

*Responsabilité Sociétale
et Environnementale*





Un Bilan Social des plus Probants



Une Attractivité Certaine de BMCE Bank **PLUS DE 500 RECRUTEMENTS REALISES**

Le capital humain de BMCE Bank s'est enrichi de 552 collaborateurs en 2009 à 4 900 collaborateurs, aux termes d'une stratégie de recrutement volontariste reposant sur une présence renforcée de BMCE Bank dans les différents forums de grandes écoles pour attirer les meilleurs éléments.

Accompagnant la croissance interne de BMCE Bank, qu'illustre le programme d'ouvertures d'agences, 84% des nouvelles recrues ont été dédiées à la force de vente du réseau de distribution.



Une Population Jeune et Qualifiée **POUR REPENDRE AUX ATTENTES DE LA CLIENTELE**

Visant une amélioration constante de la qualité des profils rejoignant ses équipes, BMCE Bank a renforcé le recrutement de profils de niveau de formation supérieur ou égal à Bac+4 dont la part dans l'effectif permanent s'est établie à 44,9% à fin 2009 contre 39,1% à fin 2007. Aussi, le taux d'encadrement s'est-il amélioré de 5,4p% durant les deux dernières années à 46,3% à fin décembre 2009. La proportion des femmes cadres a poursuivi sa tendance haussière pour s'établir à 33,5% à fin 2009 contre 31,6% en 2007.

De même, la population de BMCE Bank s'inscrit dans un trend de rajeunissement avec, en 2009, une augmentation de 4,2p% de la proportion de l'effectif âgé de moins de 35 ans à 62,2% et un recul de la moyenne d'âge de près d'une année par rapport à 2007, pour s'établir à 34 ans.

De même, l'ancienneté moyenne a enregistré une baisse de près d'un an pour s'établir à 8,4 ans, caractérisée par une forte représentation de la tranche des moins de 5 ans, représentant à elle seule plus de la moitié de l'effectif, soit 57,9 % à fin 2009.

Dans un contexte de développement soutenu du Réseau d'agences, la part de la filière distribution continue de croître représentant près de 80% des effectifs. Pour sa part, la filière de support ne représente plus que 20% de l'effectif global, à fin 2009.

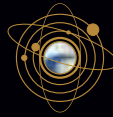


La Mobilité **AU CŒUR DU DEVELOPPEMENT DE CARRIERE**

Au cours de l'année 2009, 1 653 collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité, soit 34,5% de l'effectif moyen et ce, dans le cadre de la réallocation des ressources de la Banque suite à la spécialisation marquée des métiers.

Par ailleurs, le nombre de collaborateurs ayant bénéficié d'une promotion au grade supérieur au titre de l'année 2009 s'élève à près de 9,5 % de l'effectif moyen de la Banque.

Ce développement de carrière a touché plus spécifiquement les fonctions liées au cœur de métier. Ainsi, 22,2% des Directeurs d'Agence C et Responsables d'agence satellite ont été promus, de même que 26,65% des conseillers de clientèle.



Un Bilan Social des plus Probants



Formation

UNE PROXIMITE RENFORCEE

Au cours de l'exercice 2009, BMCE Bank a élargi son réseau de centres de formation avec l'ouverture de 2 centres régionaux l'un à Fès, et l'autre à Marrakech. Cette orientation vers une régionalisation, de plus en plus marquée, de la formation permet de renforcer la proximité envers les collaborateurs.

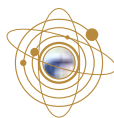
Dans le cadre de la mise en œuvre du programme de formation de BMCE Bank, 4 789 salariés ont bénéficié de formations internes en 2009, le nombre de jours de formation s'établissant à 2,8 jours par salarié. Ces formations ont concerné notamment, la qualité de l'accueil, le management, la gestion du stress et le devoir de vigilance.

Par ailleurs, un programme de formation à distance a également été lancé en partenariat avec l'opérateur européen de renom, composé de 350 modules, destiné à développer un environnement propice à la créativité, à l'innovation et au *leadership*. Ainsi, près de 700 collaborateurs ont bénéficié de cette formation.

