQUITÉ, PROMOUVOIR LA MIXITÉ

Crédit du Maroc nourrit la volonté de développer une culture d'entreprise fondée sur l'égalité entre les femmes et les hommes dans leurs parcours professionnels. Cette politique vise à encourager la diversité au sein de l'entreprise et permet de lutter contre toutes les formes de discrimination. Les dispositifs RH, déployés en interne, favorisent la diversité et la promotion des collaborateurs méritants aux postes à responsabilité tout en respectant des fondamentaux basés sur l'équité, la transparence et la différenciation.

Un environnement de travail plus équitable pour tous

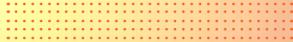
« Visez l'excellence du capital humain » tel est le défi relevé par Crédit du Maroc pour répondre à l'une des principales priorités stratégiques de 2018 - 2020.

Les nouveaux fondamentaux RH prennent appui sur trois principes incontournables :

- renforcer le sentiment de l'équité au sein de la banque ;
- assurer la transparence ;
- promouvoir la culture de la différenciation et de la performance au sein de la banque.

Ainsi, les politiques RH mises en place par Crédit du Maroc ont permis d'instaurer les règles de mobilités et pratiques de rémunérations internes, permettant de favoriser un environnement de travail équitable et inclusif pour tous.

En 2018, Crédit du Maroc a introduit une mesure en faveur des collaboratrices en congé de maternité conventionnel. Cette dernière permet aux futures mamans de continuer à bénéficier de leur rémunération variable durant leur absence, sans que celle-ci ne soit décomptée de leur temps de travail.



L'objectif étant de favoriser l'équilibre vie privée et professionnelle sans pénaliser leur potentiel d'évolution.

En 2018, Crédit du Maroc a également recruté autant de femmes que d'hommes sur la base des

L'humain au cœur de la stratégie RH

Crédit du Maroc a pour ambition d'accompagner l'ensemble de ses collaborateurs dans le développement de leur potentiel.

La stratégie de formation du Crédit du Maroc se veut inclusive et ouverte à tous. La Direction des Ressources Humaines a mis en place un outil professionnel de e-learning accessible à l'ensemble des équipes et directions de la banque. Chaque collaborateur peut ainsi suivre un programme de formation à partir de son poste de travail. Un plan d'enrichissement de cette stratégie de formation à distance a également été lancé, dont l'objectif est d'encourager à terme l'acquisition de compétences individuelles en permettant aux collaborateurs de personnaliser leur processus d'apprentissage et d'identifier et suivre des formations adaptées à leurs besoins individuels.

L'entreprise croit en ses talents et c'est pour cela que la mobilité interne est promue auprès de chaque salarié grâce à la plateforme digitale

compétences démontrées lors des entretiens de recrutement. Cette tendance se confirme aussi sur les postes de top management où 26 % des managers sont des femmes contre 23 % en 2017.

dédiée aux offres d'emploi internes. Accessible par tous, partout et en temps réel, les collaborateurs peuvent à chaque instant consulter les postes à pourvoir. Chacun peut ainsi faire valoir ses compétences, seul et unique critère de sélection.

Cette stratégie portée par Crédit du Maroc est guidée par 3 valeurs :

- la transparence : un facteur clé de succès. Tout collaborateur est informé des opportunités et des décisions en termes de gestion des carrières et d'évolution professionnelle au sein de la banque ;
- l'équité : un garant d'égalité. Donner la possibilité à chaque collaborateur, selon son profil, de prétendre à une évolution progressive au sein du Crédit du Maroc, dans des conditions d'égalité pour tous ;
- la valorisation : un moteur de motivation. Accorder la priorité aux expériences et parcours internes au sein de la banque pour encourager la mobilité interne.

LUTTER CONTRE LES EXCLUSIONS

Au sein de la banque, aucune forme de discrimination n'est tolérée à l'embauche ou dans les relations de travail. Entre les hommes et les femmes, entre les jeunes et les moins jeunes, entre les personnes en situation de capacité et en situation de handicap, entre collaborateurs de différentes cultures ou entre les niveaux hiérarchiques, 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.

