

Croire en la création de valeur partagée



التجاري وفا بنك
Attijariwafa bank

Croire en vous



RAPPORT DE RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

SOMMAIRE

3 MOT DU PRÉSIDENT

4 QUI SOMMES-NOUS?

- Présentation du Groupe
- Pays de présence
- Lignes de métiers et filiales
- Stratégie du Groupe
- Gouvernance

15 NOTRE DÉMARCHE RSE

- Engagements et ambitions
- Pilotage de la démarche
- Identification des enjeux prioritaires
- Relations avec les parties prenantes
- Distinctions et reconnaissances

21 ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT D'UNE ÉCONOMIE DURABLE

- Permettre à tous l'accès aux services bancaires et financiers
- Œuvrer pour le développement des territoires
- Établir une relation durable et de confiance avec les clients

33 RESPECTER L'ENVIRONNEMENT ET LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

- Réduire l'impact environnemental du Groupe
- Accompagner la croissance verte

41 ÊTRE EXEMPLAIRE DANS LA CONDUITE DES AFFAIRES ET DANS LES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

- Garantir l'intégrité, la loyauté et la transparence à tous les niveaux de l'entreprise
- Améliorer le cadre de vie des collaborateurs
- Réaliser des achats responsables

63 S'ENGAGER AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS ET DE LA SOCIÉTÉ CIVILE

- La Fondation Attijariwafa bank
- Soutenir l'art et la culture
- Développer l'accès à l'éducation et encourager l'entrepreneuriat
- Appuyer les initiatives solidaires et les acteurs de la société civile
- Promouvoir l'édition et le débat d'idées

73 MÉTHODOLOGIE ET INDICATEURS

MOT DU PRÉSIDENT



L'année 2020, marquée par la pandémie de COVID-19, a illustré à quel point les valeurs de solidarité, citoyenneté, leadership et engagement, portées par Attijariwafa bank, sont indispensables à nos sociétés.

En effet cette crise, sanitaire dans un premier temps, l'a également été au niveau économique et social. C'est pourquoi il en allait de la responsabilité d'un Groupe bancaire de premier plan tel qu'Attijariwafa bank de mettre l'ensemble de ses moyens au soutien des communautés, au Maroc, mais également dans tous ses pays de présence.

Tout d'abord, le Groupe a pensé à protéger ses collaborateurs et ses clients, mettant en place les mesures appropriées afin de continuer à prendre en charge leurs demandes de manière efficace, tout en préservant la santé de tous.

Attijariwafa bank a également su faire preuve de résilience, d'agilité et de leadership, en s'adaptant afin de soutenir au mieux ses partenaires, fournisseurs, et l'économie dans son ensemble. Le Groupe a en effet été le premier contributeur aux programmes nationaux de soutien à l'économie, notamment en faveur des TPME, prolongeant cet engagement en mettant à disposition son réseau physique et digital pour la distribution d'aides aux bénéficiaires et la collecte de dons dans le cadre du Fonds Spécial pour la gestion de la pandémie COVID-19, créé en réponse à l'appel de Sa Majesté le Roi Mohammed VI, que Dieu L'assiste.

Le Groupe a aussi su s'adapter au contexte en accélérant la digitalisation de ses services, afin de faciliter toujours plus leur accès au plus grand nombre, de manière fiable et sans risque sanitaire.

Dans le même temps, Attijariwafa bank a poursuivi les efforts déjà engagés envers les enjeux environnementaux et sociaux pré-pandémiques.

Pour cela, le Groupe a étendu son réseau de relais RSE au sein de ses filiales, y compris à l'international, afin de maximiser son impact positif, à travers l'ensemble de ses métiers et pays de présence.

La maîtrise de son impact environnemental reste une priorité du Groupe, qui a maintenu ses efforts de formation sur les risques environnementaux et sociaux de ses activités, de même que ses actions de sensibilisation à la lutte contre le changement climatique. Dans le domaine social, l'adoption d'une Charte de la mixité par le groupe Attijariwafa bank vient illustrer son engagement en faveur de l'égalité professionnelle.

Enfin, la Fondation Attijariwafa bank a su, notamment à travers la digitalisation de ses programmes, continuer son action en faveur de l'éducation, de la culture, et du débat d'idées, maintenant les liens forts unissant le Groupe et la société civile et plus particulièrement sa jeunesse.

Plus que jamais, Attijariwafa bank croit donc aujourd'hui en ses collaborateurs, ses clients et ses partenaires, ainsi qu'en leur capacité à faire preuve de résilience et de créer de la valeur partagée, de manière durable et solidaire.

QUI SOMMES-NOUS ?



1^{er}
GRUPE BANCAIRE
ET FINANCIER
AU MAROC



25
PAYS DE PRÉSENCE



4^e
GRUPE
BANCAIRE ET FINANCIER
EN AFRIQUE



1^{er}
RÉSEAU
DE SERVICES BANCAIRES
EN AFRIQUE

PRÉSENTATION DU GROUPE

Profil du Groupe

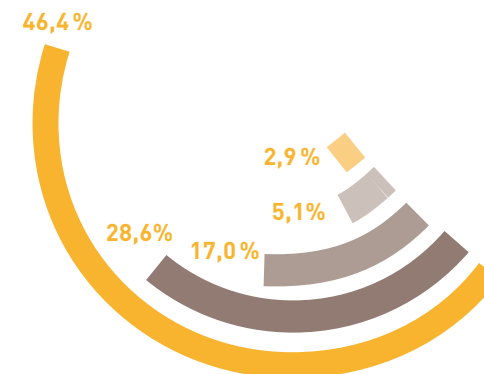
Avec 20 583 collaborateurs à fin décembre 2020, le groupe Attijariwafa bank est présent dans 25 pays et compte 10,6 millions de clients dans le monde. En plus de l'activité bancaire, le Groupe opère à travers des filiales spécialisées dans tous les métiers financiers.

Le groupe Attijariwafa bank est basé au Maroc et intervient en Afrique, à travers des filiales bancaires contrôlées majoritairement par la banque, en Europe à travers sa filiale Attijariwafa bank Europe, et à Dubai, Genève, Londres, Montréal et Riyadh, à travers des bureaux de représentation. Leader de la banque de proximité sur le continent, le Groupe dispose du réseau d'agences le plus élargi avec 5 548 agences à fin décembre 2020.

Actionnariat

À fin décembre 2020

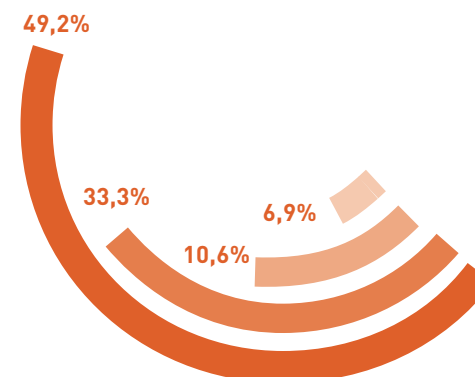
- Groupe AL MADA
- Institutionnels nationaux
- Flottant et autres
- Santusa holding s.l. (Groupe Santander)
- Personnel de la banque



Produit Net Bancaire

23,9 MRDS de MAD

- Banque au Maroc, Europe et zone offshore
- Banque de Détail à l'International (BDI)
- Sociétés de Financement Spécialisées
- Assurance



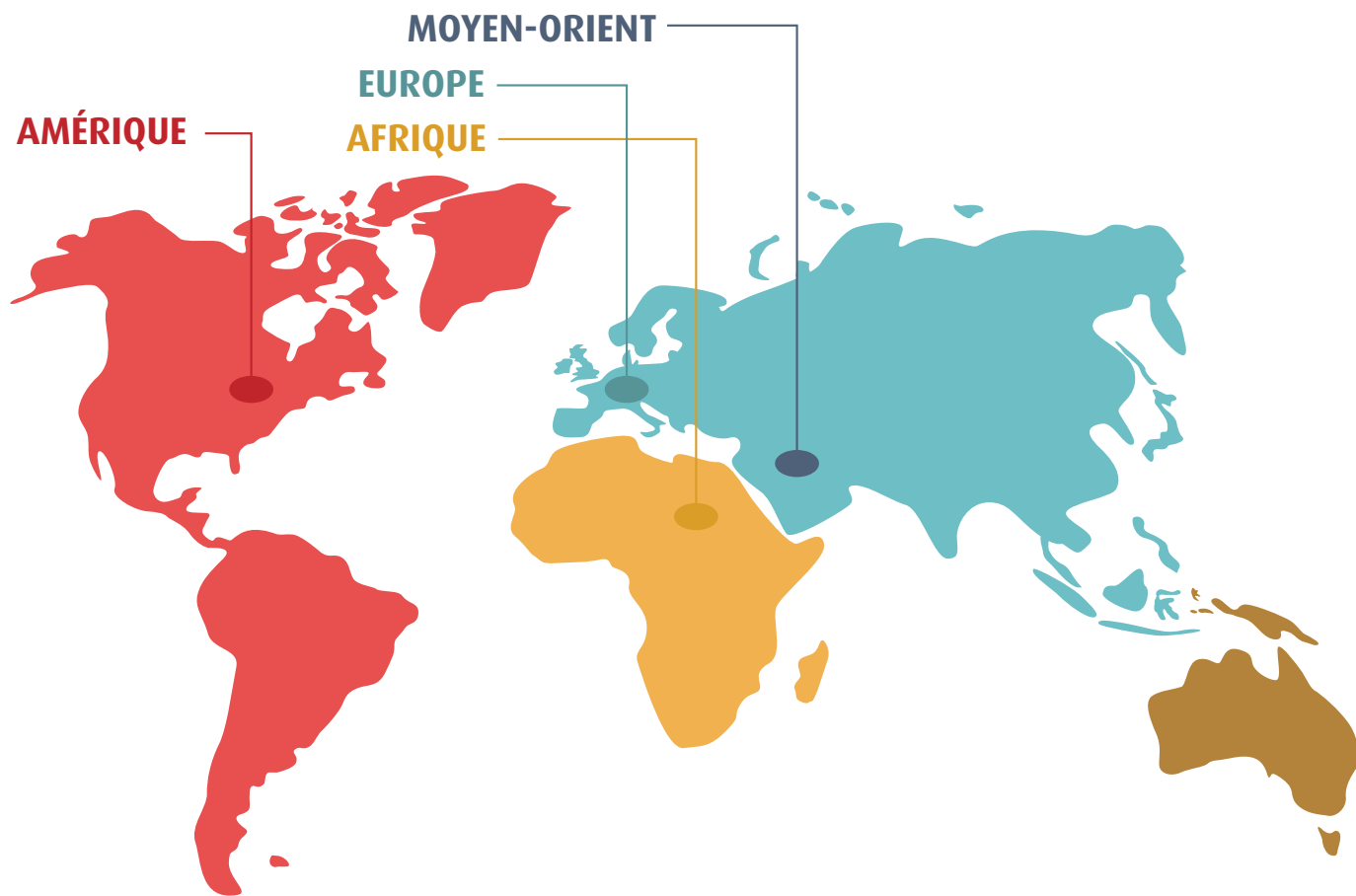
Capital

2 131 729 870 MAD

PAYS DE PRÉSENCE

25 pays de présence

5 548 agences dans le monde



AMÉRIQUE

Canada

EUROPE

Allemagne

Belgique

Espagne

France

Italie

Pays-Bas

Royaume-Uni

Suisse

AFRIQUE

Bénin

Burkina Faso

Cameroun

Congo

Côte d'Ivoire

Égypte

Gabon

Mali

Maroc

Mauritanie

Niger

Sénégal

Togo

Tunisie

MOYEN-ORIENT

Arabie Saoudite

Émirats arabes unis

LIGNES DE MÉTIERS ET FILIALES DU GROUPE

PARTICULIERS
MRE
PROFESSIONNELS
TPE
ENTREPRISES
INSTITUTIONNELS
ÉTATS



Métiers titres & bourse

Custody
 Attijari Intermédiation
 Wafabourse
 Attijari Titrisation



Financement investissement et conseil

Attijari Finances Corp.
 Attijariwafa bank
 Attijari Corporate Investment Banking
 Attijari Global Research



Marché des capitaux

Capital Markets



Gestion d'actifs

Attijari Invest
 Wafa Gestion



Banque de détail

- Réseau d'agences
- Centre de relation client
- Guichet automatique bancaire
- Libre service bancaire
- Shopping bank



Bancassurance

Wafa Assurance
 Wafa Ima Assistance
 Wafa Courtage



Crédit à la consommation

Wafasalaf



Transfert de fonds et low income banking

Wafacash



Crédit immobilier

Wafa Immobilier



Affacturage

Attijari Factoring Maroc



Banque participative

Bank Assafaa



Crédit - bail

Wafabail



Location longue durée

Wafa LLD

STRATÉGIE DU GROUPE



BANQUE UNIVERSELLE

S'appuyant sur un modèle diversifié de banque universelle, le Groupe opère dans tous les métiers bancaires et financiers afin d'accompagner ses clients dans leurs différents projets : banque au quotidien, crédits immobiliers et à la consommation, assurance et assistance, gestion d'actifs, crédit-bail, affacturage, financement et investissement, etc.



BANQUE PANAFRICAINNE

Le Groupe compte parmi ses missions de participer au développement d'une économie africaine résiliente et durable, en appuyant les divers programmes de développement dans les pays de présence et en mettant en place des initiatives innovantes qui servent à renforcer les échanges et les relations économiques entre les pays africains, ainsi qu'avec le reste du monde.



BANQUE DE PROXIMITÉ

Le Groupe propose à ses clients une expérience bancaire alliant le meilleur de l'humain et du digital, en leur permettant d'interagir avec la banque où qu'ils soient et à tout moment. Leader de la banque de proximité sur le continent, le Groupe s'appuie sur de multiples canaux : banque en ligne, réseau d'agences, libre-services bancaires, Centre de Relation Clientèle, banque mobile.



BANQUE DE DEMAIN

Le Groupe s'emploie à développer des solutions innovantes pour offrir à ses clients toujours plus de simplicité et d'efficacité. Pour cela, Attijariwafa bank adapte constamment ses systèmes d'information, met en place des infrastructures informatiques toujours plus puissantes et s'appuie sur de l'Open Innovation pour apporter toujours plus de valeur à ses clients, tout en assurant la sécurité de leurs opérations.



