

**RESPONSABILITE
SOCIETALE ET
ENVIRONNEMENTALE**

Capital Humain



Participation du Personnel aux Fruits du Développement du Groupe

L'année 2010 a été marquée par la conduite d'une opération d'augmentation du capital en faveur du personnel, portant sur une première tranche de 500 MDH (prime d'émission comprise) sur un programme global de DH 1 milliard. Avec plus de 5 100 salariés de BMCE Bank et d'une quinzaine de ses filiales qui se sont portés acquéreurs de la totalité de cette première tranche.

Le taux de participation s'est établi à 86%. Le succès de ce programme de participation représente un témoignage fort de la confiance renouvelée que porte le personnel vis-à-vis de la stratégie et des perspectives de développement de son Groupe et de son engagement à se mobiliser davantage afin de contribuer à la réalisation de performances consolidées encore plus probantes.

Un Développement Humain Renforcé

Le Capital Humain Groupe s'est enrichi de 392 nouveaux collaborateurs au cours de l'année 2010 pour s'établir à un effectif global de 5 027 salariés. Par ailleurs, dans le cadre du renforcement du

dispositif de recrutement, un progiciel de gestion intégrée «Talent Profiling» a été mis en place permettant un traitement et une gestion optimale des candidatures reçues.

De même, a été poursuivi le programme de gestion des Hauts potentiels, 3ème promotion et ce, à travers l'identification et le développement des talents futurs représentant l'Institution, soit 74 hauts potentiels.

Ont également été mises en place une stratégie « marketing utilisateurs » et une palette d'outils s'appuyant sur l'expérience Crossknowledge afin de renforcer l'adhésion et la satisfaction.

Par ailleurs et afin de maintenir la qualité des services RH proposés, diverses études ont été réalisées portant sur l'analyse des réclamations reçues.

Des Actions de Formation Intensifiées

Les actions de formations au profit du personnel se sont intensifiées au cours de l'exercice 2010. En effet, 4 398 salariés ont bénéficié d'au moins une action de formation sur 5 027 salariés, portant le taux de réalisation à 88%.

Dans le cadre des formations dispensées par BMCE Bank Of Africa Academy, 846 participants ont bénéficié des services proposés par cette entité.

De même, dans le cadre du programme Top Management, deux groupes de responsables ont suivi une formation dédiée, qui s'est étendue de décembre 2009 à juin 2010.



Une Communication Interne Etouffée

En 2010, la publication de communiqués et de revues tant en format classique que via le web, notamment Internews, Inter-réso et Inter link a été poursuivie, outre le lancement de plusieurs campagnes de communication dont la campagne évaluations annuelles, Entreprise Sans Tabac et Développement durable.

Par ailleurs, dans le cadre de l'opération d'augmentation de capital réservée au personnel du Groupe, un dispositif de communication autour de l'OPV englobant un kit de souscription regroupant le guide de l'opération, affichage et communiqués a été conçu et déployé au sein du Capital Humain.



Des Relations Sociales Ouvertes sur le Soutien du Personnel

En 2010, ont été révisées les conditions d'octroi des crédits à la consommation et immobiliers en faveur du personnel.

Sur le volet des oeuvres sociales, des colonies de vacances ont été organisées en faveur de 30 enfants à Asilah et 96 enfants au Centre aéré du Club BMCE Bank.

Par ailleurs, plusieurs missions classiques ont été réalisées, notamment, la préparation et le suivi des dossiers de demandes de prise en charge CMIM, la Tournée d'écoute et d'informations dans les régions de Marrakech - Fès-Tanger et l'assistance des filiales pour la mise en place des services de médecine du travail.



Une Dimension Groupe Renforcée

Dans l'esprit de poursuivre les actions de renforcement de la dimension Groupe de nombreux comités et rencontres avec les responsables des Ressources Humaines Groupe ont été tenus.