Des agences accessibles aux personnes en fauteuil roulant

L'intégration de personnes en situation de handicap fait partie des facteurs clés de la politique RSE du Crédit du Maroc. Pour faciliter l'accès à ses agences aux personnes à mobilité réduite, la banque a débuté des actions préliminaires dans le cadre du projet Label RSE de la CGEM. En effet, les plans d'accès extérieurs de ses agences ont été revus de sorte à construire une

rampe permanente sur le cheminement extérieur de l'établissement lorsque le dénivelé le permet. Le cas échéant, une rampe amovible est déployée par l'agent de sécurité pour permettre à la personne d'accéder à l'agence. En 2018, 123 agences sont devenues accessibles aux clients à mobilité réduite.

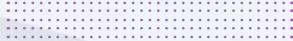
Engagement en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap

Crédit du Maroc s'est engagé depuis 2018 dans une stratégie d'entreprise en faveur des personnes en situation de handicap, et ce à travers la mise en œuvre d'une politique de gestion des ressources humaines visant le recrutement, l'intégration et le maintien dans l'emploi de collaborateurs en situation de handicap.

Cette orientation engage une mobilisation en interne et la mise en place d'un plan de sensibilisation pour améliorer la situation de ces personnes dans

l'entreprise et favoriser le développement de la collaboration au sein des équipes.

En basant sa démarche sur 3 axes : Former, Communiquer et Développer, Crédit du Maroc vise à faire progresser l'égalité de chances au sein de la banque et signe son engagement citoyen en faveur d'une politique de diversité.



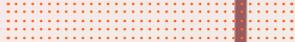
AMÉLIORER LE CLIMAT DE TRAVAIL EN PROMOUVANT LA PARTICIPATION DES COLLABORATEURS _____

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

POUR SUIVRE LE DIALOGUE AVEC LES PARTENAIRES SOCIAUX DANS LE RESPECT DE LA LIBERTÉ D'ASSOCIATION ET DU DROIT DE NÉGOCIATION COLLECTIVE

Au Crédit du Maroc, plusieurs instances représentatives des collaborateurs auprès de la Direction Générale favorisent le dialogue social, pierre angulaire du fonctionnement de la banque. Le respect de la liberté d'association et du libre exercice du droit syndical traduisent 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.

L'engagement du Crédit du Maroc en faveur de la liberté d'association et du libre exercice du droit syndical est formalisé au niveau de son Welcome Book et de sa politique RSE.



ATTIRER ET FIDÉLISER DES TALENTS DE HAUT NIVEAU PAR L'OPTIMISATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

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.

de l'absentéisme.

Santé au 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.



ENJEU N°3

HISSER LE NIVEAU DE CONFIANCE VIS-À-VIS DE NOS PARTIES PRENANTES



1 AGIR EN COHÉRENCE AVEC LES VALEURS ET LA CULTURE DU GROUPE

Crédit du Maroc a adopté une charte éthique commune à l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole. Elle souligne les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité. 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

En tant que signataire de la Charte Bon Payeur de la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM), Crédit du Maroc a établi 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 se conformer aux 6 engagements suivants :

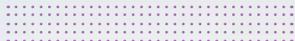
- Respecter les délais de paiement tels que stipulés dans la loi et/ou tels que fixés dans les contrats signés par l'entreprise.
- Définir ces délais à partir de la date de réception de la facture, hormis les cas de rejet pour défaut de livraison ou de non-conformité, dûment justifiés.

- 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 de son contenu par les Commissaires aux Comptes. Le délai commence dès réception d'une facture conforme.

- Promouvoir auprès de ses fournisseurs l'adhésion à cette charte.



2 UNE GOUVERNANCE SAIN 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 la banque.

Pour être en phase avec ses ambitions, Crédit du Maroc a formalisé une note de procédure visant à définir les profils, compétences et disponibilité nécessaires à l'exercice des fonctions exercées au sein du Conseil de Surveillance. Ces critères ont été arrêtés par le Comité de Nomination et de Rémunération. La note de procédure a été approuvée par le Conseil de Surveillance du 27 novembre 2018. Celle-ci constitue une référence pour le Comité de Nomination et de Rémunération lors de l'évaluation des nouveaux membres du Conseil afin de s'assurer que toutes les

compétences requises demeurent présentes au sein du Conseil de Surveillance et dans les proportions décrites. Le Comité de Nomination et de Rémunération a pour rôle d'évaluer périodiquement la pertinence des critères retenus, notamment au regard des évolutions réglementaires, concurrentielles et commerciales et, le cas échéant, proposer au Conseil de Surveillance de l'actualiser pour tenir compte des nouveaux besoins.