BANQUE RESPONSABLE

En tant qu'acteur bancaire responsable et engagé sur le continent africain, le Groupe exerce ses missions dans le plus grand respect des normes sociales, environnementales et éthiques, en poursuivant sa vocation de créer de la valeur partagée avec ses parties prenantes. Il s'appuie sur une démarche de RSE portée par le top management de l'entreprise et déployée à tous les niveaux par les collaborateurs au sein du Groupe et ses partenaires.

STRATÉGIE DU GROUPE

Attijariwafa bank cherche à créer une valeur sociale, économique, sociétale, et environnementale auprès du plus grand nombre.

Pour cela, le Groupe s'appuie sur plusieurs missions essentielles, celles d'être une banque panafricaine universelle, de proximité, responsable et novatrice.

Voici quelques chiffres illustrant la valeur créée et partagée avec nos parties prenantes en 2020 :



Environnement

7,5 Milliards de MAD
d'engagements dans les
projets d'énergie renouvelable

49% de baisse de la
consommation
de papier depuis 2016



Clients

10,6 Millions de clients
dans le monde

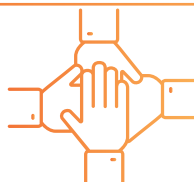
333,7 Milliards de crédits
distribués



Société

161,5 Milliards de crédits
alloués aux TPME depuis
2014

250 000 visiteurs de la
collection virtuelle de la
Fondation Attijariwafa bank



Actionnaires

PNB
de **23.9 MRDS de MAD**

RNPG
de **3 MRDS de MAD**



Fournisseurs

20% de TPE parmi
les fournisseurs au Maroc

7 jours de délai moyen
de paiement



Collaborateurs

20 583 collaborateurs

42,3% de femmes

GOVERNANCE

Règles de bonne gouvernance

Une Charte de Gouvernance Groupe, présentant le dispositif de gouvernance mis en place au sein du groupe Attijariwafa bank, formalise les principes, règles, procédures et processus définis pour encadrer le fonctionnement du dispositif de la banque et de ses filiales, dans le but de promouvoir une saine gouvernance.

Dans le cadre de ce dispositif, un ensemble de règles régissent le fonctionnement du Conseil d'Administration de la banque, un règlement intérieur définissant ses missions et les modalités d'organisation et de tenue de ses réunions, tandis qu'une charte de l'administrateur regroupe les droits et obligations liés à la fonction d'Administrateur, notamment sur le plan de la confidentialité des informations, de la gestion d'intérêts et des opérations portant sur les valeurs de la banque.

Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration est responsable de la solidité financière du Groupe. Il définit ses orientations stratégiques, y compris sa politique de développement, tant au niveau local qu'à l'international, et assure la surveillance de la gestion de ses activités. À fin décembre 2020, il est composé de 11 administrateurs, dont deux administrateurs indépendants, ayant un mandat de 6 ans renouvelable. Il est présidé par M. Mohamed El Kettani, Président Directeur Général du Groupe depuis 2007. Le Conseil d'Administration s'est réuni 10 fois en 2020 avec un taux de participation de 89%.

Les comités spécialisés

- **Le Comité Stratégique** est chargé du pilotage, de la surveillance et de la gestion des activités stratégiques de la Banque ainsi que de ses différents métiers, tant au niveau national qu'à l'international. Il examine également, avant leur approbation par le Conseil d'Administration, les grands achats du Groupe et les opérations immobilières significatives.

- **Le Comité d'Audit Groupe** analyse les comptes du Groupe, examine le programme d'intervention des commissaires aux comptes, s'assure de l'efficacité des services d'audit interne et externe, veille au renforcement de l'indépendance de l'audit interne.

Le Comité des Risques Groupe est chargé du suivi du processus d'identification et de gestion des risques, en vue d'assister le Conseil d'Administration en matière de stratégie, de gestion et de surveillance des risques auxquels la banque est exposée.

- **Le Comité de Gouvernance, de Nomination et de Rémunération Groupe** soumet au Conseil les propositions relatives au dispositif de gouvernance, à la nomination et la rémunération des dirigeants du Groupe.

- **Le Comité des Grands Crédits** est chargé de statuer sur les engagements et les opérations de recouvrement dépassant un certain seuil avant leur ratification par le Conseil d'Administration.

GOVERNANCE

Rémunération des administrateurs

Une enveloppe de 5,7 millions de MAD, allouée aux administrateurs au titre de jetons de présence, est approuvée par l'Assemblée Générale Ordinaire. Une résolution du Conseil d'Administration décide de la répartition de cette somme.

Informations aux actionnaires

Une équipe est en charge de la communication financière au sein du Groupe. Elle produit différents communiqués, lettres et rapports qui sont partagés avec les investisseurs et actionnaires d'Attijariwafa bank, ainsi que la communauté financière.

Par ailleurs, le site internet ir.attijariwafabank.com dédié aux investisseurs publie de l'information en continu sur la performance financière et extra-financière du groupe Attijariwafa bank ainsi que les actualités tout au long de l'année.

Le Comité Exécutif

Le Comité Exécutif d'Attijariwafa bank pilote la performance de l'établissement, assure le suivi de ses activités et veille à la déclinaison opérationnelle de la stratégie approuvée par le Conseil d'Administration.

Le Comité de Coordination et de Synergies

Le Comité de Coordination et de Synergies vise à favoriser les échanges entre les Directions et la coordination des projets et programmes transverses. Il rassemble mensuellement les principaux responsables en plus des membres du Comité Exécutif.

Rémunérations et avantages des dirigeants

Au titre de l'exercice 2020, les membres du Comité de Coordination et de Synergies ont perçu la rémunération suivante :

| | |
|---|------------|
| Rémunération globale des dirigeants en 2020 (en KDH) | 113,23 MDH |
|---|------------|

GOUVERNANCE

Réunions du Conseil d'Administration et de ses Comités

ORGANES DE GOUVERNANCE

| ADMINISTRATEUR | ÉCHÉANCE DU MANDAT* | CONSEIL D'ADMINISTRATION | COMITÉ STRATÉGIQUE | COMITÉ DES RISQUES GROUPE | COMITÉ D'AUDIT GROUPE | COMITÉ DES NOMINATIONS ET DES RÉMUNÉRATIONS | COMITÉ DES GRANDS CRÉDITS |
|---|-----------------------------|--------------------------|--------------------|---------------------------|-----------------------|---|---------------------------|
| M. Mohamed EL KETTANI Président Directeur Général | Mandat actuel: 2020-2026 | Président | Président | | | Membre | Président |
| M. Mounir EL MAJIDI Administrateur Représentant SIGER | Mandat actuel: 2021-2027 | Membre | | | | Président | |
| M. Hassan OURIAGLI Administrateur Représentant AL MADA | Mandat actuel: 2017-2023 | Membre | Membre | | | Membre | Membre |
| M. Abdelmjid TAZLAOUI Administrateur | Mandat actuel: 2017-2023 | Membre | Membre | Président | Membre | Membre | |
| M. Aymane TAUD Administrateur | Mandat actuel: 2016-2022 | Membre | Membre | Membre | Membre | | Membre |
| M. Abed YACOUBI SOUSSANE Administrateur | Mandat actuel: 2017-2023 | Membre | | | Président | | |
| M. José REIG Administrateur | Mandat actuel: 2018-2024 | Membre | Membre | Membre | Membre | Membre | Membre |
| M. Aldo OLCESE SANTONJA Administrateur indépendant** | Mandat actuel: 2020-2026 | Membre | | | Membre | | |
| M. Manuel VARELA Administrateur Représentant Santander | Mandat actuel: 2020-2026 | Membre | | | | | |
| M. Lionel ZINSOU Administrateur indépendant** | Mandat actuel: 2019-2025 | Membre | | Membre | | | |
| M. Azdine EL MOUNTASSIR BILLAH Administrateur | Mandat actuel: 2020-2025 | Membre | Membre | | | | |
| NOMBRE DE RÉUNIONS EN 2020 | | 10 réunions | 9 réunions | 7 réunions | 11 réunions | 8 réunions | 11 réunions |
| ASSIDUITÉ | | 89% | 100% | 100% | 96% | 100% | 100% |

(*) Pour tous ces mandats, l'année correspond à celle de la tenue de l'Assemblée Générale statuant sur les comptes de l'exercice précédent.
 (**) Les critères d'indépendance sont définis par la circulaire 5/W/2016 de Bank Al-Maghrib.

GOUVERNANCE

Comité de Coordination et de Synergies



Mohamed EL KETTANI

Président Directeur Général
du groupe Attijariwafa bank



Omar BOUNJOU
Directeur Général Délégué
Pôle Banque de Détail Maroc et Europe



Ismail DOURI
Directeur Général Délégué
Pôle Banque de Détail à l'International
et Filiales de Financement Spécialisées



Talal EL BELLAJ
Directeur Général Délégué
Gestion Globale des Risques Groupe



Youssef ROUISSI
Directeur Général Adjoint
Responsable du Pôle Corporate Banking,
Markets & Investor Solutions



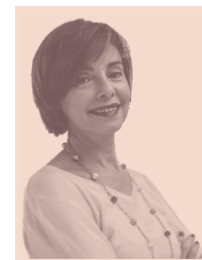
Hassan BEDRAOUI
Directeur Général Adjoint
Responsable du Pôle Transformation,
Innovation, Technologies et Opérations



Mohamed SOUSSI
Directeur Exécutif
Capital Humain Groupe



Rachid KETTANI
Directeur Exécutif
Finances Groupe



Wafaâ GUESSOUS
Directeur Général Adjoint
Logistique et Sécurité Groupe



Saloua BENMEHREZ
Directeur Exécutif
Communication & RSE Groupe



Mouawia ESSEKELLI
Directeur Général Adjoint
Filiales de Financement Spécialisées



Hassan BERTAL
Directeur Général Adjoint
Responsable Réseau Maroc



Jamal AHIZOUNE
Directeur Général Adjoint
Afrique de l'Ouest & Afrique Centrale

GOVERNANCE

Comité de Coordination et de Synergies



Soumaya LRHEZZIOUI
Directeur Exécutif
Efficience Opérationnelle



Rachid MAGANE
Directeur Exécutif
Région Tanger - Tétouan - Al Hoceima



Karim IDRISSE KAITOUNI
Directeur Exécutif
Marché des Entreprises



Yasmine Aboudrar
Directeur Exécutif
Stratégie & Développement Groupe



Hicham ZIADI
Directeur Exécutif
Systèmes d'Information Groupe



Saâd BENWAHOUD
Directeur Général Adjoint
Région Rabat - Salé - Kénitra



Younes BELABED
Directeur Exécutif
Audit Général Groupe



Jalal BERRADY
Directeur Exécutif
Banque Privée



Rachid EL BOUZIDI
Directeur Exécutif
Support et Moyens Pôle Banque de Détail



Khalid EL KHALIFI
Directeur Exécutif
Région Fès - Meknès



Tarik BERNOUSSI
Directeur Exécutif
Région Orientale



Othmane BOUDHAIMI
Directeur Exécutif
Région Souss Massa - Sahara



Rachid KAMAL
Directeur Exécutif
Services et Traitements Groupe



Bouchra BOUSSERGHINE
Directeur Exécutif
Conformité Groupe



Ghyslaine ALAMI MARROUNI
Directeur Exécutif
Marchés des Particuliers & Professionnels



Mahmoud Redouane EL ALJ
Directeur Exécutif
Région Casablanca - Settat



Mohamed Karim CHRAIBI
Directeur Exécutif
Région Marrakech - Beni Mellal - Tafilalet

NOTRE DÉMARCHE RSE



Attijariwafa bank
figure dans l'indice

CASABLANCA ESG 10
de la Bourse de Casablanca
depuis 2018



Wafasalaf
et Wafa Assurance

LABELLISÉES RSE
PAR LA CGEM



Renouvellement du titre
TOP PERFORMER RSE
POUR ATTIJARIWAFABANK
PAR VIGEO EIRIS
pour la 4^e année consécutive



37

RELAIS RSE
nommés au sein du
Groupe pour animer la
démarche

ENGAGEMENTS ET AMBITIONS

Le Groupe s'engage à créer de la valeur durablement partagée, en exerçant son métier au profit du plus grand nombre et dans le respect des règles d'éthique. Cette démarche est formalisée dans une politique RSE. Elle est structurée autour de 4 axes et 10 engagements stratégiques, ayant pour objectifs d'accompagner le développement d'une économie durable et équilibrée, de respecter l'environnement et contribuer à la lutte contre le changement climatique, d'être exemplaire dans la conduite des affaires et dans les relations avec les parties prenantes et de s'engager auprès des communautés et de la société civile. En appui à cette politique, le Groupe a formulé en 2017 une feuille de route RSE à horizon 2020 qui dresse l'ensemble des actions à réaliser afin de répondre à ses ambitions. Elle donne lieu à des plans d'action RSE annuels qui impliquent les différentes entités et métiers du Groupe dans la démarche, ainsi que ses partenaires.



Accompagner le développement d'une économie durable

1. Permettre à tous l'accès aux services bancaires et financiers
2. Œuvrer pour le développement des territoires
3. Établir une relation durable et de confiance avec les clients



Respecter l'environnement et lutter contre le changement climatique

4. Réduire l'impact environnemental du Groupe
5. Accompagner la croissance verte



Être exemplaire dans la conduite des affaires et dans les relations avec les parties prenantes

6. Garantir l'intégrité, la loyauté et la transparence à tous les niveaux de l'entreprise
7. Améliorer le cadre de vie des collaborateurs
8. Réaliser des achats responsables



S'engager auprès des communautés et de la société civile

9. Promouvoir le bien-être et le développement des communautés
10. Renforcer les échanges avec la société civile

ENGAGEMENTS ET AMBITIONS

Pilotage de la démarche

La démarche RSE est portée par le Président Directeur Général et se décline dans tous les métiers de la banque, grâce à des politiques, dispositifs et organes qui intègrent les différents thèmes de RSE.

Rattachée à la Communication Groupe, l'entité RSE est en charge de la démarche RSE. Elle définit la politique RSE du Groupe et assure son pilotage et son animation au sein du Groupe. Elle est en charge du déploiement de la feuille de route RSE et de l'élaboration et du suivi des plans d'actions de RSE annuels.

Enfin, diverses actions de RSE sont discutées au niveau du "Comité RSE et Mécénat" de l'actionnaire de référence AL MADA, tels que les contributions sociétales du Groupe.