De même, 135 collaborateurs ont participé cette année au Brevet Bancaire et 17 à l'Institut Technique de Banque. 112 salariés ont suivi des cours d'initiation et de perfectionnement à la langue anglaise tandis que 124 collaborateurs ont assisté à des séminaires chez des organismes externes aussi bien au Maroc qu'à l'étranger.

PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ENQUETE DE CLIMAT SOCIAL

- Forte fierté d'appartenance à BMCE Bank
- Renforcement de la perception du rôle citoyen et responsable que joue la Banque dans son environnement
- Bonne perception en termes de partage d'informations issues de la hiérarchie et de valorisation des idées et suggestions des collaborateurs par la hiérarchie
- Renforcement de la perception du travail en équipe dans de bonnes conditions
- Volonté réaffirmée de servir toujours mieux le client
- Recommandation de renforcer davantage la proximité des collaborateurs dans les régions.



Un Bilan Social des plus Probants



BMCE Bank en Faveur de l'Epanouissement DE SES SALARIES

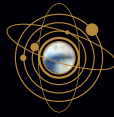
Plusieurs événements ont marqué l'année 2009. L'organisation des élections des représentants du personnel, des Comités d'Entreprise et d'Hygiène et de Sécurité, a abouti à l'élection de 83 délégués du personnel.

Dans le but de renforcer la culture d'entreprise et le sentiment d'appartenance, des manifestations culturelles ou sportives fédératrices ont été organisées au club de BMCE Bank : lancement des écoles sportives, marathon de fitness, journée mondiale de la musique, soirées spirituelles du mois de Ramadan, tournois de tennis...

Par ailleurs, BMCE Bank a continué d'apporter son soutien financier à ses collaborateurs, débloquant des enveloppes significatives au titre des crédits immobiliers et à la consommation ou à l'occasion d'événements sociaux.

Les œuvres sociales ont connu une année riche en activité avec le réaménagement du restaurant du Siège sous le signe de la qualité renouvelée des prestations, l'organisation réussie des colonies de vacances au profit de 147 enfants, ou encore le réaménagement de certains des centres de vacances de BMCE Bank. De même, la négociation et signature de plus d'une dizaine de conventions portant sur des remises avec Hôtels, Magasins et l'organisation de l'opération «Haj aux lieux saints 2009» au sein de 31 bénéficiaires actifs et 15 retraités ont été au programme.

Hormis, les prises en charge, le service médico-social a mené des actions essentielles de négociation de nouvelles conventions de médecine de travail et la réalisation de campagnes de sensibilisation.



Fondation BMCE Bank Une Dimension Socioéducative et Communautaire Renforcée



2009 a été marqué par le renforcement des infrastructures et des équipements du réseau *Medersat.com*, la modernisation des pratiques pédagogiques et le développement local. Un diagnostic des performances des écoles communautaires rurales du réseau *Medersat.com* a été réalisé, donnant ainsi un nouvel élan stratégique au développement des activités de la Fondation.

LE PROGRAMME *MEDERSAT.COM*, NOUVEL ELAN DE DEVELOPPEMENT



Medersat.Com

UN PROGRAMME REVISITE

Dans le contexte de célébration des dix ans du lancement du programme *Medersat.com*, une réflexion a été menée et ce, afin de lui donner un nouveau souffle en termes d'innovation pédagogique, de standards de qualité, d'efficacité et d'efficience.

Des axes d'amélioration ont ainsi été identifiés portant notamment sur l'optimisation des temps scolaires, la redynamisation de la supervision pédagogique et la modernisation des flux d'information au sein du réseau *Medersat.com*. Des actions correctives ont d'ores et déjà été mises en place.

Cette dynamique de changement s'inscrit dans la volonté résolue de la Fondation BMCE Bank de permettre au programme *Medersat.com* de capitaliser sur ses autres activités et missions, en

favorisant le développement des synergies. Sont prioritairement visés (i) le renforcement des instances de pilotage et de gestion des écoles et (ii) une meilleure adéquation de l'offre et de la demande en matière d'éducation et d'environnement, de travail communautaire et de préservation du patrimoine.