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, prévenir la fraude, protéger l'intégrité des marchés et exercer leur droit d'alerte en cas de nécessité.

Charte éthique : Agir en cohérence avec les valeurs et la culture du Groupe

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.



La conformité est l'affaire de tous

L'ensemble des collaborateurs et nouvelles recrues du Crédit du Maroc sont formés au corpus FIDES.

Ce corpus comprend la lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. À l'issue de la formation, les apprenants sont capables de présenter les notions et le cadre réglementaire liés à la corruption, d'expliquer ses conséquences, de repérer et de prévenir certaines situations susceptibles d'engendrer des 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 de consolider l'ensemble des éléments dans un référentiel unique. Le contrôle des accès aux applications est ainsi optimisé grâce à une gestion fine des habilitations, un provisionning

Le dispositif de lutte contre la corruption du Crédit du Maroc a été certifié BS 10500 une deuxième fois.

automatique des applications du système d'information, des demandes d'accès ainsi qu'un audit poussé et une traçabilité assurée pour l'ensemble des actions liées à la gestion des identités.

CONSOLIDER LA GESTION DES RISQUES EN INCLUANT L'ENSEMBLE DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX, SOCIAUX ET DE GOUVERNANCE

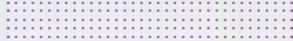
Toute opération de financement comporte des risques potentiels, en particulier de nature environnementale, sociale et de gouvernance. À travers sa politique d'intégration des critères extra-financiers dans l'évaluation des risques lors d'une demande de financement, Crédit du Maroc analyse la sensibilité aux événements climatiques (risque physique et de transition) et à l'épuisement des ressources naturelles (eau, énergie, déchets, rejets et biodiversité), évalue le respect des droits humains dans la chaîne de valeur ajoutée et la qualité des conditions de travail et de bien-être des salariés et enfin, considère la capacité du management à gérer les risques et à mobiliser les ressources collectives de l'entreprise (qualité des relations entretenues avec les parties prenantes).

L'intégration des critères extra-financiers (ESG) comme outil d'aide complémentaire à la décision de l'octroi de lignes de crédit

- E pour Environnement** : Analyser la sensibilité aux événements climatiques (risque physique et de transition) et à l'épuisement des ressources naturelles (eau, énergie, déchets, rejets, biodiversité).
- S pour Social** : Analyser le respect des droits humains (normes de l'OIT) dans la chaîne de valeur

ajoutée et la qualité des conditions de travail et le bien-être des salariés.

- G pour Gouvernance** : Analyser la capacité du management à gérer les risques et à mobiliser les ressources collectives de l'entreprise (qualité des relations entretenues avec les parties prenantes).



DIALOGUER ET PROMOUVOIR LES ENGAGEMENTS DU CRÉDIT DU MAROC À L'ÉGARD DE L'ENSEMBLE DE SES PARTIES PRENANTES

Au-delà de la conformité réglementaire, 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.

PARTIE II

LA FONDATION CRÉDIT DU MAROC





FONDATION CRÉDIT DU MAROC, LA MOBILISATION DE TOUTE UNE BANQUE

La RSE fait l'objet d'une attention particulière au sein du Crédit du Maroc. Elle est un pilier fondamental de la stratégie d'entreprise portée par la vision CAP 2020, plan stratégique ambitieux plaçant l'humain au cœur de ses priorités.

La création en 2017 de la Fondation Crédit du Maroc témoigne de cet engagement en faveur du développement durable et confirme la position de la banque en tant qu'acteur économique responsable. La Fondation Crédit du Maroc a pour mission d'institutionnaliser le rôle social de la banque, de

consolider les différentes initiatives solidaires et d'en assurer l'exécution de manière efficace et cohérente.

Cet engagement de solidarité est porté par le capital humain du Crédit du Maroc, notamment dans une forme de bénévolat de compétences. En effet, avec 592 heures de bénévolat et 2 000 bénéficiaires, les projets responsables menés par la Fondation sont le fruit de la mobilisation et l'implication d'un collectif de collaborateurs et de partenaires, tous animés par le même désir de contribuer à la construction d'un futur durable.