En 2019, 27 relais RSE ont été nommés au niveau des entités de la banque au Maroc. Ces relais ont pour mission de suivre le déploiement des plans d'actions de RSE annuels et d'animer la démarche dans leurs métiers. Ce travail s'est poursuivi en 2020 avec la nomination de 10 relais RSE au sein des filiales au Maroc et à l'international, ainsi que la création d'un réseau de relais RSE.

Identification des enjeux prioritaires

Attijariwafa bank a identifié en 2016 les enjeux prioritaires pour sa démarche RSE et pour l'élaboration de sa feuille de route RSE.

Pour cet exercice, le Groupe s'est appuyé sur des référentiels internationaux de RSE crédibles tels que la norme ISO 26 000, les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies et certains standards sectoriels et nationaux, comme la feuille de route pour l'alignement du secteur financier marocain sur le développement durable rendue publique en marge de la COP22.

Les enjeux de RSE ont ensuite été priorisés en prenant en compte leur importance pour les parties prenantes du Groupe et leurs impacts potentiels sur le business model à moyen et long terme d'Attijariwafa bank.

Aucun processus de consultation directe n'a été mis en place auprès des parties prenantes dans le cadre de cette analyse. Néanmoins, le Groupe prévoit de réaliser une analyse de matérialité, ce qui lui permettra d'identifier de nouveaux enjeux à prendre en compte dans sa stratégie RSE et de bâtir sa nouvelle feuille de route RSE à horizon 2025. Cet exercice reposera sur une large consultation des parties prenantes internes et externes.

Les enjeux prioritaires identifiés par le Groupe sont au nombre de 20 et sont alignés avec les Objectifs de Développement Durable lancés par les Nations Unies.

ENGAGEMENTS ET AMBITIONS

Les enjeux prioritaires identifiés par le Groupe sont au nombre de 20 et sont alignés avec les Objectifs de Développement Durable lancés par les Nations Unies.

| THÈME | ENJEUX PRIORITAIRES |
|---------------|--|
| Économique | Bancarisation |
| Économique | Soutien des TPE et des PME |
| Économique | Appui à l'entrepreneuriat |
| Économique | Accompagnement des programmes structurants |
| Économique | Intégration régionale et coopération internationale |
| Sociétal | Prévention du surendettement et accompagnement des clients en situation difficile |
| Sociétal | Accessibilité des produits et des services bancaires |
| Sociétal | Prévention des risques sociaux et environnementaux dans les activités bancaires et financières |
| Sociétal | Satisfaction clients |
| Sociétal | Politique d'achat responsable |
| Sociétal | Contribution aux causes d'intérêt général |
| Sociétal | Éducation financière |
| Sociétal | Dialogue avec les parties prenantes |
| Environnement | Réduction de l'empreinte environnementale directe |
| Environnement | Accompagnement de la transition énergétique |
| Social | Amélioration de la santé, sécurité et bien-être au travail |
| Social | Non-discrimination et promotion de la diversité |
| Social | Formation et gestion de carrière |
| Ethique | Intégrité des affaires et loyauté des pratiques |
| Gouvernance | Transparence et bonnes pratiques en matière de gouvernance d'entreprise |



ENGAGEMENTS ET AMBITIONS

Relations avec les parties prenantes

Le Groupe est convaincu que le succès durable d'une entreprise repose sur sa capacité à créer de la valeur économique tout en créant de la valeur sociétale pour ses parties prenantes. Pour cela, il s'est engagé dans une démarche RSE qui vise à prendre en compte les enjeux de développement durable qui ont de l'importance pour ses parties prenantes, grâce à une écoute active de leurs attentes et un dialogue proactif avec elles.

ACTIONNAIRES ET INVESTISSEURS

ATTENTES

- Performance financière
- Maîtrise des risques
- Transparence des informations
- Création de valeur à long terme

MODE DE DIALOGUE

- Communications régulières aux actionnaires
- Conseil d'Administration et différents comités spécialisés
- Assemblée Générale
- Équipe en charge des relations avec les investisseurs
- Site internet dédié aux investisseurs

CLIENTS

ATTENTES

- Transparence des informations
- Sécurité des produits
- Offre de produits adaptés
- Qualité de service
- Accompagnement des situations difficiles

MODE DE DIALOGUE

- Agences et centres spécialisés
- Différents sites internet du Groupe
- Centre de la relation client
- Enquêtes de satisfaction et visites mystères
- Médiation bancaire
- Offres et dispositifs innovants

COLLABORATEURS

ATTENTES

- Dialogue social et négociation collective
- Formation, évolution professionnelle
- Juste rémunération
- Santé, sécurité et bien-être
- Non-discrimination

MODE DE DIALOGUE

- Négociation d'accords avec les partenaires sociaux
- Communication en interne à travers différents supports
- Baromètre de satisfaction
- Entretien annuel d'évaluation
- Partage du Code de Bonne Conduite

PARTENAIRES

ATTENTES

- Collaboration sur des problématiques/ intérêts communs
- Traitement loyal
- Relation équilibrée et durable

MODE DE DIALOGUE

- Clauses RSE contractuelles
- Évaluations et plans de progrès
- Adoption du Code de Déontologie des Achats
- Participation aux réunions de différents organismes (Maroc PME, GPBM, etc.)

RÉGULATEURS ET SUPERVISEURS

ATTENTES

- Respect des lois et des réglementations
- Développement des bonnes pratiques
- Éthique des affaires

MODE DE DIALOGUE

- Implication dans les projets de réforme du secteur financier
- Participation aux grands événements de la place financière
- Membre actif dans les travaux pilotés par le Groupement Professionnel des Banques du Maroc (GPBM) et les autres établissements financiers

SOCIÉTÉ CIVILE

ATTENTES

- Contribution aux enjeux sociaux, économiques et environnementaux
- Éthique des affaires
- Qualité et transparence des informations

MODE DE DIALOGUE

- Organisation de conférences – débats
- Mécénat financier et de compétences
- Partenariats académiques
- Conférences de presse
- Communiqués de presse
- Publications, prise de parole dans les médias, participation aux salons, forums

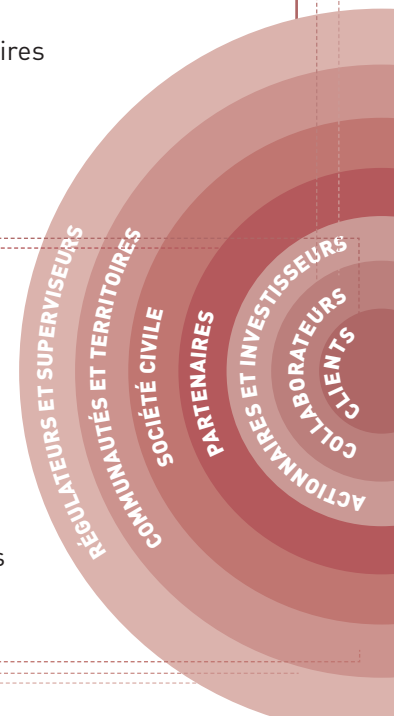
COMMUNAUTÉS ET TERRITOIRES

ATTENTES

- Création d'emplois
- Retombées économiques et sociales
- Prise en compte des droits et intérêts
- Maîtrise des risques extra-financiers

MODE DE DIALOGUE

- Contribution financière
- Mécénat de compétences
- Organisation d'évènements
- Tournées régionales
- Partenariats divers



ENGAGEMENTS ET AMBITIONS

Distinctions et reconnaissances

Le groupe Attijariwafa bank a été désigné « Top Performer RSE » en 2020, pour la 4^{ème} année consécutive, par Vigeo Eiris, leader européen de la notation extra-financière.

Ce palmarès récompense les entreprises cotées à la Bourse de Casablanca, dont les démarches de responsabilité sociétale sont les plus avancées, et ayant ainsi obtenu les meilleurs scores selon le référentiel de Vigeo Eiris pour leur capacité à intégrer les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans leur système de management.

Le référentiel de notation compte plus de 38 critères et près de 330 indicateurs portant sur six domaines : le capital humain, les droits de l'Homme, l'environnement, l'éthique des affaires, la gouvernance et l'engagement sociétal.

Attijariwafa bank présente des scores parmi les plus élevés du marché, en particulier sur les critères suivants :

- « Offre de produits et services verts » ;
- « Amélioration continue des compétences et de l'employabilité des collaborateurs » ;
- « Assurance de traitement équitable des actionnaires ».



Par ailleurs, le Groupe figure toujours en 2020 dans l'indice RSE de référence au Maroc intitulé « Casablanca ESG 10 » créé en 2018.

Cet indice lancé par la Bourse de Casablanca rassemble les 10 valeurs cotées ayant obtenu les meilleurs scores de Vigeo Eiris en termes de Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT D'UNE ÉCONOMIE DURABLE



1^{er}

**GRUPE BANCAIRE
DES TPME AU MAROC**



Renouvellement de la
CERTIFICATION

ISO 9001

DE 2 ACTIVITÉS AU MAROC

(Gestion des réclamations
clients et chaîne titres)



90%

**DE TAUX
DE SATISFACTION
GLOBALE DES CLIENTS
AU MAROC**

1^{ère} banque

**CONTRIBUTRICE AUX
PROGRAMMES
ÉTATIQUES DE SOUTIEN
ET DE RELANCE DE
L'ÉCONOMIE**

PERMETTRE À TOUS L'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS

Favoriser l'inclusion financière à travers la digitalisation des services

Offrir des produits et services bancaires accessibles à tous est l'une des priorités d'Attijariwafa bank.

Ainsi le Groupe, à travers sa filiale Wafacash, spécialisée dans le low income banking, propose l'offre Hissab Bikhir. Composée d'un compte courant, d'une carte bancaire et d'une assistance, au prix le plus bas du marché, cette offre s'adresse à une frange de la population à faibles revenus, souvent exclue du système financier. Près de 2 millions de personnes ont pu ainsi bénéficier de Hissab Bikhir depuis son lancement.

Par ailleurs, Wafacash propose également JIBI, le premier compte de paiement mobile au Maroc permettant à des particuliers non bancarisés de procéder à des règlements via leur smartphone.

La digitalisation des services est en effet un des leviers d'inclusion bancaire utilisé par Attijariwafa bank. Ainsi, depuis 2016, l'offre « L'bankalik » 100% mobile permet aux particuliers, principalement les jeunes à partir de 18 ans, de bénéficier d'un compte bancaire et d'une carte internationale à 0 dirham. Elle a été renforcée par le service gratuit « Smart'Épargne », qui donne la possibilité de constituer une épargne progressive lors des opérations de paiement par carte bancaire.

De plus, L'bankalik permet désormais l'ouverture de compte en ligne sur la base d'un selfie, en utilisant les technologies de pointe de la reconnaissance faciale et de la signature électronique, à travers un dispositif sécurisé en totale conformité avec les directives de Bank Al-Maghrib et la loi de protection des données personnelles. Attijariwafa bank offre par ailleurs aux particuliers une solution de paiement mobile, Attijari Pay, leur permettant de régler leurs achats via leur smartphone dans l'ensemble des réseaux d'acceptation du Royaume.

En outre, la digitalisation des services concerne également les entreprises. En effet, Attijariwafa bank a lancé en 2020 une solution de paiement mobile leur permettant d'accepter les paiements mobiles dans leurs réseaux de distribution B to B et B to C. Cette solution, basée sur une technologie sécurisée et éprouvée, permet aux commerçants de générer un QR code sur leur caisse, terminal de paiement, tablette numérique ou smartphone afin que le payeur le scanne pour procéder instantanément au paiement. Le Groupe soutient ainsi l'éclosion du paiement mobile, et contribue à la construction d'un écosystème de payeurs et de réseaux d'acceptation, afin de le démocratiser.

PERMETTRE À TOUS L'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS

Attijariwafa bank et l'Agence de Développement du Digital signent une convention-cadre de partenariat en matière de développement du digital

Le groupe Attijariwafa bank et l'Agence de Développement du Digital (ADD) ont signé, en mai 2020, une convention-cadre de partenariat en matière de développement du digital, de promotion des services numériques et de formation des jeunes aux métiers du digital.

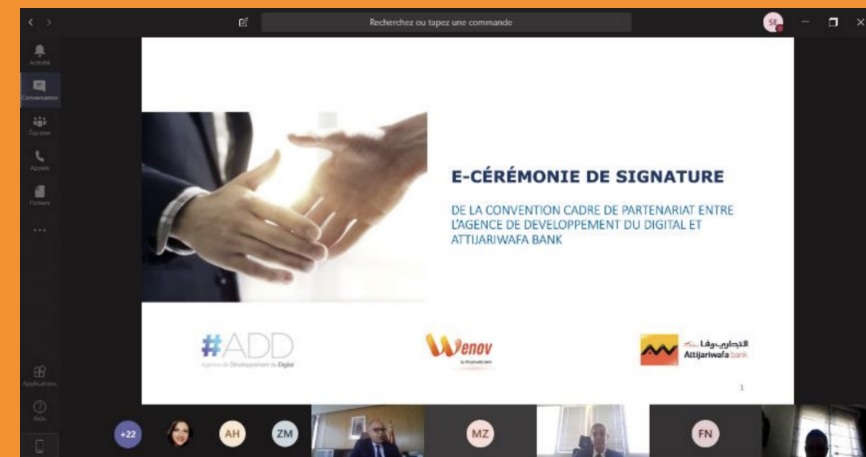
Cette convention permettra aux deux institutions de mutualiser leurs efforts autour de 8 axes de coopération ayant trait au Recrutement, à la Formation continue, la Blockchain, l'Intelligence Artificielle, l'Accompagnement des Startups, l'Accompagnement des TPE et la RSE.

Les deux entités ambitionnent ainsi de réaliser les objectifs suivants :

- mise en place d'un observatoire des nouveaux métiers pour les évolutions digitales à l'échelle nationale et internationale ;
- promotion de l'usage de l'intelligence artificielle comme levier de différenciation sur des sujets bancaires et data ;
- développement d'un pool de startups marocaines ;

- développement des TPE et PME marocaines via une offre de services complète et conjointe entre Attijariwafa bank et l'ADD;
- lancement de nouveaux produits et services bancaires digitaux à la population.

À travers la conclusion de ce partenariat, Attijariwafa bank et l'Agence de Développement du Digital confirment leurs volontés respectives de contribuer au développement de l'économie numérique nationale à travers la structuration de l'écosystème digital et le développement des Ressources Humaines de ce secteur.



PERMETTRE À TOUS L'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS

Wafa Immobilier engagée en faveur de l'accès au logement social

À travers sa filiale Wafa Immobilier spécialisée dans le crédit immobilier au Maroc, le Groupe est activement engagé en faveur de l'accès au logement.