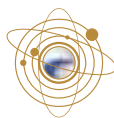
Un Réseau Medersat.Com

ELARGI

Le renforcement des infrastructures et des équipements des écoles *Medersat.com* a été placé au cœur de l'action de la Fondation BMCE Bank. Ainsi, trois nouvelles écoles *Medersat.com* ont été construites à Oulmès, Ouarzazate et, en partenariat avec l'Agence de l'Oriental, à Figuig. D'autres projets de construction d'écoles sont en cours dans les provinces de Zagora, Larache, Agadir et Boulemane, Missour et dans la région de l'Oriental. De même, six écoles *Medersat.com* ont été réhabilitées dans les provinces d'El Haouz, de Kalâat Sraghna et de Marrakech.

Pareillement, poursuivant une politique volontariste de promotion de la langue Amazighe et d'intégration des multimédias dans le programme d'apprentissage, cinquante salles multimédia et amazighe ont été aménagées dans 22 écoles *Medersat.com* et ce, afin d'accompagner le programme national de développement Multimédia «Génie» et soutenir l'enseignement de l'Amazigh.

Par ailleurs, la Fondation BMCE Bank a construit et équipé 80 salles du préscolaire au sein de certaines écoles publiques des provinces d'Agadir, Al Hoceima, Ifrane, Nador, Ouarzazate et Taroudant, et 22 salles du préscolaire au sein d'écoles publiques de la préfecture de Mohammedia dans le cadre de l'INDH.



Fondation BMCE Bank Une Dimension Socioéducative et Communautaire Renforcée



Des Pratiques Pédagogiques MODERNISEES

L'année 2009 a vu la modernisation des pratiques pédagogiques des écoles, favorisée par un partenariat conclu avec Méditel et la Fondation Téléfonica : 22 écoles *Medersat.com* ont été équipées en matériel informatique et en tableaux blancs interactifs munis de ressources pédagogiques numériques, à raison de 10 ordinateurs, 2 tableaux et une imprimante par école. Ces équipements seront généralisés à l'ensemble des écoles en 2010. De même, une formation à l'utilisation des nouveaux équipements est-elle prévue pour tous les enseignants.

Par ailleurs, poursuivant une politique de renforcement continu des compétences de son corps enseignant, un centre de formation des éducateurs du préscolaire a été créé à l'école de Bouskoura. Parallèlement, 28 superviseurs, 57 éducateurs du préscolaire, ainsi que tous les Directeurs des écoles *Medersat.com* ont bénéficié de formations relatives à l'utilisation des équipements multimédia dans le cadre du programme Génie et ce, en coordination avec le Département de l'Enseignement Scolaire.

Afin de mettre en exergue l'intensification des activités de supervision pédagogique des enseignants, près de 250 visites de classes et des séances d'encadrement pédagogique ont été réalisées. A l'issue de ces visites, plusieurs actions ont été planifiées afin de remédier aux difficultés d'apprentissage.

Dans ce même esprit, des évaluations internes et indépendantes des acquis scolaires des élèves ont été réalisées afin de cerner les difficultés d'apprentissage au niveau de l'ensemble du réseau *Medersat.com*. L'évaluation certificative en fin de cursus scolaire du primaire a permis d'obtenir un taux de réussite de 99,52% au certificat d'études en juin 2009 avec seulement 4 échecs sur 827 candidats.

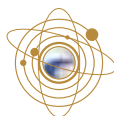
DEVELOPPEMENT HUMAIN LOCAL AUTOUR DES ECOLES *MEDERSAT.COM*

Afin de contribuer davantage à la lutte contre la pauvreté et améliorer les conditions de vie des populations des douars abritant les écoles *Medersat.com*, une convention de Partenariat Tripartite a été conclue, en janvier 2009, entre la *Caja Mediterráneo* (CAM), l'Association *Tawada* pour le microcrédit et la Fondation BMCE Bank pour l'Education et l'Environnement.

Il s'agit de développer des activités génératrices de revenus dans lesdits douars, soutenues par l'octroi de microcrédits aux habitants nécessiteux.



- 150 unités scolaires et de préscolaire construites et équipées ;
- 80 salles (multimédia et amazighe) construites et équipées en nouvelles technologies ;
- 360 professeurs, dont 131 femmes, formés et accompagnés ;
- 12 000 élèves scolarisés et pris en charge; 6 000 adultes alphabétisés dont 80% de femmes et filles ;
- 60 projets de développement communautaire durable ;
- 99,5% de taux de réussite pour les élèves en fin du cursus scolaire du primaire ;
- 2 complexes scolaires construits et équipés au Sénégal et au Congo Brazaville et 4 autres programmés (Kenya, Bénin, Mali, et Niger).