**FONDATION
CRÉDIT DU MAROC**
L'ENGAGEMENT DURABLE POUR VOCATION



**مؤسسة
مصرف المغرب**
غايتنا، الالتزام المستدام

Cette démarche a permis, d'un point de vue interne, de renforcer la cohésion des équipes et de construire une dynamique de générosité et de collaboration au-delà des frontières du cœur de métier. L'objectif étant de favoriser l'intelligence collective et le travail collaboratif en liant la réussite individuelle à la performance de toute une équipe.

La Fondation Crédit du Maroc mène ses actions citoyennes sur la base d'un budget préalablement établi, et ce autour de 4 axes : l'insertion sociale, l'inclusion financière, l'entrepreneuriat social et la promotion par la culture.

BILAN DES ACTIONS

Grâce à l'implication citoyenne de tous et aux partenariats noués avec des acteurs sociaux, la Fondation a réussi à mettre en exécution un plan ambitieux d'actions sociales solidaires et responsables au cours de l'année 2018.

1) Sur le plan de l'inclusion financière

Dans le cadre de sa démarche RSE continue, Crédit du Maroc a ouvert ses portes le temps d'une journée aux enfants de SOS Village d'Enfants pour leur faire découvrir les métiers de la banque et leur dispenser une formation en éducation financière assurée par l'Université Crédit du Maroc.

Lors de cette journée de partage de connaissances, plus de 30 enfants ont eu l'occasion de visiter l'agence Mohammed V et d'échanger avec les collaborateurs au sujet des services bancaires, de l'épargne et du crédit, et ce autour d'un déjeuner offert par la banque dans un cadre agréable et convivial.

2) Sur le plan de l'insertion sociale

Crédit du Maroc mène l'opération Ffour Likoum

Organisée pendant le mois de Ramadan 2018, cette action solidaire consiste à collecter des dons et dispenser des repas d'Iftar pour subvenir aux besoins des plus démunis. Générosité, partage et soutien moral sont les maîtres-mots de l'opération.

L'ensemble des régions de la banque a été impliqué à travers la participation de plus de 60 collaborateurs qui ont apporté une assistance bénévole à des personnes vulnérables, leur permettant ainsi de vivre un mois sacré sous le signe de la générosité et de l'entraide.

Pour cette édition, 3 733 repas de rupture du jeûne ont été distribués.

Crédit du Maroc lance la campagne Solidarité Hiver

La Fondation Crédit du Maroc s'est engagée aux côtés de SOS Village d'Enfants pour organiser une opération au profit des enfants de l'association.

En effet, grâce à la mobilisation de la banque et de ses collaborateurs sur différents sites du Royaume (Casablanca, Rabat, Marrakech, Agadir, Tanger, Fès et Oujda), la campagne a permis de collecter plus de 200 kg de vêtements chauds, de chaussures et de couvertures.

Une action solidaire qui a permis aux bénéficiaires de l'association SOS Village d'enfants de mieux affronter l'hiver.



Crédit du Maroc soutient la promotion de l'entreprenariat féminin et la reconversion professionnelle des jeunes vers les secteurs formels

Dans le cadre de la convention de partenariat avec l'association ESPOD - Espace Point de Départ, la Fondation Crédit du Maroc consacre une enveloppe budgétaire au programme KHATWA.

Axée sur l'accompagnement des porteurs de projets, femmes et jeunes entrepreneurs, dans la création ou le montage d'une activité professionnelle, cette opération favorise l'inclusion sociale et l'accès à des activités génératrices de revenus.

Crédit du Maroc œuvre pour l'insertion socioprofessionnelle des mères célibataires

En marge de la célébration de la Journée internationale des droits de la femme, la Fondation Crédit du Maroc a apporté son soutien à l'association INSAF dans le cadre d'un programme portant sur l'accompagnement socio-économique des mères célibataires.

Les deux parties ont signé une convention de partenariat aux termes de laquelle la Fondation Crédit du Maroc s'engage à contribuer financièrement audit programme pour garantir aux mères et aux enfants en situation précaire un accompagnement médical et un accès aux soins de santé.

Crédit du Maroc contribue au développement intellectuel des jeunes

Dans le cadre de son partenariat avec l'association AL JISR, la Fondation Crédit du Maroc a mis en place deux bibliothèques de classe et a doté deux écoles d'équipements informatique, et ce, dans un objectif de soutien scolaire et de promotion de l'animation culturelle auprès des jeunes.