En effet, le Groupe soutient activement les programmes étatiques tels que FOGARIM, destiné à des clients aux revenus irréguliers ou modestes, FOGALEF, destiné aux adhérents de la Fondation Mohammed VI de Promotion des Œuvres Sociales de l'Enseignement, et enfin FOGALOGÉ, destiné aux clients de la classe moyenne, exerçant dans le secteur public, privé, ou pour leur propre compte.

Depuis la création de ces fonds, Wafa Immobilier a ainsi financé plus de 5.1 milliards de dirhams à travers ces programmes

Promouvoir l'assurance inclusive

Toujours dans une logique d'inclusion financière, le Groupe a lancé Taamine Iktissadi, concept élaboré et développé par Wafa Assurance, commercialisé par la banque, qui a pour vocation d'aider les catégories socioprofessionnelles à faibles revenus, à travers un ensemble de produits d'assurance inclusive inédits. Grâce à celui-ci, ces populations ont désormais accès à une couverture en cas de décès, d'accident ou d'hospitalisation, ainsi qu'à une protection du domicile en cas de dégâts des eaux ou d'incendie.

Développer la microfinance

La filiale du Groupe Wafacash collabore depuis 2014 avec l'association marocaine Al Amana, premier opérateur dans l'industrie de la microfinance au Maroc.

Wafacash commercialise ainsi une offre de microcrédit pour le compte d'Al Amana destinée à financer le développement de l'activité des micro-entrepreneurs et agriculteurs, et à permettre l'accès au logement pour les populations précaires.

Soutien au financement des TPME

De par ses activités, le Groupe est un moteur naturel de l'économie. L'accompagnement des TPME, qui forment l'essentiel du tissu économique du continent, est ainsi au cœur des préoccupations du groupe Attijariwafa bank et continue d'occuper une place de choix dans sa stratégie.

Le Groupe a mis en place un dispositif dédié à cette clientèle et développé une offre novatrice, avec des solutions de financement adaptées et des services non-financiers variés. Attijariwafa bank s'engage ainsi annuellement à soutenir financièrement la croissance des TPME au Maroc. En 2021, le Groupe a renouvelé son engagement pour la 8^{ème} année consécutive, en réservant une enveloppe de crédits de 35 milliards de MAD dédiée au soutien et à la relance de 60 000 TPME. À fin 2020, ce sont près de 161.5 milliards de dirhams de crédits distribués aux TPME marocaines depuis 2014.

PERMETTRE À TOUS L'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS

Le Programme Intelaka de soutien à l'entrepreneuriat

Attijariwafa bank est le partenaire de référence des programmes étatiques en faveur des TPME au Maroc et leader sur ce créneau. Suite au Discours Royal prononcé le 11 octobre 2019, appelant les banques à s'impliquer davantage dans le développement économique et à soutenir les jeunes et l'emploi, le Groupe s'est mobilisé afin d'accompagner le programme Intelaka de soutien à l'entrepreneuriat, à travers le lancement d'une offre globale intégrant la banque au quotidien et des solutions de financement en direction de porteurs de projets.

De plus, la banque a donné le coup d'envoi à une caravane auto-entrepreneurs qui a sillonné le Maroc, pour aller à leur rencontre et qui a permis l'inscription de plus de 50 000 nouveaux auto-entrepreneurs. Cette opération a fait l'objet d'une large couverture médiatique, générant plus de 10 millions de vues sur le web.

Aussi, avec 46% des crédits accordés par l'ensemble des banques marocaines, dans le cadre du programme Intelaka, Attijariwafa bank en est la première banque contributrice.

Soutien et relance de l'économie

Afin de soutenir les activités économiques impactées par la crise de la COVID-19 ainsi que la relance de l'économie, le Groupe a renforcé sa mobilisation auprès des commerçants, artisans, professionnels et entreprises, à travers le lancement d'offres spécifiques telles que Damane Oxygène, l'offre Relance ou le crédit autoentrepreneur.

Des solutions d'accompagnement ont été mises en place, telles que le report d'échéances de crédit, des découverts exceptionnels pour couvrir les charges courantes qui ne peuvent être ni reportées, ni différées. Un accompagnement non-financier est venu compléter ces offres. Attijariwafa bank occupe ainsi la 1^{ère} part de marché sur les programmes adossés à une garantie de la CCG, avec 37% pour Damane Oxygène et 34% pour Damane Relance.

PERMETTRE À TOUS L'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS

Attijariwafa bank soutient la « Banque de projets » du Ministère de l'Industrie pour contribuer à la redynamisation de l'économie marocaine

Attijariwafa bank a organisé en décembre 2020, en partenariat avec le Ministère de l'Industrie, du Commerce et de l'Économie Verte et Numérique, une webconférence sous le thème : « Banque de projets : levier d'accélération de l'investissement industriel et de redynamisation économique ».

En effet, le Ministère de l'Industrie, du Commerce et de l'Économie Verte et Numérique a lancé en octobre 2020 une initiative baptisée « Banque de projets industriels », s'inscrivant dans le cadre du nouveau Plan de Relance Industrielle 2021-2023. Son objectif est de stimuler l'investissement et la production nationale en mettant en avant des opportunités d'investissement dans plusieurs secteurs en vue de redonner confiance aux industriels.

Ces opportunités d'investissement sont matérialisées par des plans d'actions spécifiques concernant 9 secteurs : l'agroalimentaire, les industries électriques et électroniques, la mobilité et les transports, le textile, le cuir, les industries chimiques et parachimiques, les matériaux de construction, la plasturgie et les industries mécaniques et métallurgiques. Elles sont appuyées par des avantages et des incitations en termes de subventions, de financement et d'aide à la formation, ainsi que sur les plans foncier, fiscal et sectoriel. L'ouverture des marchés publics et privés aux porteurs de projets et l'encouragement des projets à potentiel export sont également parmi les leviers à actionner pour encourager la substitution aux importations et créer de l'emploi.

Afin de soutenir cette initiative, Attijariwafa bank a mis en place un dispositif complet couvrant plusieurs volets à même de répondre aux besoins des investisseurs et des industriels. Combinant les services d'une banque à la fois relationnelle et digitale pour offrir aux entreprises la meilleure expérience client, ce dispositif s'articule autour :

- d'une organisation sectorielle donnant accès à des experts spécialisés pour du conseil sur-mesure et une prise en charge personnalisée selon les besoins particuliers de chaque entreprise ;
- de solutions de financement des investissements matériels et immatériels adaptées aux besoins des industriels et à leurs activités et intégrant les mécanismes d'appui et de soutien mis en place par les partenaires Maroc PME et la Société Nationale de Garantie et de Financement de l'Entreprise (ex CCG) ;
- du conseil et de l'assistance dans la réalisation des programmes d'investissement et le montage des dossiers avec des équipes dédiées.

Attijariwafa bank, en tant qu'acteur majeur dans le développement de l'économie et l'accompagnement des initiatives dédiées aux entreprises, ouvre ainsi ses portes à tout entrepreneur, marocain ou étranger, porteur d'un projet industriel pour réussir le challenge de la reprise et réitère son soutien à la « Banque de projets » qui va contribuer à renforcer la résilience du tissu industriel marocain.

Vous pouvez visionner la conférence à travers le lien suivant :
https://youtu.be/bj_immKwwYo

PERMETTRE À TOUS L'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS

Les centres Dar Al Moukawil

En 2016, le Groupe a créé un concept inédit et gratuit dédié à l'accompagnement des TPE clientes et non clientes ainsi que des porteurs de projets, à travers la plateforme web daralmoukawil.com et les centres physiques Dar Al Moukawil. Ces dispositifs ont permis à plusieurs milliers de TPE de bénéficier gratuitement de séances de formation quotidiennes, de mises en relation d'affaires avec des partenaires et des donneurs d'ordres potentiels, d'informations utiles et de conseil sur-mesure fournis par des experts.

Les centres Dar Al Moukawil, au nombre de 14 et répartis dans tout le Royaume, ont ainsi accompagné près de 100 000 entrepreneurs et porteurs de projets depuis leur création. À ce titre, plus de 4200 sessions de formations ont été dispensées, dont 45% des bénéficiaires sont des femmes.

Parallèlement, l'Académie Dar Al Moukawil dispose d'une dizaine de modules de formations gratuites, avec 160 vidéos pédagogiques sur les canaux digitaux.

La plateforme digitale www.daralmoukawil.com, avec près de 2 millions de connexions, sa chaîne Youtube, avec 6.3 millions de vues, et sa page Facebook, comptant plus de 404 200 abonnés, viennent compléter ce dispositif afin de permettre à tous un accès large aux ressources et services proposés par les centres Dar Al Moukawil.

14 centres répartis
dans le Royaume

Près de **100 000** entrepreneurs
et porteurs de projets accompagnés
depuis la création des centres
Dar Al Moukawil

45% de femmes parmi
les bénéficiaires des formations
Dar Al Moukawil

PERMETTRE À TOUS L'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS

Signature d'une convention de partenariat entre Attijariwafa bank et la Fédération des Chambres Marocaines de Commerce, d'Industrie et de Services

Accompagner l'esprit d'entreprendre et soutenir les petites entreprises dans leur croissance figurent parmi les axes centraux de la stratégie du Groupe.

C'est pourquoi, Attijariwafa bank et la Fédération des Chambres Marocaines de Commerce, d'Industrie et de Services, conscients du rôle majeur que jouent les porteurs de projets, commerçants et TPE, ont paraphé une convention de partenariat afin de mettre en place un cadre propice au développement d'initiatives communes d'accompagnement qu'il s'agisse de services financiers ou non financiers, à travers :

- la mise à la disposition des porteurs de projets, commerçants et TPE de solutions de financement et de banque au quotidien adaptées à leurs besoins ;

- l'accompagnement des entrepreneurs à travers le dispositif Dar Al Moukawil d'Attijariwafa bank en mettant à leur disposition des services d'accompagnement spécifiques et gratuits, que cela soit en présentiel ou en distanciel :

- la formation et l'information des commerçants et des petites entreprises dispensées par les conseillers des centres Dar Al Moukawil ;

- le conseil apporté par des experts dédiés pour les accompagner à travers toutes les phases de leur cycle de vie ;
- la création d'opportunités d'affaires à travers des sessions de mise en relation ;
- une plateforme d'information et de formation : www.daralmoukawil.com.



ŒUVRER POUR LE DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

Le Club Afrique Développement et son Forum International (FIAD)

Lancé en 2010 et inscrit dans une périodicité annuelle, le Forum International Afrique Développement (FIAD) s'est imposé comme un espace d'échange et de rencontre très prisé, ouvert aux acteurs économiques et décideurs politiques désireux d'apporter leur contribution à l'intégration économique du Continent. Plénières, workshops thématiques et rendez-vous B to B sont les composantes essentielles du Forum international Afrique Développement.

Il est ainsi considéré aujourd'hui comme la plateforme de référence en terre africaine de la communauté économique et politique engagée dans la dynamique intracontinentale. Depuis son lancement, il a réuni pas moins de 9 500 opérateurs économiques et institutionnels, africains et internationaux, issus de 40 pays et a généré plus de 22 000 rendez-vous d'affaires.

Face au grand succès du FIAD et à la demande des participants des 4 premières éditions, le « Club Afrique Développement » a été créé en 2016 afin d'inscrire ces échanges dans la continuité et à travers différents pays de présence.

Le Club Afrique Développement est ainsi une plateforme digitale de mise en relation d'affaires fédérant les communautés économiques engagées en Afrique. C'est aussi une plateforme donnant accès à des informations, formations, services et expertises en vue de soutenir la dynamique de mise en relation, d'identification d'opportunités d'investissements et de partage d'expériences. Le Club compte à ce jour 10 antennes sur le continent, avec 10 000 membres et plus de 25 000 rendez-vous d'affaires organisés depuis sa création.



10 antennes
du Club Afrique Développement
sur le continent

10 000 membres
du Club Afrique Développement

Plus de 25 000 rendez-vous
d'affaires organisés depuis la création
du Club Afrique Développement

20 missions multisectorielles
organisées dans 15 pays

ŒUVRER POUR LE DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

Les AfricaDev Sessions dédiées aux entreprises africaines

En 2020, le Club Afrique Développement a lancé les AfricaDev Sessions, un cycle d'émissions et de débats en ligne, dédié aux préoccupations des entreprises africaines.

La première édition, organisée en août 2020 portait sur le thème de « COVID-19, les enseignements et meilleures pratiques en Afrique » avec des intervenants d'envergure tels que Mme Florence Boupda, Directrice Afrique de l'Ouest et Afrique Centrale de la SFI (Société Financière Internationale), M. Gérard Mangoua, Directeur Général et Cofondateur du groupe pharmaceutique UBIPHARM, et M. Ismail Douiri, Directeur Général en charge du Pôle Banque de Détail à l'International et Filiales de Financement Spécialisées.

La seconde édition, organisée en septembre 2020, a porté sur « les enjeux d'infrastructures et de logistique en Afrique pour les entreprises ainsi qu'à l'émergence de nouveaux modèles et de nouvelles opportunités sur le continent à l'aune des conséquences socio-économiques de la pandémie Covid-19 », avec des interventions de M. Cheikh Bedda Directeur en charge des Infrastructures et de l'Énergie à la Commission de l'Union Africaine, M. Cyrus Ngo'o, Directeur Général du Port Autonome de Douala et M. Hervé Zongo, Directeur Général de CMA CGM Côte d'Ivoire.

Pour visualiser ces émissions des AfricaDev, cliquez sur les liens suivants:

https://youtu.be/11jEwH3L_g4

<https://youtu.be/hWy3uGN1EpQ>

Mission multisectorielle du Club Afrique Développement à Nouakchott sur le thème « Mines et industries extractives : nouvelles opportunités d'investissement »

Le Club Afrique Développement et Attijari bank Mauritanie ont organisé en janvier 2020 à Nouakchott une mission multisectorielle autour du thème « Mines et Industries Extractives : nouvelles opportunités d'investissement » avec la participation du Président de l'Union Nationale du Patronat Mauritanien, M. Mohamed Zein El Abidine Ould Cheikh Ahmed et le Président de la Chambre de Commerce, d'Industrie et d'Agriculture de Mauritanie, M. Ahmed Baba Eleya. Il s'agit de la 20^{ème} mission de ce type sur le continent depuis la création du Club Afrique Développement en 2016.