Soutien Mécénal et Social dans la Continuité



L'engagement renouvelé de BMCE Bank, tant humain que financier, dans le soutien de nombreux événements culturels, économiques, sociaux et sportifs s'est inscrit au cœur de sa politique mécénale.

PROMOTION CULTURELLE ET ARTISTIQUE

Promouvant les cultures et traditions marocaines, BMCE Bank a participé, en tant que partenaire officiel, à la 15^{ème} édition du Festival des Musiques Sacrées du Monde de Fès ainsi que *Sponsor Fondateur* à la 12^{ème} édition du Festival d'Essaouira *Gnaoua* et Musiques du Monde, la 8^{ème} édition du Festival *Mawazine* Rythmes du Monde et à la 6^{ème} édition du Festival *Timitar* d'Agadir.

La Banque a également pris part à plusieurs événements phares, notamment, la 9^{ème} édition du Festival International du Film de Marrakech, le Forum de Fès de l'Union Pour la Méditerranée, la 1^{ère} édition du *Women's Tribune*, la présentation du Livre de Fès, l'interprétation de la symphonie HANNIBAL BARCA, ainsi que l'Exposition de Kenzo et Bernado PITANGUY.

UNE FIBRE SOCIALE AFFIRMÉE

BMCE Bank a réitéré son soutien à plusieurs associations à travers des dons, des achats de billets de spectacles ou de cartes de vœux ainsi qu'à travers l'organisation de dîners ou soirées de gala en faveur des enfants et des démunis. Parmi les associations bénéficiaires figurent *Al Ihssan*, l'Association *Rotary International Club*, l'Association International *Inner Wheel*, l'Association l'Heure Joyeuse et l'Œuvre de la Goutte de Lait de Casablanca.

Les aides financières ont été attribuées au profit, notamment, de la Fondation Mohammed V, l'Association Maroc Espoir, la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement, la Ligue Marocaine pour la Protection de l'Enfance «Centre Lalla Meriem» et la Ligue Marocaine du Club Investisseurs Marocains de l'Etranger. Des subventions ont été également accordées à la Revue *Police Magazine*, au Magazine touristique « Le Guido », à la 3^{ème} édition du guide « Maroc Envie De... » et à la Revue Officielle de l'Association des Œuvres Sociales des Sapeurs-Pompiers du Maroc.

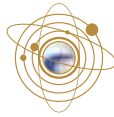
UNE FIBRE SPORTIVE AUSSI

Plusieurs événements de grande envergure ont bénéficié du soutien de BMCE Bank, notamment le 1^{er} grand prix automobile de Marrakech « *Race of Morocco* », la 19^{ème} édition du *Rallye Aicha* des Gazelles, et la 4^{ème} édition du tournoi international *Sikaki Futures* à Rabat. De même, BMCE Bank a soutenu plusieurs organisations importantes telles que l'Académie Mohammed VI de Football et le Jet Ski Club de Rabat.

UNE ACTION MECENALE EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE

En 2009, BMCE Bank a renforcé sa présence lors de manifestations à caractère économique dont le Forum *Medays 2009*, la 6^{ème} édition de l'Assemblée Générale de la Chambre Nationale du Notariat Moderne, ainsi que la 15^{ème} édition du congrès annuel de *l'European Business* et *Network*.

Pareillement, 2009 a vu la participation de BMCE Bank aux salons et foires telles la 2^{ème} édition du Salon Aéro Expo, la 6^{ème} édition du salon *Officine Expo*, la 4^{ème} édition du Salon International de l'Agriculture de Meknès et la 1^{ère} édition du Salon Cafés Hôtels Restaurants de METRO.



Un Engagement Résolu en Faveur du Développement Durable

Fort d'un partenariat porteur avec l'International Finance Corporation - IFC -, BMCE Bank s'est engagée, en 2009, dans le déploiement du Système de Gestion Sociale et Environnementale (SEMS) permettant d'évaluer et de gérer les risques sociaux & environnementaux dans le cadre des opérations de financement de la clientèle et des activités de la Banque.