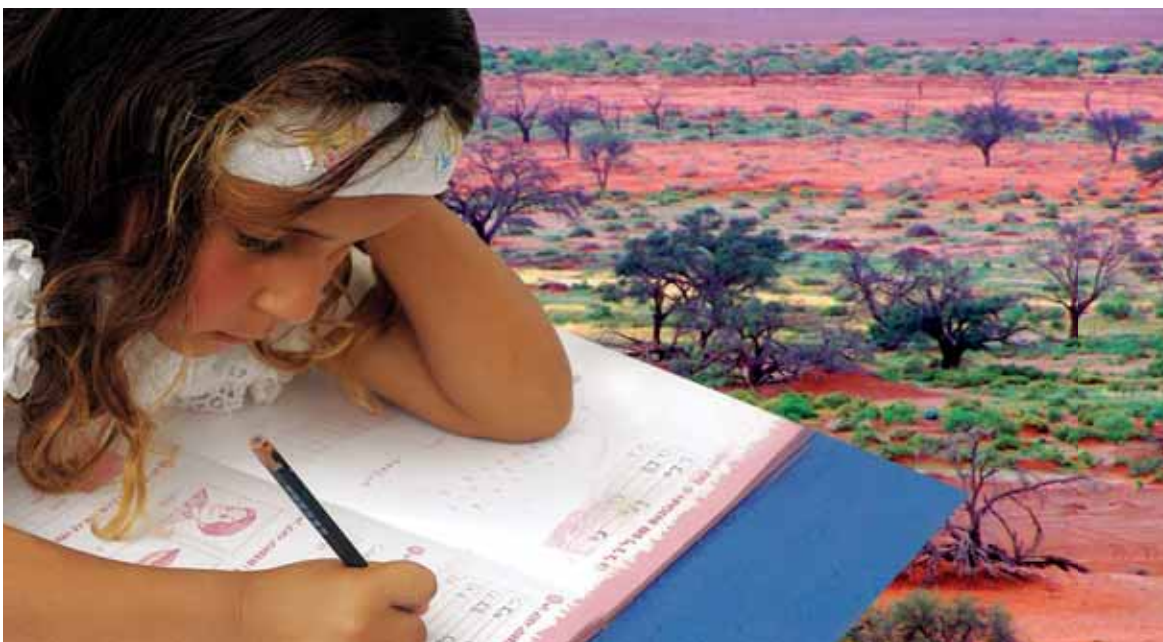


Accompagnement des Projets Structurants du Groupe

Acteur des projets d'envergure, notamment le projet de Régionalisation, le Pôle Capital Humain de la Banque prévoit sur le plan RH (i) la préparation et gestion de la mobilité Siège / Réseau pour couvrir les postes et structures décentralisés, (ii) l'alignement des structures de l'entité RH et la constitution d'équipes intégrées dédiées à chaque région et (iii) l'accompagnement des régions pilotes : Marrakech, Rabat et Tanger.

Est également prévu l'alignement de l'organisation de l'entité RH à travers la mise en place d'une équipe dédiée par région, pilotée par un manager RH et qui serait à même de couvrir les aspects RH essentiels, à savoir le développement, le recrutement, la formation et l'administratif.

Fondation BMCE Bank



129

» Modernisation des Pratiques Pédagogiques Gouvernance Renforcée

Dans le cadre du partenariat avec Méditel et la Fondation Téléfonica conclu en 2009 contribuant à la modernisation des pratiques pédagogiques des écoles, 30 écoles Medersat.com ont été équipées en matériel informatique.

Parallèlement, 39 coordonnatrices et coordonnateurs administratifs, récemment nommés, ont été initiés à l'installation du kit d'équipements informatiques et interactifs et des systèmes d'exploitation ainsi qu'à l'utilisation des ressources pédagogiques numériques dans la perspective d'agir, chacun dans son école, comme relais pour former les autres enseignants à l'exploitation pédagogique et à l'entretien de ces équipements.

De même, la majorité des enseignants des écoles Medersat.com ont bénéficié des actions de formation dispensées en pédagogie d'intégration par le Ministère.

De même, une évaluation des performances des coordonnatrices et coordonnateurs administratifs d'écoles Medersat.com selon des critères liés à leurs caractéristiques personnelles, à la maîtrise des langues, des technologies éducatives et des méthodes pédagogiques et à l'application des règles déontologiques en milieu de travail a permis d'identifier les écoles dont les faibles performances pédagogiques pourraient être, entre autres, dues aux déficiences de la gestion administrative.