Plus de 200 chefs d'entreprises et institutionnels, dont des délégations en provenance d'Égypte, du Mali, du Maroc, du Sénégal et de Tunisie, ont pris part à cette mission à l'occasion de laquelle ont été débattues les opportunités d'investissement qu'offre le secteur des mines et industries extractives pour les entreprises en Mauritanie.

Les rendez-vous d'affaires organisés, et particulièrement demandés, ont permis aux participants de générer des opportunités notamment dans les BTP, les Énergies, les Télécoms, les Emballages et l'Agro-industrie.

ÉTABLIR UNE RELATION DURABLE ET DE CONFIANCE AVEC LES CLIENTS

Améliorer la satisfaction clients

Attijariwafa bank place ses clients au centre de ses attentions et de ses préoccupations. Pour cela le Groupe garde une écoute attentive de ses clients, afin de connaître leurs besoins en évolution et maintenir une relation de proximité, durable et de confiance avec eux.

Le Groupe a mis en place en 2008 un programme d'écoute client (PEC), afin de mesurer le niveau de satisfaction tant des clients externes qu'internes (entre les réseaux de la banque, les filiales et les services centraux).

La satisfaction globale des clients externes au Maroc évaluée en 2020 dans le cadre de ce programme était de 89% pour les particuliers et professionnels, 89% pour les PME et 92% pour les TPE.

Les enquêtes en interne, dont la satisfaction globale a été évaluée à 86%, ont donné lieu à des plans d'actions dans une démarche d'amélioration continue. En parallèle, 4 000 appels mystères ont été effectués pour mesurer la qualité de l'accueil téléphonique offert par les collaborateurs.

Le traitement des réclamations

La gestion des réclamations est un levier majeur pour maintenir durablement la satisfaction des clients et la relation qui les unit avec Attijariwafa bank.

Le Groupe a mis en place plusieurs canaux pour recevoir et traiter les réclamations des clients : agences bancaires, Centre de Relation Client, réseaux sociaux, courriers, fax ou mail, sites bancaires (institutionnels et autres) etc.

Une structure dédiée a également été mise en place, le Centre de Gestion des Réclamations, qui réserve la meilleure qualité de traitement et de suivi des réclamations des clients.

En 2020, le taux global de satisfaction du traitement des réclamations s'est élevé à 64% et illustre une fois de plus que la banque au Maroc est en amélioration régulière (56% en 2016).

La gestion des réclamations clients, certifiée ISO 9001 en 2019, a vu sa certification renouvelée en 2020 en guise de reconnaissance des efforts réalisés par le Groupe en matière de qualité de services.

ÉTABLIR UNE RELATION DURABLE ET DE CONFIANCE AVEC LES CLIENTS

Des certifications en reconnaissance de la qualité de service

La qualité de service est un levier essentiel et stratégique pour fidéliser les clients. Elle occupe une place centrale dans la politique du Groupe.

La banque au Maroc a ainsi vu renouveler en 2020 la certification de deux activités à la norme ISO 9001 version 2015 : la gestion des réclamations clients et la chaîne titres (Gestion de la Relation Client, de Tenue de Comptes Titres, de Services aux Émetteurs & aux Investisseurs et de Dépositaire d'Organismes de Placement Collectif). Ces reconnaissances, délivrées par Bureau Veritas, attestent que la banque a mis en place une politique qualité et des dispositifs afin de garantir à sa clientèle une meilleure réactivité, prise en charge, visibilité et transparence.

Enfin la banque a également obtenu en 2020 la certification ISAE Type 2 (International Standard on Assurance Engagements) sur l'activité « titres et dépositaire ». Décernée par le cabinet Mazars Audit & Conseil, cette certification confirme l'efficacité du dispositif de contrôle interne d'Attijariwafa bank et assure à l'ensemble de ses clients institutionnels et privés un traitement sécurisé de leurs opérations.

Les collaborateurs « CEV » pour ancrer la culture qualité au sein du Groupe

La démarche qualité au sein du Groupe s'appuie sur le dispositif de « CEV » (« Croire En Vous »), qui sont des collaborateurs volontaires agissant en véritables relais Qualité dans les réseaux, entités centrales et filiales et assurant une proximité terrain au quotidien. On compte 180 collaborateurs « CEV » à fin 2020, dont 91 au sein du réseau et 17 dans les filiales.



RESPECTER L'ENVIRONNEMENT ET LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE



Plus de **150**
COLLABORATEURS
FORMÉS à la gestion
des risques sociaux et
environnementaux



BANQUE ACCRÉDITÉE
PAR LE FONDS VERT
DES NATIONS UNIES



4 SITES
CERTIFIÉS HQE
(HAUTE QUALITÉ
ENVIRONNEMENTALE)



11,7
MILLIARDS DE MAD
D'ENGAGEMENTS CUMULÉS
dans des projets écologiques
depuis 2011

RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DU GROUPE

Améliorer la performance énergétique du Groupe

Attijariwafa bank déploie une démarche d'amélioration continue de sa performance énergétique à travers la mise en place de différents dispositifs au sein de ses sites. Parmi ceux-ci, la généralisation de l'éclairage à basse consommation, le renouvellement des équipements vétustes par des installations à faible consommation énergétique, l'acquisition d'équipements informatiques moins énergivores, l'utilisation des imprimantes multifonctions, l'équipement et la gestion des data center, ou encore la gestion centralisée de certains sites, permettant ainsi d'améliorer la consommation énergétique a plus près des besoins.

Ces efforts ont permis une réduction de la consommation d'électricité des sites centraux et régionaux de la banque de 8% en 2020. Dans son ensemble, la banque au Maroc a réduit sa consommation d'énergie de 10.25% par rapport à 2018.

Plusieurs filiales ont également mis en place des actions d'amélioration de leur performance énergétique. Wafasalaf et Wafa Assurance ont ainsi déployé des solutions photovoltaïques au niveau de leurs bâtiments tandis que Wafacash dote depuis 2015 ses agences mobiles d'un système autonome d'énergie solaire.

Wafa Immobilier a procédé à l'aménagement de son siège par des équipements LED, qui sont désormais généralisés dans les nouvelles agences, ainsi que progressivement intégrés au sein des anciennes agences. De même, Bank Assafa a mis en place des éclairages basse consommation, l'arrêt général de la climatisation sur les sites centraux à heure fixe, ainsi que des actions de sensibilisation auprès de ses collaborateurs, permettant une baisse de sa consommation d'énergie de 11% et de sa consommation d'eau de 15% en 2020 par rapport à l'année précédente.

Attijari bank Tunisie a pour sa part réalisé un audit énergétique auprès d'un bureau agréé par l'Agence Nationale de Maitrise de l'Énergie, afin d'effectuer un suivi de sa consommation énergétique et de mettre en place un système de gestion de consommation d'énergie.

Enfin, Attijariwafa bank Égypte a également mis en œuvre des actions d'efficacité énergétique, telles que l'éclairage basse consommation, la gestion centralisée de ses sites ou encore la sensibilisation de ses collaborateurs, réduisant ainsi sa consommation d'électricité de 10% en 2020.

RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DU GROUPE

Réduction de la consommation de papier

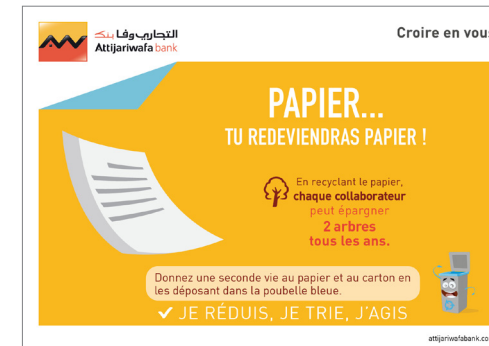
Le papier est le premier consommable utilisé dans le cadre des activités du Groupe et représente donc un enjeu environnemental majeur.

Afin de réduire sa consommation de papier, Attijariwafa bank a engagé très tôt une démarche de réduction de la consommation de papier et de digitalisation des process et des documents, tant en interne qu'à destination de la clientèle et de ses partenaires. Les supports électroniques sont privilégiés et les supports de communication publicitaire papiers sont progressivement réduits.

Pour favoriser la baisse du nombre d'impressions, les imprimantes individuelles ont été remplacées par des imprimantes multifonctions partagées, configurées en mode recto-verso et en noir et blanc. Ce dispositif est applicable pour la grande majorité des collaborateurs dans les sites centraux et le réseau d'agences de la banque au Maroc. Dans le même temps, le Groupe a de plus en plus recours au papier recyclé et issu de forêts gérées durablement.

L'ensemble de ces actions a ainsi permis une réduction de 49% de la consommation de papier de la banque depuis 2016.

De même, Bank Assafa, banque participative du Groupe, et Attijari bank Tunisie ont mis en œuvre des actions de rationalisation de leur consommation de papier, réduisant leurs consommations respectives de 47% et 8% en 2020 par rapport à 2019.



RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DU GROUPE

Sensibiliser à la protection de l'environnement

« Je réduis, je trie, j'agis »

Telle est la signature de la démarche de gestion durable des déchets lancée par Attijariwafa bank au Maroc début 2019. Cette démarche volontariste et ambitieuse engagée par la banque a pour objectif d'améliorer l'empreinte carbone des sites centraux, à travers 3 grands axes : la réduction des déchets, leur tri, et leur recyclage.

Afin d'engager les partenaires, notamment les collaborateurs dans la démarche de gestion durable des déchets, une campagne de sensibilisation aux écogestes intitulée « Objectif 7 millions d'écogestes » a été lancée en mars 2019 et poursuivie en 2020. Elle invite les collaborateurs du Groupe à appliquer au moins 1 écogeste par jour, afin de réaliser ensemble, annuellement, plus de 7 millions d'actions positives pour l'environnement. Un dispositif d'accompagnement a été mis en œuvre pour sensibiliser aux bonnes pratiques écologiques, tant sur le lieu de travail, qu'à la maison ou dans l'espace public : installation d'affiches de sensibilisation, diffusion d'un guide sur les écogestes, réalisation d'une web-série sur les écogestes, organisation d'un community day à Casablanca, etc.

Les vidéos de la web-série écogestes ont été mises en ligne sur le site institutionnel www.attijariwafabank.com, ainsi que sur la chaîne Youtube d'Attijariwafa bank :

https://youtu.be/NpZP_N7eNHE



RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DU GROUPE

Gestion durable des déchets

La gestion de l'impact environnemental du Groupe passe également par la mise en œuvre d'une démarche de Gestion Durable des déchets, visant à réduire la production de déchets du Groupe tout en s'assurant d'un traitement écologique de ces derniers. De nombreuses actions ont été mises en œuvre, accompagnées par une campagne de sensibilisation aux écogestes à destination des collaborateurs.

Des contenants de tri sélectif des déchets ont ainsi été introduits en 2019 dans les espaces centraux de la banque au Maroc, en remplacement des corbeilles individuelles, pour le recyclage du papier, carton et plastique. Les déchets générés par les restaurants de la banque à Casablanca sont également triés et recyclés, et un dispositif spécifique pour le traitement des masques usagés a été déployé en 2020 dans le cadre de la crise sanitaire.

Les locaux déchets ont été aménagés aux normes du tri sélectif et les modes opératoires du ramassage des déchets ont été réorganisés. Le personnel des prestataires impliqués dans ces process a également été formé à ce nouveau dispositif. Des partenariats ont été mis en place afin de permettre le recyclage des déchets collectés, ainsi que la valorisation des déchets spéciaux tels que les déchets de chantiers et les huiles de cuisson.

Le matériel informatique en fin de vie est aussi remis à des associations pour revalorisation ou recyclage et les cartouches et toners d'impression vides sont récupérés pour réutilisation.

Suite au déploiement de cette démarche sur les sites centraux, un projet pilote a été mis en œuvre au niveau de la succursale Rabat Annakhil, afin d'étendre progressivement la démarche de gestion durable des déchets à l'ensemble des sites de la banque.

Ces actions ont ainsi permis en 2020 une économie en émission de 166,29 tonnes équivalent CO₂, soit 66% des émissions évitées et l'équivalent de 4,6 hectares de forêts préservés.

En 2020, Wafa Immobilier a également mis en place un dispositif de tri des déchets récupérés au niveau de son siège et de ses agences, et effectué une sensibilisation du prestataire sur l'importance du recyclage des déchets récupérés.

RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DU GROUPE

Promouvoir la construction durable

Suite à la certification HQE (Haute Qualité Environnementale) obtenue en 2018 pour la construction du siège de la Direction Régionale Rabat-Souissi, l'ensemble des projets d'investissement logistiques au Maroc s'inscrivent désormais dans la continuité de ce processus de développement durable et prennent en compte systématiquement les critères de construction durable de l'organisme international Cerway.

Attijariwafa bank a ainsi obtenu la certification HQE de niveau « Excellent » pour la conception et la réalisation du site Drissia-Tanger, qui a également remporté le prix « Santé et Confort » lors des Green Solutions Awards 2019 organisés par le Cluster Efficacité Énergétique des Matériaux de Construction (EMC).

En 2020, ce sont la direction régionale de Fès et la partie résidentielle du projet Borj Attijari qui ont été certifiées HQE, tandis que d'autres sites en construction ou en réaménagement sont en cours de certification HQE, tels que le futur site de la Fondation Attijariwafa bank à Casablanca.

Cette certification HQE vise la valorisation de quatre thèmes essentiels : l'énergie, l'environnement, la santé et le confort.

Par ailleurs, Wafa Immobilier soutient également la construction durable. En effet, le montant des projets immobiliers financés intégrant des standards environnementaux s'élève à 240 000 000 MAD à fin 2020.



ACCOMPAGNER LA CROISSANCE VERTE

Soutenir la Finance Verte

Conscient des enjeux causés par le réchauffement climatique, le Groupe s'implique et mène plusieurs actions concrètes telles que le développement d'une offre de financements adaptée aux différents acteurs publics-privés opérant dans la transition énergétique, notamment les énergies renouvelables, et l'accompagnement des entreprises engagées dans un processus de développement durable, ou d'optimisation de leur consommation d'énergie.

Le Groupe est ainsi aujourd'hui un acteur de référence en Afrique en matière de transition énergétique, avec plus de 11,7 milliards de MAD d'engagements cumulés dans des projets écologiques depuis 2011, dont plus de 7,5 milliards de MAD dédiés aux grands projets d'énergies renouvelables avec une capacité cumulée de plus de 1 700 MW.