La Fondation accompagne ainsi les jeunes en situation d'abandon scolaire en faveur de l'accélération à terme de leur insertion socioprofessionnelle grâce à des ateliers de formation et de maintenance informatique intitulés « Ateliers de solidarité numérique / Atelier Green Chip ».

3) Sur l'axe relatif à l'entrepreneuriat social

La Fondation Crédit du Maroc a noué un partenariat avec BIDAYA, incubateur social membre du Groupe SOS Pulse.

Elle accompagne alors les entreprises à fort impact social ou environnemental et participe au soutien à la création d'emploi dans les secteurs du développement durable et à la lutte contre l'exclusion sociale.

Dans ce sens, la Fondation Crédit du Maroc s'est engagée financièrement pour l'organisation d'un concours annuel visant à décerner des prix aux entrepreneurs sociaux les plus méritants :

- Prix de l'impact social.
- Prix de l'impact environnemental.
- Prix coup de cœur.

4) Sur le plan culturel

L'engagement éducatif et culturel compte parmi les priorités stratégiques de la Fondation. À cet effet, la Fondation Crédit du Maroc a organisé plusieurs sorties culturelles au profit de jeunes démunis.

Le plan d'action a profité à une centaine d'enfants en situation difficile ou présentant une déficience intellectuelle, tous encadrés par des collaborateurs bénévoles.

- En association avec son partenaire historique l'Orchestre Philharmonique du Maroc, les enfants des associations AL MOUASSAT (accueillant des filles orphelines ou en situation précaire) et MALAIKA (œuvrant en faveur de la scolarisation des enfants atteints de trisomie 21) ont pu assister à la répétition générale du ballet Roméo et Juliette, une occasion qui a permis à ces jeunes enfants de découvrir un chef-d'œuvre de la littérature et de la musique classique.
- En partenariat avec l'Institut Français du Maroc, les enfants de SOS VILLAGE D'ENFANTS et de l'association AL JISR ont pu prendre part à la projection du film « DILILI à Paris ». Cette action aspire à inculquer aux enfants les

valeurs du respect et de la tolérance à travers la morale humaniste du film : la célébration d'une civilisation ouverte et égale entre les deux sexes et la lutte contre la maltraitance des femmes et des jeunes filles.

“ ... Pour ces enfants, qui vivent dans des situations de grande précarité, une sortie au cinéma représente un événement totalement exceptionnel et inaccessible. Pour la plupart d'entre eux, ce fut même une première dans une salle de cinéma ! De plus, nous avons été extrêmement touchés par l'accueil qui leur a été réservé et par les cadeaux que vous leur avez remis. Les sourires sur les lèvres des enfants et les étoiles qui brillaient dans leurs yeux expriment mieux que tous les mots je pense, leur reconnaissance ! ...

Béatrice Beloubad - Directrice Nationale

□ La Fondation Crédit du Maroc a également établi une collaboration avec la Fondation Ténor pour la Culture dans le cadre de son programme MAZAYA. Cette coopération consiste à appuyer l'épanouissement artistique de jeunes enfants déscolarisés et issus de milieux défavorisés. A ce titre, Crédit du Maroc accompagne deux jeunes enfants de 11 et 16 ans dans leur cursus éducatif et prend en charge leur formation artistique professionnelle qui s'étale sur deux années.



PERSPECTIVES

Consciente de l'importance de la RSE dans la transformation de l'entreprise, la Fondation Crédit du Maroc projette de poursuivre sa contribution aux enjeux du développement durable à travers des actions responsables et une mobilisation encore plus engagée de son capital humain.

Crédit du Maroc ambitionne ainsi d'ancrer encore plus en profondeur la culture RSE et les valeurs de solidarité dans sa culture et auprès de l'ensemble de ses parties prenantes.