Ainsi, BMCE Bank s'érige au rang de conseiller auprès de la clientèle de l'entreprise en développant une expertise dans l'amélioration de la qualité intrinsèque des performances des projets, notamment, en termes d'économie d'énergie et d'optimisation des ressources (eau, matières premières..).

L'alignement stratégique de BMCE Bank sur les principes de l'économie verte, formalisé à travers une politique de développement durable, devrait lui offrir un avantage concurrentiel en termes d'image institutionnelle, d'innovation, d'accès plus élargi aux fonds externes, de même que de nouvelles opportunités d'affaires que représentent les domaines d'efficacité énergétique, d'énergies renouvelables, de production propre, de financement de la chaîne logistique durable, de biodiversité, de finance carbone, de micro-finance et de micro-assurance.

LES PREMIERS JALONS ETABLIS

Le déploiement du SEMS s'est accompagné d'une campagne de communication d'envergure auprès des salariés avec la publication d'articles dans le journal interne Internews et la création d'une rubrique SEMS Intranet. De même, un séminaire de lancement et des formations ont également été organisés au profit de 120 salariés parmi les chargés d'affaires et les analystes de risque crédit et les managers.

Afin d'accompagner le réseau et lui faciliter le renseignement des questionnaires sectoriels, une application de gestion SEMS au sein du Réseau a été conçue et implémentée. Cet outil permet ainsi une analyse des risques dynamique, un partage des études de cas, une veille permanente sur le domaine, et la consolidation des données pour établir les reportings. Des tableaux de bord permettent de mesurer l'engagement du Réseau et mettre en œuvre les actions correctives. Parallèlement, une séance de formation sur le renseignement des questionnaires SEMS a été dispensée au niveau des 4 principaux Centres d'Affaires.

Par ailleurs, un appui a été apporté aux entités opérationnelles du *Project Finance* dans le montage financier, le planning opérationnel de projets d'énergies renouvelables (Eolien/Projet Tarfaya) et l'estimation du risque lié aux marchés de carbone dans le cadre du projet Mécanisme du Développement Propre.

LES PROJETS EN COURS

- Réflexion en cours pour intégrer la dimension sociale et environnementale au système de scoring de BMCE Bank.
- Intégration des modules de formation SEMS au sein du dispositif de formation professionnelle de BMCE Academy.
- Etude en cours au niveau Groupe relative à la conception des montages financiers sur la base du *business model* de la finance durable et ce, pour le réaménagement et la rénovation énergétique (notamment, le leasing).
- Accompagnement de la clientèle dans le cadre de l'optimisation énergétique et mise à niveau environnementale et ce, grâce au recours ponctuels aux experts et la réalisation d'audits énergétiques sans frais.

DES EFFORTS RECONNUS

En reconnaissance des avancées réalisées par BMCE Bank et de l'engagement des instances de la Banque, IFC a désigné la Banque comme le *leader* de la région MENA en termes de performance sociale et environnementale et ce, lors du séminaire organisé au Caire en novembre 2009.

Par ailleurs, BMCE Bank s'allie à d'autres institutions de renom afin de favoriser la dissémination des pratiques de développement durable à travers l'échange des bonnes pratiques ou encore la réflexion sur le transfert de technologie dans le domaine de l'efficacité énergétique et sur les instruments de financement des différents projets relatifs à la production propre et les énergies renouvelables (UNEP FI, CGEM, Centre de Développement des Energies Renouvelables..).

EVENEMENT 2010

Afin de souligner davantage l'engagement résolu du Groupe BMCE Bank en faveur du Développement Durable, la Banque a adhéré, en 2010, aux Principes de l'Equateur. Les Principes de l'Equateur (EPs) sont un ensemble de dispositions et normes volontaires visant à déterminer, évaluer et gérer les risques sociaux et environnementaux dans le domaine du financement des projets. Les EPs s'appliquent à tous les nouveaux financements de projets dont les coûts sont supérieurs à 10 M\$, et pour tous les secteurs d'activités industrielles.

BMCE Bank devient, ainsi, la première Banque de la région du Maghreb à adhérer à cette démarche, rejoignant le cercle des 67 institutions financières adhérentes à cette norme internationale.