Des offres vertes pour les ménages

Depuis 2016, la filiale Wafasalaf spécialisée dans le crédit à la consommation au Maroc a développé une offre « Salaf Ecolo » qui permet de bénéficier d'un crédit totalement gratuit destiné à rationaliser la consommation d'énergie des particuliers comme pour l'achat de chauffe-eaux solaires, de voitures hybrides et électriques.

En Tunisie, Attijari bank finance depuis 2007 le programme national « Prosol » piloté par l'Agence Nationale de Maitrise de l'Énergie et la Société Tunisienne de l'Électricité et du Gaz, visant à équiper les ménages de chauffe-eaux solaires et de panneaux photovoltaïques à des conditions préférentielles.

Les grands projets environnementaux financés par le Groupe depuis 2010 :

- Parcs éoliens de Fom El Oued, Akhfennir et Haouma au Maroc, 2011
- Mise en place du système antipollution de la Lydec au Maroc, 2011
- Parc éolien de Tarfaya au Maroc, 2012
- Alimentation en eau potable de zones enclavées au Maroc (ONEP), 2014
- Extension du parc éolien d'Akhfennir au Maroc, 2015
- Parc éolien de Aftissat au Maroc, 2016
- Sauvegarde de la Baie de Cocody à Abidjan en Côte d'Ivoire, 2016
- Projet de ferme éolienne de Ras Ghareb en Égypte, 2017
- Projet hydroélectrique de Nachtigal au Cameroun, 2018
- Parc éolien de Boujdour au Maroc, 2019
- Centre d'enfouissement technique d'Abidjan en Côte d'Ivoire, 2019
- Centre d'enfouissement et de valorisation des déchets au Maroc, 2020

ACCOMPAGNER LA CROISSANCE VERTE

L'accréditation au Fonds vert pour le climat des Nations-Unies

Le groupe Attijariwafa bank est la 7^{ème} banque commerciale à l'échelle mondiale et la 1^{ère} de la zone MENA à avoir obtenu la prestigieuse accréditation auprès du Fonds vert pour le climat des Nations-Unies en février 2019, avec une couverture régionale. Grâce à cette accréditation, Attijariwafa bank pourra soutenir ses clients publics et privés dans leurs projets de développement durable sur le continent africain, à travers des cofinancements ou garanties d'investissements importants de la part du Fonds, pouvant excéder 250 millions USD par projet.

Le Groupe a ainsi adopté les standards des Nations-Unies et a formalisé la démarche relative aux financements qui feront appel à ce Fonds, telle que la politique genre et la politique relative aux peuples autochtones.



**GREEN
CLIMATE
FUND**

Mise en place d'un système de gestion des risques environnementaux et sociaux pour le financement des entreprises

Afin de mieux prendre en compte les risques environnementaux et sociaux de ses financements, le Groupe a lancé en 2018 un processus de mise à niveau dans ce sens avec le projet de mise en place d'un SGES (Système de Gestion des Risques Environnementaux et Sociaux). Ce système, intégré à la démarche globale d'évaluation des risques, permettra de répondre aux besoins des clients du Groupe tout en veillant à limiter leurs impacts Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG).

Ce dispositif couvrira dans un premier temps l'ensemble des crédits d'investissements des entreprises au Maroc et des grands projets en Afrique, avec une attention particulière réservée aux secteurs d'activités sensibles et aux grands projets. 150 collaborateurs, dont 50 en 2020 ont ainsi été formés à la gestion des risques environnementaux et sociaux.

Le SGES prend en compte les meilleurs standards internationaux, et répond notamment aux exigences de la Société Financière Internationale (SFI, groupe Banque Mondiale) relatives à l'exclusion de certaines activités, la catégorisation des projets selon leurs impacts, l'évaluation et le suivi des risques.

ÊTRE EXEMPLAIRE DANS LA CONDUITE DES AFFAIRES ET DANS LES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES



100% DES
COLLABORATEURS
SIGNATAIRES DU CODE
DE BONNE CONDUITE



PRÈS DE **6** JOURS
DE FORMATION
EN MOYENNE
POUR LES COLLABORATEURS
DE LA BANQUE AU MAROC



40%
DE FEMMES
DANS L'EFFECTIF
DE LA BANQUE AU MAROC



7 JOURS
EN MOYENNE POUR
LE PAIEMENT DES
FOURNISSEURS AU MAROC

GARANTIR L'INTÉGRITÉ, LA LOYAUTÉ ET LA TRANSPARENCE À TOUS LES NIVEAUX DE L'ENTREPRISE

Les règles de déontologie et d'éthique du Groupe

Attijariwafa bank a mis en place une démarche méthodologique à travers différents codes de déontologie, afin de garantir le respect des règles d'intégrité, de loyauté des affaires et de transparence. Ces codes constituent un cadre de référence pour les collaborateurs du Groupe dans l'exercice de leurs fonctions, régissant les attitudes et comportements professionnels, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'institution.

Le dispositif est porté par un Déontologue Groupe qui engage l'ensemble des collaborateurs dans le respect du code de bonne conduite. Ce code définit un certain nombre de principes généraux en matière d'éthique et d'usages résultant non seulement de l'application des textes légaux mais également des valeurs du Groupe. Ces engagements sont matérialisés par le partage de valeurs essentielles, telles que : le maintien des plus hauts standards d'intégrité et d'éthique ; un comportement professionnel, respectueux vis-à-vis de nos clients, partenaires et collègues ; un intérêt particulier pour la transparence des opérations ainsi que pour la lutte et la prévention contre la corruption selon le principe de « tolérance 0 » ; une maîtrise adéquate des risques et un devoir de vigilance continu en la matière et le respect de toutes les lois et réglementations en vigueur aussi bien au Maroc que dans les pays d'implantation.

Les collaborateurs sont sensibilisés au code de bonne conduite dès leur intégration. En effet, le kit de déontologie est remis à toute nouvelle recrue et un module "e-learning" dédié est accessible à tous les collaborateurs, accompagné de campagnes de sensibilisation. Par ailleurs, des courriers de rappel des règles déontologiques relatives au code spécifique pour les fonctions sensibles, sont envoyés annuellement aux collaborateurs concernés et aux instances de gouvernance.

En 2020, 7 475 collaborateurs, soit 87% de l'effectif de la banque, ont ainsi été formés sur les aspects de déontologie, principalement en e-learning (71%). Enfin, un dispositif d'alerte permet de remonter les cas non éthiques au Déontologue Groupe qui mène des enquêtes de moralité et s'assure du respect des principes éthiques définis dans ce code.

GARANTIR L'INTÉGRITÉ, LA LOYAUTÉ ET LA TRANSPARENCE À TOUS LES NIVEAUX DE L'ENTREPRISE

Lutter contre la fraude

Attijariwafa bank lutte contre la fraude grâce notamment à son dispositif de contrôle interne robuste qui se décline en plusieurs fonctions.

La fonction de contrôle permanent permet de surveiller, de détecter et d'agir sur les événements susceptibles de générer des fraudes, et ainsi d'actionner les mesures d'amélioration et de maîtrise des risques de façon globale.

Ce dispositif de surveillance permanente vise à instaurer une dynamique d'amélioration continue des processus et la maîtrise des risques, y compris le risque de fraude.

La fonction de contrôle périodique évalue régulièrement et en toute indépendance, l'efficacité des processus de gouvernance et de gestion des risques, l'efficacité des procédures et des politiques internes, ainsi que le bon fonctionnement des différents niveaux de contrôle. Enfin, un dispositif d'audit performant a été mis en place et contribue à prévenir et identifier les cas de fraude.

Prévenir les conflits d'intérêts et la corruption

Le Groupe accorde une importance particulière à la prévention des conflits d'intérêts et de la corruption. Ainsi le code de bonne conduite, qui fixe les règles de base afin de garantir l'intégrité des affaires au sein du Groupe, a été actualisé afin de mentionner explicitement la lutte et la prévention contre la corruption selon le principe de "tolérance 0".

Un code de déontologie des achats est par ailleurs adressé aux ordonnateurs de dépenses pour prévenir les risques de corruption liés aux achats, les fournisseurs étant également engagés à signer et respecter ce code. Enfin, un code de déontologie applicable aux administrateurs du Groupe encadre les pratiques liées à la fonction d'administrateur, notamment en termes de confidentialité des informations, de gestion des conflits d'intérêts et des opérations portant sur la valeur de la banque.

GARANTIR L'INTÉGRITÉ, LA LOYAUTÉ ET LA TRANSPARENCE À TOUS LES NIVEAUX DE L'ENTREPRISE

S'engager contre la criminalité financière

La Sécurité Financière de Groupe a mené en 2020 différents projets structurants dans le cadre du développement et renforcement du dispositif de vigilance du Groupe en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et financement du terrorisme (LCB-FT) en prenant en compte notamment les évolutions réglementaires en la matière et l'impact de la crise sanitaire Covid-19.

Les travaux de développement et d'harmonisation des dispositifs LCB-FT des filiales par rapport aux évolutions réglementaires et aux normes du Groupe ont également été menés en continuité de la feuille de route en la matière.

Les actions de formation et de sensibilisation se sont poursuivies dans la même optique pour renforcer la culture de vigilance en matière de LCB-FT à large échelle, avec un focus sur les collaborateurs du réseau et les équipes de la Conformité.

L'accompagnement du réseau dans ce cadre, par les équipes de la Sécurité Financière Groupe, a été renforcé à travers notamment

la diffusion de notes et circulaires de sensibilisation en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et financement du terrorisme et le devoir de vigilance continu requis, notamment pendant le contexte sanitaire. Des sessions de formation sur les outils ont également été animées, ciblant les équipes de la Conformité des filiales à l'international.

En 2020, 8 839 collaborateurs, dont 1 916 collaborateurs au niveau des filiales à l'international, ont ainsi été formés sur les aspects de lutte contre le blanchiment des capitaux et financement du terrorisme à l'échelle du Groupe.

GARANTIR L'INTÉGRITÉ, LA LOYAUTÉ ET LA TRANSPARENCE À TOUS LES NIVEAUX DE L'ENTREPRISE

La sécurité et la protection des données

Le renforcement des pratiques relatives à la protection des données personnelles et à l'ancrage de la culture de protection de la vie privée des clients et des collaborateurs s'est poursuivi en 2020 et ce, afin de se conformer à la réglementation en vigueur en la matière : conditions de collecte et de traitement des données à caractère personnel, respect des droits des personnes, etc.

Le Groupe a formalisé plusieurs politiques pour garantir la sécurité et la protection des données, telles que la charte de confidentialité relative aux données internes décrivant les conditions dans lesquelles les données internes doivent être traitées par les utilisateurs concernés.

Un code relatif à la circulation de l'information importante ou privilégiée définit quant à lui les règles de circulation de l'information importante ou privilégiée pour les collaborateurs exerçant des fonctions dites « sensibles » et qui sont principalement des initiés permanents. Il prévoit à cet effet des mesures de sécurité empêchant la diffusion non autorisée d'informations confidentielles.

Pour protéger les données personnelles et confidentielles, les accès aux différents systèmes d'information sont régis par des

habilitations dédiées, dont l'attribution est soumise à un processus de validation sécurisé et formalisé. Aussi, les données sensibles ne sont accessibles qu'à la population spécifique censée les traiter.

Attijariwafa bank sensibilise les collaborateurs à cette thématique à travers des actions de formation et de sensibilisation. Ainsi, 651 collaborateurs de la banque ont bénéficié d'une formation sur la protection des données personnelles au titre de l'année 2020.



AMÉLIORER LE CADRE DE VIE DES COLLABORATEURS

Le Groupe est engagé à mener une politique sociale fondée sur la préservation de la santé, de la sécurité et du bien-être au travail ainsi que le développement des compétences de ses collaborateurs et de leur carrière professionnelle. Il veille aussi à respecter les droits humains fondamentaux et à promouvoir la diversité.

Fédérer les collaborateurs autour des valeurs du Groupe

Définies en 2005, les valeurs du Groupe « Citoyenneté, Leadership, Solidarité, Engagement et Éthique » forment le socle de sa culture d'entreprise et de sa démarche RSE.

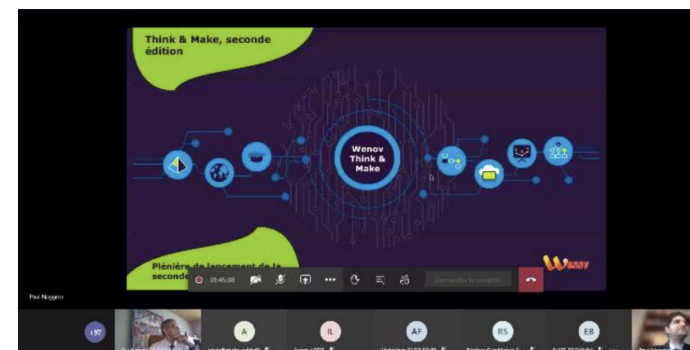
Plusieurs actions sont engagées dans le but de fédérer les collaborateurs autour de ces valeurs et favoriser le bien-être en entreprise.

Elles s'appuient notamment sur des rencontres favorables aux échanges, telles que les comités d'exploitation, les comités Groupe, et d'autres réunions thématiques avec les dirigeants, les conventions annuelles, etc. organisées en digital en 2020 en raison du contexte sanitaire.

Des flashes infos électroniques sont aussi envoyés aux collaborateurs quasi-quotidiennement afin de partager avec le plus grand nombre les temps forts qui marquent l'actualité

du Groupe. Des newsletters et des journaux trimestriels traitant de thématiques approfondies en lien avec l'actualité du Groupe constituent aussi un moyen pour relayer l'information auprès de l'ensemble des collaborateurs du Groupe et pour renforcer leur sentiment d'appartenance.

Le programme d'intrapreneuriat « Think & Make » lancé en 2018 par la banque au Maroc s'inscrit dans cette même dynamique d'échange. Conçu pour aller à la rencontre des collaborateurs, afin d'échanger autour de thématiques prédéfinies, sous un format innovant, ludique et convivial, il a pour objectif d'insuffler dans le Groupe une dynamique autour de l'innovation, faire de l'intelligence collective un levier clé pour mieux anticiper les enjeux de demain et mettre en place des stratégies collectives partagées. La seconde édition, organisée en 2020 autour des thèmes « La Banque solidaire et citoyenne », « La Banque intermédiaire des services », et « Le collaboratif et l'intelligence collective » a récompensé 5 projets, dont les porteurs participeront à la mise en œuvre.