Une démarche structurée et des rendez-vous ponctuels

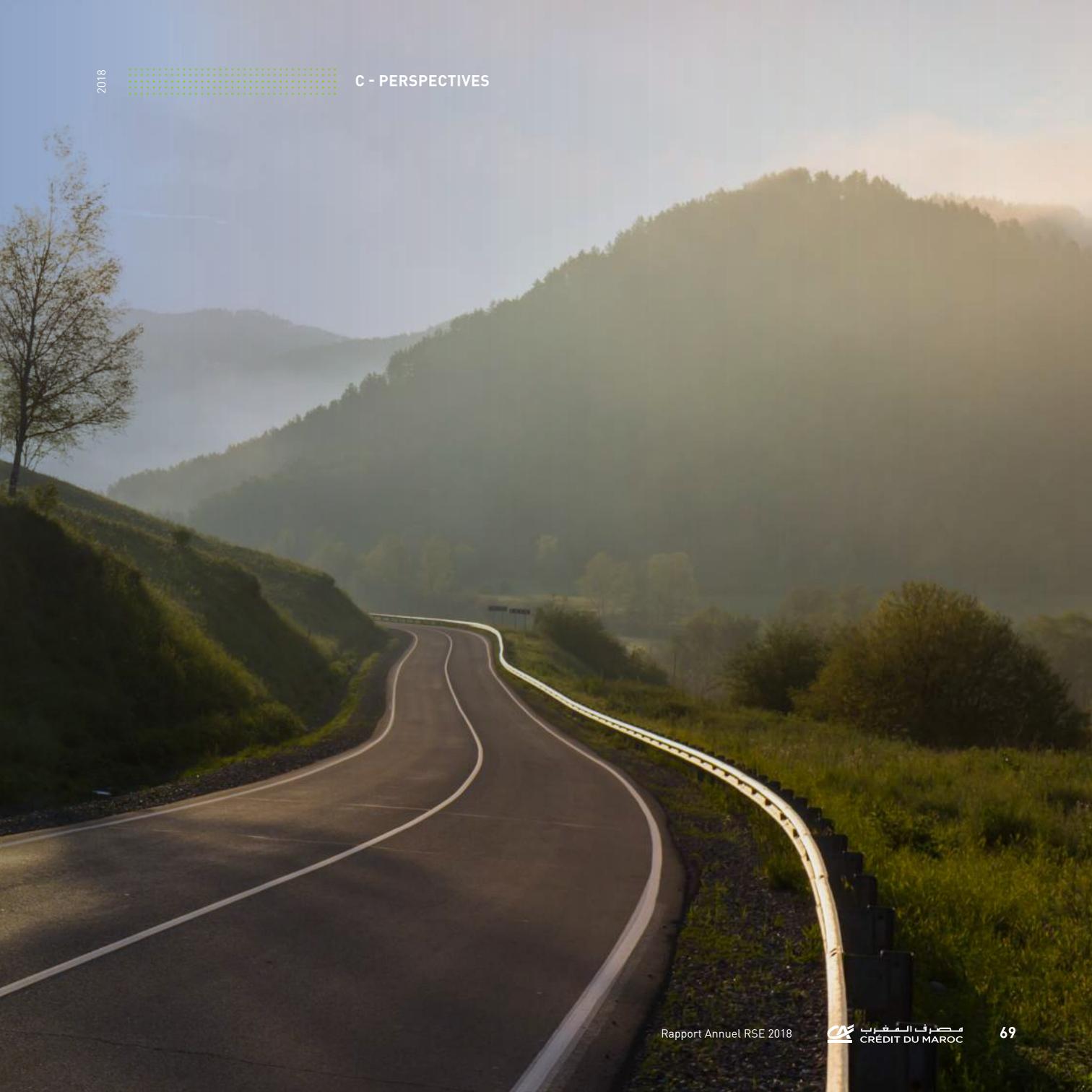
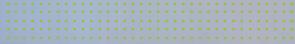
La Fondation entreprend de reconduire son programme baptisé Les Semaines Solidaires, un rendez-vous récurrent qui porte les actions de la Fondation sur l'année. L'enjeu étant de structurer l'agenda des interventions citoyennes, en faveur de plus de pertinence et d'efficacité.

Collaborateurs et partenaires, une communauté d'ambassadeurs engagés

La Fondation Crédit du Maroc ambitionne de fédérer davantage les collaborateurs autour des actions responsables et d'élargir ses initiatives en incluant les collaborateurs retraités.

Ce dispositif de mobilisation intègre notamment le mécénat des compétences en tant que démarche collaborative à fort potentiel. L'implication des acteurs externes et partenaires de la banque fait également partie de ses chantiers prioritaires.

La Fondation Crédit du Maroc s'engage ainsi dans une démarche fédératrice qui décline la RSE de manière efficace sur l'ensemble de ses parties prenantes, et place l'humain au cœur des priorités de l'environnement de la banque dans son ensemble.





مصرف المغرب

CRÉDIT DU MAROC

Toute une banque pour vous