Enfin, une évaluation interne des acquis scolaires des élèves a été réalisée aux six niveaux du primaire, pour identifier les élèves ayant des difficultés d'apprentissage, et ce, afin de planifier des opérations ciblées de soutien et de renforcement pédagogique.



» Enrichissement de l'Accord Cadre de Partenariat

Fidèle à sa mission principale de précurseur du développement de l'éducation, la Fondation BMCE Bank a enrichi, dans sa nouvelle convention de partenariat avec le Ministère en charge de l'enseignement scolaire, la planification de la création de nouvelles écoles. Les nouveaux critères mentionnés englobent notamment, (i) la proximité d'un collège pour mettre fin aux déperditions dues à l'inaccessibilité du secondaire collégial dans plusieurs sites Medersat.com, (ii) la présence de suffisamment d'élèves pour remplir les classes de tous les niveaux à hauteur de 25 élèves par classe, et (iii) la possibilité de construire des écoles en milieu périurbain.

» Raffermissement des Infrastructures et des Equipements

Au cours de l'année écoulée, cinq nouvelles écoles ont été créées, dont deux ouvertes à la rentrée scolaire 2010- 2011.

Par ailleurs et dans le cadre du renforcement des langues, deux salles multimédia et d'enseignement de l'amazighe ont été construites et équipées dans 50 écoles.

» Développement Humain autour des Ecoles Medersat.Com Participation aux Activités Culturelles

La Fondation BMCE Bank a contribué au financement de certaines manifestations culturelles, notamment la 6^{ème} édition du Festival de la Culture amazighe de Fès organisée par la Fondation Esprit de Fès et le Festival du film éducatif organisé par l'académie régionale d'éducation et formation de Fès Boulmane.

» Ouverture de la Fondation à d'autres Partenaires Etrangers

Une convention de partenariat avec la Fondation Congo Assistance a été signée en 2010 pour la construction d'une école au Congo-Brazaville à l'instar des écoles en cours de construction au Gabon.

Développement Durable



131

L'année 2010 a été une année charnière dans la consolidation de la démarche de BMCE Bank en faveur du développement durable et l'intégration des considérations sociales et environnementales dans son projet d'entreprise.



Des Engagements Pris au Service de la Performance

En 2010, un travail de fond a été entrepris au regard de l'implémentation du projet *Social & Environmental Management System* et ce, tant au niveau des systèmes, de la formation qu'en termes de reporting. De même, BMCE Bank a adopté les Principes de l'Equateur, rejoignant le cercle restreint des signataires engagés à respecter les standards internationaux en matière de risques, impacts sociaux et environnementaux dans le financement des projets.

Un ensemble d'actions ont également été menées, mettant en exergue le respect des aspects sociaux et environnementaux, en conformité avec les engagements de la Banque au niveau international. La priorité a été donnée à la sensibilisation et le ren-

forcement des capacités relatives aux exigences du SEMS et des EP (Principes de l'Equateur).

Des séances de sensibilisation et formation au dispositif du SEMS ont été, à cet égard, mises en oeuvre, ciblant les acteurs clés au niveau de la Banque, notamment le Senior management, les opérationnels tant au niveau des entités centrales que du Réseau et ce, tout en veillant à la montée en compétences des équipes en matière d'évaluation des risques et de catégorisation des projets.

Pareillement, des efforts ont été déployés visant l'amélioration continue des outils d'évaluation de la performance sociale et environnementale, notamment, l'automatisation de l'utilisation du questionnaire SEMS, la mise à disposition d'un kit d'utilisation et l'élaboration d'une nouvelle arborescence pour le portail SEMS.

Par ailleurs, en 2010 ont été conçus et développés de nouveaux modules de formation SEMS, plus adaptés avec des études de cas précis de la Banque et du pays et ce, dans le cadre du projet de mise en place d'un Centre d'Excellence Finance Durable.