AMÉLIORER LE CADRE DE VIE DES COLLABORATEURS

Promotion de la diversité culturelle

Fort de sa présence dans de nombreux pays, le Groupe compte plus de 25 nationalités différentes parmi ses effectifs et attache une place importante aux relations interculturelles.

À travers le programme « Yeelen » créé en 2009, Attijariwafa bank souhaite promouvoir la diversité et valoriser les compétences au sein du Groupe. Le programme « Yeelen » a ainsi pour vocation de recruter chaque année des lauréats subsahariens diplômés de l'enseignement supérieur marocain pour une période

de 12 mois au Maroc, à l'issue de laquelle ils rejoignent plusieurs filiales bancaires dont nos pays de présence en Afrique.

À l'occasion des 10 ans du programme, trois collaborateurs des premières promotions opérant dans les filiales du Groupe ont fait le déplacement à Casablanca pour partager leurs expériences avec leurs collègues. Depuis son lancement, le programme « Yeelen » a ainsi permis le recrutement de 168 collaborateurs au total, dont 35, issus de 11 pays (Bénin, Burkina Faso, Cameroun, Côte d'Ivoire, Gabon, Guinée, Mali, Nigéria, Sénégal, Tchad et Togo) pour la promotion 2020.



AMÉLIORER LE CADRE DE VIE DES COLLABORATEURS

L'égalité professionnelle femme-homme

Attijariwafa bank veille à garantir l'égalité de genre au sein du Groupe tant au niveau du recrutement que de la gestion des carrières. Ainsi, l'ensemble des indicateurs RH sont ventilés par genre et sont analysés.

En 2020, les femmes représentent 40 % des effectifs de la banque au Maroc (+0.4 % par rapport à 2018) et 44% des nouvelles recrues. Le Groupe s'est aussi donné comme priorité de promouvoir les femmes aux postes de responsabilité. En 2020, elles représentent ainsi 41,4% de la population cadre de la banque au Maroc et 17.2% de ses cadres dirigeants.

Par ailleurs, le Groupe a adopté une Charte de la mixité, réaffirmant les engagements du Groupe en faveur de l'égalité homme-femme, afin de promouvoir la mixité au sein de son organisation mais également auprès de l'ensemble de ses parties prenantes.

Vous pouvez consulter la Charte de la Mixité du Groupe Attijariwafa bank à l'adresse suivante :

<https://www.attijariwafabank.com/fr/rse>

Intégration des personnes en situation de handicap

Attijariwafa bank veille à intégrer les personnes en situation de handicap, en leur offrant des postes adaptés et en les accompagnant au quotidien dans l'exercice de leur fonction.

Ainsi, plusieurs mesures sont prises pour faciliter leur insertion : l'affectation à des postes de travail appropriés à leur état de santé, la prise en charge de la totalité des frais d'acquisition de matériel adapté, le suivi médical par le médecin du travail, l'intégration dans les schémas d'évacuation pour une prise en charge immédiate. Par ailleurs, les personnes victimes d'accident de travail et présentant un handicap sont redéployées dans des conditions qui respectent leur dignité et favorisent leur évolution professionnelle.

La banque au Maroc offre aussi aux collaborateurs en situation de maladies graves/lourdes ou handicap, une assistance médicale très avantageuse : « Coups Durs » et une entraide à travers les fonds de solidarité et de secours. Depuis 2018, le Groupe participe au Forum annuel d'emploi « Handicap Maroc » organisé par l'association « Espoir Maroc » pour un recrutement proactif des personnes en situation de handicap. En 2020, la part de collaborateurs identifiés comme en situation de handicap au sein de la banque au Maroc est de 0,14%.

AMÉLIORER LE CADRE DE VIE DES COLLABORATEURS

Améliorer la santé et la sécurité au travail

Attijariwafa bank place la prévention, la proximité et la réactivité au cœur de son système de management de la santé et de la sécurité. La démarche s'appuie sur un référentiel interne établi à partir d'une enquête d'évaluation des risques professionnels pour chaque poste de travail et chaque site de la banque. Une cartographie des risques est actualisée tous les ans lors du rapport médical annuel et donne lieu à un plan d'action annuel central dont les actions sont déployées à travers les services régionaux de santé. Attijariwafa bank accorde aussi une place importante à la médecine préventive. Ainsi, plusieurs actions sont menées chaque année pour prévenir les risques éventuels pouvant affecter la santé des collaborateurs telles que des campagnes de vaccination et de dépistage ainsi que la sensibilisation sur des thématiques spécifiques : bienfaits du sport et d'une alimentation équilibrée, animations lors des journées mondiales de la santé de l'OMS, marches contre le diabète et dépistage, actions pour la lutte contre le tabac et les maladies cardiovasculaires, etc.

Afin de protéger ses collaborateurs, mais également ses clients, fournisseurs et leurs entourages lors de la pandémie de COVID-19, Attijariwafa bank a mis en place en 2020 de nombreuses actions de sensibilisation et de prévention.

Un guide de prévention et des gestes barrières a ainsi été communiqué à l'ensemble des collaborateurs, qui sont également régulièrement tenus informés par des notes sur l'évolution des règles, au regard de l'évolution de la pandémie.

Le travail à distance a été adopté pour les fonctions le permettant, complétant le dispositif de santé et sécurité des sites de la banque, des cellules de supervision contrôlant quotidiennement le respect des gestes barrières. Le nombre de clients pouvant accéder à une agence simultanément a été limité, tandis que les déplacements et les réunions en présentiels ont été suspendus.

Une campagne de dépistage de l'ensemble des collaborateurs a été réalisée, et des campagnes hebdomadaires sont organisées pour les cas suspects et leurs contacts, les cas confirmés bénéficiant d'un suivi et d'une assistance du service Médico-social.

Par ailleurs, plus de 805 000 lingettes, 10 500 visières, 2 980 000 bavettes et 55 330 doses de solutions hydroalcooliques ont été distribuées aux collaborateurs. Enfin, une cellule psychologique pour l'accompagnement des collaborateurs a été créée et des conventions avec les laboratoires pour la prise en charge des cas détectés ont été mises en place, et ce, dans plusieurs régions du Maroc.

AMÉLIORER LE CADRE DE VIE DES COLLABORATEURS

Déployer une politique de rémunération et de protection sociale attractive

La politique de rémunération vise à réduire les écarts et rechercher l'équité, favoriser l'attractivité et la fidélisation, ainsi que récompenser la performance.

Ainsi, les règles de rétribution prennent en compte les appréciations issues du bilan d'évaluation annuel, le positionnement en interne, ainsi que le positionnement par rapport au marché externe, notamment le secteur bancaire. Les collaborateurs bénéficient aussi d'avantages sociaux complémentaires tels que :

- des couvertures d'assurances pour la protection et la prévention contre des risques de maladie, d'incapacité et d'invalidité ;
- une assistance médicale et financière en cas de maladies graves et/ou lourdes : « Coups Durs » ;
- une offre de crédits à des conditions avantageuses ;
- une offre d'entraide à travers les fonds de solidarité et de secours, en cas de grosses difficultés, de maladies lourdes, ou de handicap ;
- le financement du pèlerinage à La Mecque pour un certain nombre de collaborateurs par an.

Par ailleurs, et dans un souci d'apporter une nouvelle source de motivation aux collaborateurs du Groupe au Maroc, Attijariwafa bank propose une politique d'actionnariat salarié visant à associer les collaborateurs aux performances du Groupe. Plusieurs Offres Publiques de Vente (OPV) successives ont été réservées aux collaborateurs au Maroc ces dernières années. À fin 2020, 2,89% du capital est détenu par les collaborateurs du Groupe.

Mobilité et gestion de carrière

Attijariwafa bank s'est doté d'un dispositif de gestion de carrière qui s'appuie sur la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) afin de répondre aux besoins actuels et prévisionnels du Groupe et d'accompagner le développement personnel et professionnel des collaborateurs.

Lors des entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière, Attijariwafa bank évalue chaque année la performance et les compétences des collaborateurs et recense leurs besoins en formation et en évolution.

En 2020, cet exercice a concerné 99% des collaborateurs de la banque au Maroc. Pour promouvoir la mobilité et privilégier l'évolution des collaborateurs, les postes ouverts sont publiés en interne dans une Bourse de l'emploi. En 2020, le taux de mobilité interne était de 4.5% et le taux de promotion interne était de 26.3% pour la banque au Maroc.

AMÉLIORER LE CADRE DE VIE DES COLLABORATEURS

Le recrutement et l'insertion des jeunes

Le Groupe a fait le choix d'axer sa politique de recrutement sur les jeunes. Cette démarche vise non seulement à assurer la relève au niveau de toutes ses activités, mais à donner toutes les chances de réussite aux jeunes compétences.

302 recrutements ont été réalisés en 2020, dont 44% de femmes et 81% âgés de moins de 30 ans.

Ainsi à fin 2020, plus de 60% de la population de la banque au Maroc est âgée de moins de 35 ans.

L'intégration des nouvelles recrues est assurée par divers processus : parrainages, journées d'intégration et séminaires de formation. En effet, des séminaires d'intégration sont organisés à destination des jeunes recrues, qui sont alors initiées aux valeurs et à la culture du Groupe, encourageant challenge et leadership dans un esprit d'éthique, de citoyenneté et de solidarité.

« Attijari City » un Business Game international pour les étudiants

Après le succès des deux premières éditions du Business Game « Attijari City », organisées au Maroc en 2019 et 2020, le Groupe a décidé d'internationaliser le concept, à travers la version internationale Business Game « Attijari City », qui s'est déroulée du 29 juin au 3 juillet 2020, mettant en compétition 5 écoles en provenance de 4 pays : l'École Nationale d'Ingénieurs de Tunis (ENIT) représentant la Tunisie, Sup de Co Dakar représentant le Sénégal, l'Association des Marocains aux Grandes Écoles (AMGE) représentant la France, et l'ESCAE de l'Institut National Polytechnique Félix Houphouët-Boigny de Yamoussoukro, aux côtés de l'APBEF, représentant toutes deux la Côte d'Ivoire.

Chaque école a été représentée par une équipe de 6 étudiants à qui incombait la mission de développer les activités de leur entreprise et d'en assurer la pérennité en optant pour les meilleures stratégies. L'enjeu était d'optimiser les ressources mises à leur disposition et de générer de la rentabilité. Chaque équipe a incarné une Métropole qu'elle avait la mission de construire dans le cadre de ses activités, à savoir: Paris, Abidjan, Yamoussoukro, Tunis et Dakar.

Attijari City a ainsi permis aux étudiants participants d'incarner le rôle de dirigeants d'entreprise dont le cœur de métier est celui de réaliser des travaux de construction en accompagnant des investisseurs et des porteurs de projets. Ces 30 talents ont été amenés à vivre une expérience collective inédite en prenant des décisions en équipe et en formulant des réponses plausibles à des situations professionnelles concrètes.

AMÉLIORER LE CADRE DE VIE DES COLLABORATEURS

Le groupe Attijariwafa bank lance son premier Hackathon en ligne

Le Groupe a organisé en juin 2020 son premier Hackathon en ligne destiné aux étudiants, renforçant ainsi sa collaboration avec ses partenaires académiques. Cet événement avait pour objectif de créer une forte dynamique de créativité en permettant aux talents de vivre une expérience passionnante tournée vers le partage d'expérience, l'innovation et le dépassement de soi.

Ce Hackathon en ligne est venu confirmer la volonté du Groupe de faire du digital un réel levier de performance, d'agilité et d'efficacité, adapté à une nouvelle génération d'étudiants fortement imprégnée des nouvelles technologies.

Le Hackathon en ligne organisé par Attijariwafa bank a mobilisé 63 jeunes passionnés issus des 5 écoles suivantes :

- L'École Nationale Supérieure d'Informatique et d'Analyse des Systèmes – ENSIAS ;
- Académie Internationale Mohammed VI de l'Aviation Civile - AIAC ;
- École Marocaine des Sciences de l'Ingénieur - EMSI ;
- Université Mundiapolis ;
- Hautes Études de Management – HEM.

Ainsi et pendant 60 heures, les étudiants ont travaillé en équipe afin de formuler des propositions créatives et innovantes à la thématique proposée à savoir « La Digitalisation des Processus ». Des équipes constituées d'experts en provenance du groupe Attijariwafa bank et de partenaires académiques ont accompagné les étudiants pendant toute la durée du Hackathon afin de les orienter et fiabiliser les différentes phases de réflexion. Un jury a également été désigné afin d'évaluer les réalisations des équipes et statuer sur leur pertinence.



AMÉLIORER LE CADRE DE VIE DES COLLABORATEURS

Former pour développer les compétences

Le Groupe veille à développer en permanence les compétences de ses collaborateurs, via un dispositif de formation riche, diversifié et en parfaite corrélation avec l'évolution des emplois au sein de la banque en mettant en place des cycles de formation en Soft Skills ainsi que des formations métier conçues en formation continue ou dans le cadre des cursus de l'académie de formation « Attijari Academy ». En 2020, le Groupe a fait le choix de digitaliser les process de formation, ce qui a conduit à une généralisation de la plateforme Mawarid et de la formation à distance au profit de tous les collaborateurs de la banque avec des parcours assignés par personne. Ces actions ont permis de réaliser une digitalisation de toutes les sessions de formation déployées en 2020, soit 48 720 J/H, qui ont bénéficié à 6 808 collaborateurs, représentant 79% de l'effectif de la banque au Maroc.

L'investissement en formation a été soutenu en 2020, le budget de formation atteignant 21.5 millions de MAD pour la seule banque au Maroc.

Par ailleurs, des modules spécifiques de sensibilisation au COVID ont été déployés, de même que des modules d'aides au travail à distance, afin d'accompagner les collaborateurs à adopter de bonnes pratiques dans ce contexte particulier.

Un créathon en faveur du Digital Learning

Afin de renforcer le dispositif de Digital Learning et d'ancrer davantage la culture de l'innovation interne, le Groupe a lancé en octobre 2020 son premier créathon interne baptisé Hack'Apprendre.

Les collaborateurs ont ainsi eu l'opportunité de s'approprier les outils disponibles sur la nouvelle plateforme Mawarid Talent et contribuer, par leur créativité et leurs idées, à promouvoir les parcours de formation. Les participants ont été amenés à concevoir, en utilisant des formats de communication multimédia (vidéo, motion design, etc.) une création qui aura pour objectif de mettre en avant les apports de Mawarid Talent. En plus de promouvoir la créativité, ce Hack'Apprendre fut aussi l'occasion de renforcer l'esprit d'équipe et d'appartenance, de partager le savoir des uns avec les autres et d'insuffler la dynamique autour de l'importance du développement de compétences dans lequel le « CollaborActeur » est au centre.