Une Reconnaissance des Efforts Menés

En reconnaissance des efforts d'implémentation du Système de Gestion Sociale et Environnementale (SEMS) des risques dans le cadre de son partenariat stratégique avec l'International Finance Corporation, BMCE Bank a été sélectionnée parmi les 3 finalistes des FT Sustainable Banking Awards 2010, pour la catégorie Banque Durable des Marchés Emergents (Région Afrique/Moyen Orient). BMCE Bank a également été désignée en tant que *Deputy Lead* du Groupe de travail « Outreach Africa & Middle East » de l'Association de gestion des Principes de l'Equateur.

De même, la Banque a été nommée leader du sous-groupe de travail « Afrique Francophone » de l'*Africa Task Force* au terme de son adhésion depuis 2001 à la Déclaration des institutions financières sur l'environnement et le développement durable du Programme des Nations Unies pour l'Environnement.

De plus, la Banque a intégré les groupes de travail dans le cadre de la Commission Bancaire de UNEP FI sur les thématiques « Formation » et « les Outils de Démonstration », ainsi qu'un Groupe de travail sectoriel sur le thème de l'Eau.



Préservation de L'environnement au Quotidien

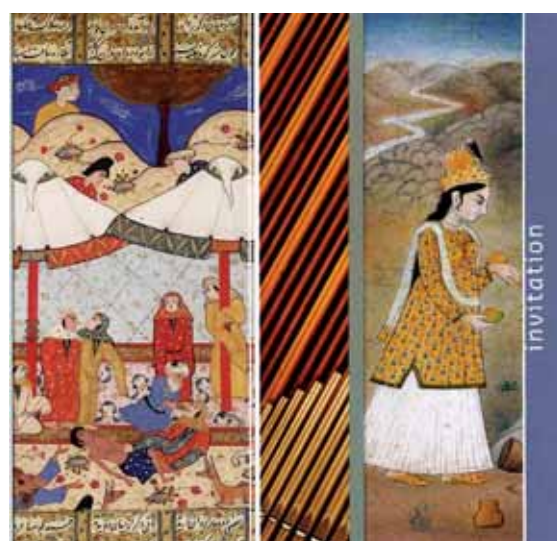
La mise en place d'un Système de Management de l'Environnement (SME) a également été entamée en 2010 à travers la gestion du projet de certification environnementale ISO 14001 et ce, tout en accompagnant les entités de la Banque dans des chantiers structurants à l'instar de l'audit énergétique.



Consolidation du Périmètre Environnemental

Au niveau du SEMS, l'objectif est de renforcer l'aspect accompagnement de la clientèle et d'élargir le périmètre d'application à certaines filiales. Concernant le SME et l'audit énergétique, les premiers fruits en termes de contrôle des charges opérationnelles vont être générés avec le déploiement du plan d'action de mise à niveau énergétique. En outre, l'assistance technique pour le déploiement des premiers produits de la finance durable sera entamée et ce, tout en renforçant la visibilité des actions de la Banque en matière de développement durable.

Mécénat



133



Parrainage des Evénements Culturels

L'importance de la culture traditionnelle, en tant que partie intégrante du patrimoine culturel et de la culture vivante du Maroc, a encouragé BMCE Bank à contribuer à sa préservation par divers soutiens aux festivals et forums : 16^{ème} édition du Festival de Fès des Musiques Sacrées du Monde, 13^{ème} édition du Festival d'Essaouira, Gnaoua et Musiques du Monde, 9^{ème} édition du Festival Mawazine Rythmes du Monde, 7^{ème} édition du Festival Timitar d'Agadir et 10^{ème} édition du Festival International du Film de Marrakech.

En 2010, BMCE Bank a également renouvelé son attachement à l'art représenté par l'Exposition itinérante en l'honneur du Poète Chilien PABLO NERUDA, outre l'Exposition des œuvres de peinture de Madame Mouna BENSALD.



Participation aux Evénements Economiques

Les participations aux salons, foires et forums ont été marquées par la 3^{ème} édition du Salon Aéro expo, la 7^{ème} édition du Salon Officine expo, la 1^{ère} édition du Forum de Casablanca 2010 « Forum d'affaires France-Maroc-Afrique », la 1^{ère} édition du Salon international de la Promotion Immobilière "DARNA 2010", la 3^{ème} édition du Salon DAMANE ASSAKANE, le 1^{er} Souk International de l'investissement (Souk des Femmes), la 8^{ème} édition du Salon International de la filière Fruits & Légumes et la 5^{ème} édition du Salon International de l'Agriculture de Meknès.

L'événement phare de 2010 a consisté en la 3^{ème} édition du Forum de Fès de l'Union pour la Méditerranée (UPM), avec l'hommage rendu en l'honneur de Monsieur le Président. Par ailleurs, BMCE Bank a participé, en qualité de « Summit Supporter », au World Economic Forum sur le Moyen-Orient et l'Afrique du Nord 2010 (Forum MENA). Sous le thème « Sens, Résilience et Prospérité », le Sommet a réuni, en octobre dernier à Marrakech, les plus importants leaders du monde des affaires, des gouvernements et de la société civile.

BMCE Bank a également été représentée au Séminaire d'actualité de l'immobilier ICH PLUS MAROC, à la 2^{ème} édition du Women's Tribune, à la 3^{ème} édition du Road Show Emergence et à la 15^{ème} édition de la Conférence internationale des Lions club « ALL AFRICA 2010 ».



Poursuite de la Contribution à des Actions Mécénales et Sociales

BMCE Bank a soutenu des associations et acteurs sociaux nationaux, à travers l'octroi de dons, l'achat des tickets pour des spectacles, dîners et soirées de gala de charité et l'achat de cartes de voeux caritatives et humanitaires. Les fonds recueillis ont été destinés à renforcer les moyens de celles-ci, pour la recherche et à améliorer le soutien des plus démunis et le suivi thérapeutique des malades.

Sous forme d'achat de tickets pour des dîners de gala et spectacles organisés, la Banque a soutenu, plus spécifiquement, l'Association Marocaine de Lutte Contre le Cancer, l'Association INSAF, l'Association Internationale Inner Wheel, la Chambre Américaine de Commerce au Maroc (Amcham), l'Institution Tahar Sebti Oeuvre de Bienfaisance, l'Association « Touche pas à mes enfants », l'Association Gildi...

Pour des voeux 2011 solidaires, BMCE Bank a acheté des cartes de voeux caritatives et humanitaires de l'Association l'Heure Joyeuse, qui représente une ressource financière non négligeable pour cette association.

Quant aux dons, ceux-ci ont été attribués notamment à l'Association Assalam, l'Association de l'Union Générale des Etudiants et Stagiaires Sénégalais au Maroc, l'Ecole des Hautes Etudes de Management, l'Association des femmes chefs d'entreprises du Maroc et le Centre Marocain de Conjoncture.

Enfin, des subventions ont été accordées à des revues et des magazines tels que la Revue « Police Magazine », le Magazine touristique « Le Guido », la Revue Officielle de l'Association des Œuvres Sociales des Sapeurs-Pompiers du Maroc «ALLO 15» 2010, ainsi que le sponsoring du numéro spécial d'été du Journal hebdomadaire « Aujourd'hui le Maroc ».



Soutien aux Manifestations Sportives

A l'instar des années précédentes, BMCE Bank a apporté sa contribution au développement du sport et marque.

A cet égard, BMCE Bank a soutenu l'Académie Mohammed VI de Football en tant que Sponsor Partenaire pour près de 60% du total du sponsoring sportif, en qualité de Partenaire Officiel, la 37^{ème} édition du Trophée Hassan II de Golf, en qualité de Sponsor Officiel, la 5^{ème} édition du Tournoi International Sikaki Futures à Rabat, JET SKI CLUB de RABAT (O.N.C.F), l'Amicale Culturelle et Sportive des Aéroports (ACSA), la 7^{ème} édition du Festival International de bridge de Fès, la Fédération Royale Marocaine des Sports Equestres et la 15^{ème} édition de la coupe du monde des Barreaux Mundiavocat 2010.