AMÉLIORER LE CADRE DE VIE DES COLLABORATEURS

Privilégier le bien-être des collaborateurs

Convaincu que le bien-être des collaborateurs dépend également de leur épanouissement sur le plan personnel, la banque au Maroc offre plusieurs avantages en ce sens. Des clubs de sport, des espaces « yoga et soft gym », et des conventions avec des clubs et des salles de sport dans différentes villes du Royaume permettent aux collaborateurs désireux de faire du sport de bénéficier d'offres très avantageuses.

Depuis 2006, des cours d'art et de sport sont dispensés partout au Maroc pour les enfants des collaborateurs âgés de 6 à 12 ans afin de compléter leurs programmes scolaires avec des activités d'éveil : dessin, peinture, musique, danse, théâtre et disciplines sportives. Par ailleurs, des colonies de vacances sont également organisées pour les enfants des collaborateurs. Enfin, des conventions ont été signées avec des centres touristiques à travers tout le Royaume et des maisons de vacances, propriétés de la banque, permettent aux collaborateurs et leurs familles de partir en vacances à des prix avantageux.

Le dialogue social et la négociation collective

Le Groupe entretient un dialogue constructif et approfondi avec les différentes instances représentatives du personnel, dans l'objectif de maintenir l'engagement des salariés et de progresser constamment en faveur de leur épanouissement.

Au sein de la banque au Maroc, des moyens matériels sont mis à la disposition des représentants du personnel qui sont aussi délégués syndicaux : local dédié, tableau d'affichage, salles de réunion réservées, etc.

Des réunions à fréquence hebdomadaire sont organisées par la direction du Capital Humain Groupe. Ainsi en 2020, la banque au Maroc a tenu 48 réunions avec pas moins de 217 représentants. Le champ des sujets traités a été particulièrement vaste tels que : la formation, l'évaluation, la rémunération, la gestion des crédits au personnel, les œuvres sociales et la santé au travail, enjeu particulièrement important en 2020.

Par ailleurs, 98% des collaborateurs de la banque sont couverts par les protocoles d'accords signés en interne et les conventions collectives de branche au Maroc.

AMÉLIORER LE CADRE DE VIE DES COLLABORATEURS

| INDICATEUR DE PILOTAGE | UNITÉ | PÉRIMÈTRE | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|--------|-----------------|---------------|---------------|---------------|
| Effectif global | nombre | Groupe | 20 125 | 20 602 | 20 583 |
| Effectif global | nombre | Banque au Maroc | 8 681 | 8 769 | 8 639 |
| Dont femmes | % | Banque au Maroc | 38,4% | 39,6% | 40% |
| Nombre de stagiaires | nombre | Banque au Maroc | 1 109 | 1 050 | 226 |
| Part des CDI | % | Banque au Maroc | 95,9% | 95% | 97,8% |
| Part des CDD | % | Banque au Maroc | 4,1% | 5% | 2,1% |
| Nombre d'embauches | nombre | Banque au Maroc | 745 | 766 | 302 |
| Dont femmes | % | Banque au Maroc | 38,8% | 47,3% | 44% |
| Nombre de licenciements | nombre | Banque au Maroc | 33 | 31 | 20 |
| Taux de démission | % | Banque au Maroc | 4,7% | 5% | 3% |
| Part des femmes dans les démissions | % | Banque au Maroc | 29% | 32,6% | 36% |
| Part des collaborateurs âgés de moins de 35 ans | % | Banque au Maroc | 64,4% | 62,7% | 59,5% |
| Part des collaborateurs âgés entre 36 et 55 ans | % | Banque au Maroc | 30,2% | 32,1% | 35,5% |
| Part des collaborateurs âgés de plus de 55 ans | % | Banque au Maroc | 5,4% | 5,2% | 5% |

AMÉLIORER LE CADRE DE VIE DES COLLABORATEURS

| INDICATEUR DE PILOTAGE | UNITÉ | PÉRIMÈTRE | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|--------|-----------------|--------------|--------------|--------------|
| Part des collaborateurs avec une ancienneté inférieure à 5 ans | % | Banque au Maroc | 35,5% | 32,3% | 29.3% |
| Dont femmes | % | Banque au Maroc | 39,7% | 43,8% | 45.4% |
| Part des collaborateurs avec une ancienneté entre 5 et 12 ans | % | Banque au Maroc | 35,6% | 38,7% | 37.5% |
| Dont femmes | % | Banque au Maroc | 39,9% | 38% | 38.3% |
| Part des collaborateurs avec une ancienneté supérieure à 12 ans | % | Banque au Maroc | 28,9% | 29% | 33.1% |
| Dont femmes | % | Banque au Maroc | 35,2% | 36,9% | 37.2% |
| Part des cadres | % | Banque au Maroc | 55% | 55,6% | 58.1% |
| Dont femmes | % | Banque au Maroc | 40,6% | 41,4% | 41.5% |
| Part des non-cadres | % | Banque au Maroc | 45% | 44,4% | 41.5% |
| Dont femmes | % | Banque au Maroc | 35,8% | 37,3% | 38.1% |
| Part des cadres dirigeants | % | Banque au Maroc | 0,4% | 0,3% | 0.3% |
| Dont femmes | % | Banque au Maroc | 15,8% | 17% | 17% |
| Nombre de départs en congé maternité | nombre | Banque au Maroc | 242 | 198 | 210 |

AMÉLIORER LE CADRE DE VIE DES COLLABORATEURS

| INDICATEUR DE PILOTAGE | UNITÉ | PÉRIMÈTRE | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|--------|-----------------|---------------|---------------|---------------|
| Nombre de retours de congé maternité | nombre | Banque au Maroc | 170 | 78 | 213 |
| Part de l'effectif déclaré en situation de handicap | % | Banque au Maroc | 0,12% | 0,14% | 0.14% |
| Taux de fréquence des accidents de travail | % | Banque au Maroc | 9,8% | 8,9% | 7% |
| Taux de gravité des accidents de travail | % | Banque au Maroc | 0,24% | 0,13% | 0.09% |
| Taux d'absentéisme | % | Banque au Maroc | 2,36% | 2% | 3% |
| Nombre de visites médicales | nombre | Banque au Maroc | 2 590 | 3 970 | 770 |
| Nombre de bilans de santé | nombre | Banque au Maroc | 4 775 | 5 746 | 179 |
| Budget total de formation | Kdhs | Banque au Maroc | 44 152 | 44 400 | 21 500 |
| Nombre total de jours de formation | nombre | Banque au Maroc | 61 909 | 54 150 | 48 720 |
| Nombre moyen de jours de formation réparti par salarié | nombre | Banque au Maroc | 7,1 | 6,9 | 5.6 |
| Part des actions de formation au profit des cadres dirigeants | % | Banque au Maroc | 11% | 11,8% | 3.6% |
| Part des actions de formation au profit des cadres | % | Banque au Maroc | 48% | 43% | 66.6% |
| Part des actions de formation au profit des non-cadres | % | Banque au Maroc | 41% | 45,2% | 29.8% |
| Part des salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année | % | Banque au Maroc | 99,6% | 96,6% | 79% |

AMÉLIORER LE CADRE DE VIE DES COLLABORATEURS

| INDICATEUR DE PILOTAGE | UNITÉ | PÉRIMÈTRE | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|--------|-----------------|--------------|------------|--------------|
| Taux de promotion interne (évolution verticale) | % | Banque au Maroc | 26% | 27% | 26.3% |
| Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens périodiques | % | Banque au Maroc | 95% | 99% | 99% |
| Part des employés couverts par les conventions collectives | nombre | Banque au Maroc | 95,8% | 95% | 97.9% |
| Nombre d'accords signés | nombre | Banque au Maroc | 1 | 0 | 0 |
| Nombre de représentants du personnel | nombre | Banque au Maroc | 243 | 239 | 217 |
| Nombre de réunion avec les représentants du personnel | nombre | Banque au Maroc | 53 | 52 | 48 |

RÉALISER DES ACHATS RESPONSABLES

Le groupe Attijariwafa bank veille à appliquer les principes RSE dans sa chaîne d'approvisionnement en sélectionnant des biens et services produits et fournis dans le respect des normes environnementales, sociales et éthiques. De plus, il s'efforce d'établir des relations respectueuses, équilibrées et durables avec ses fournisseurs, en les impliquant activement dans sa démarche RSE.

Les principes d'achats responsables du Groupe

Afin de prendre en compte les évolutions réglementaires et les meilleures pratiques en matière d'achats responsables, le Groupe a rendu publique en 2018 une charte de principes d'achats responsables. Cette charte comporte l'ensemble des engagements du Groupe à l'égard des fournisseurs et ceux attendus des fournisseurs sur le plan réglementaire, éthique, social et environnemental.

Les fournisseurs sont désormais engagés à respecter ces principes dès leur référencement. Ainsi en 2020, 47% des fournisseurs sont signataires de cette charte. Elle est également partagée avec les filiales du Groupe en vue de leur adhésion progressive. Plusieurs ateliers de sensibilisation ont été tenus dans ce sens depuis 2018.

Enfin, une clause RSE reprenant les principes d'achats responsables a été intégrée dans les conditions générales d'achats, dans les cahiers des charges lors des appels d'offres, ainsi que dans les contrats signés avec les fournisseurs.

Loyauté, transparence et égalité de traitement des fournisseurs

Pour garantir la loyauté, la transparence et l'égalité de traitement des fournisseurs, la procédure d'achat repose sur un processus de sélection strict. Tous les achats d'un montant supérieur à 30 000 MAD sont le résultat de consultations lancées auprès d'au moins trois fournisseurs différents afin d'assurer une concurrence libre et loyale. Pour les achats importants, les décisions d'achat passent par des comités d'achats ou d'adjudication. Les achats à fort impact environnemental font l'objet d'une analyse du coût total de possession et intègrent des exigences environnementales adaptées dans la sélection et la contractualisation avec les fournisseurs.

RÉALISER DES ACHATS RESPONSABLES

Favoriser l'accès aux TPME

En cohérence avec la stratégie du Groupe en faveur de l'inclusion financière des Très Petites, Petites et Moyennes Entreprises (TPME), la démarche d'achats responsables et durables consiste aussi à encourager l'achat auprès de cette catégorie d'entreprise. Elles représentent ainsi 85% du panel fournisseurs d'Attijariwafa bank en 2020, dont 31% de TPE.

Dans le cadre de l'initiative du groupe Attijariwafa bank relative au « Small Business Act », dont l'objectif est de faciliter aux TPE l'accès à la commande au niveau du Groupe, Attijariwafa bank a mis en place une nouvelle politique d'homologation spécifique aux fournisseurs de très petite taille et aux professions libérales, en vue de recourir à cette catégorie de fournisseurs plus facilement, mais également afin de les évaluer sur un certain nombre de critères adaptés.

En 2020, 259 fournisseurs potentiels ont ainsi été évalués, dont 204 ont été homologués.

La prévention de la dépendance

Pour prévenir la dépendance des fournisseurs, Attijariwafa bank veille à ce que les montants cumulés des prestations réalisées avec chaque fournisseur ne dépassent pas 35% de leur chiffre d'affaires annuel global.

Ainsi lors de leur référencement, les fournisseurs doivent fournir des éléments d'information tels que leurs bilans. Les acheteurs du Groupe ont été fortement sensibilisés pour identifier dans leur stratégie d'achat par famille le bon équilibre entre fournisseur et volume d'achat pour que cette valeur soit respectée.

En cas de dépendance avérée du fournisseur, un accompagnement est assuré par le Groupe pour lui trouver des solutions alternatives et élargir son marché. En 2020, 42 fournisseurs ont été identifiés en situation de dépendance.

Digitalisation du parcours fournisseurs

Afin d'optimiser ses processus d'achats dans le contexte de la pandémie de COVID-19, Attijariwafa bank a digitalisé l'ensemble de son parcours fournisseurs. Ainsi, de l'expression de besoin au règlement des factures, l'ensemble des étapes sont dématérialisées. Des commissions d'ouverture de plis digitalisées sont organisées suite aux appels d'offres, et les bons de commandes, factures et autres documents sont désormais digitaux, évitant des déplacements aux fournisseurs, réduisant la consommation de papier de la banque ainsi que les délais de paiement.

RÉALISER DES ACHATS RESPONSABLES

Recours à l'achat local et développement de l'économie sociale et solidaire

De par sa présence sur l'ensemble du territoire, le Groupe au Maroc privilégie l'achat local lorsque possible, tant pour réduire les coûts d'achat, que pour dynamiser l'économie régionale. Ainsi, 88% des fournisseurs sont marocains et les fournisseurs régionaux représentent également 88% du panel de fournisseurs actifs en 2020.

La banque au Maroc privilégie les achats issus de l'économie sociale et solidaire dans le cadre des actions liées à la gestion de sa communication et de ses relations publiques. Elle achète notamment des produits du terroir et de l'artisanat issus d'artisans et de coopératives pour les cadeaux de fin d'année.

Enfin, en cohérence avec son engagement en faveur de la diversité, la banque soutient la diversité de genre parmi ses fournisseurs lorsque cela est possible, les entreprises dirigées par des femmes représentant 26% de ses fournisseurs en 2020.

Amélioration des délais de paiement

Le groupe Attijariwafa bank accorde une attention particulière au respect du délai de paiement des fournisseurs. Au Maroc, le Groupe s'engage contractuellement à régler ses fournisseurs dans un délai maximum de 30 jours (au lieu de 60 jour exigé par la loi). Ce délai est suivi mensuellement auprès de l'ensemble des niveaux de traitement et de validation, dans l'objectif d'améliorer les process de traitement des factures et de diminuer les délais de paiement.

En 2020, le délai de paiement des fournisseurs a atteint 7 jours en moyenne, à compter de la réception de la facture, une baisse de plus de 7 jours depuis 2016. Attijariwafa bank est par ailleurs signataire de la Charte du "Bon Payeur" mise en place par la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM) en 2016.

S'ENGAGER AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS ET DE LA SOCIÉTÉ CIVILE



Plus de **40 ANS**
D'EXISTENCE
pour la Fondation
Attijariwafa bank



Plus de **1 650**
COLLABORATEURS
BÉNÉVOLES de la banque
au Maroc mobilisés depuis 2016



90 000
VUES EN LIGNE
des conférences du cycle
« Échanger pour mieux
comprendre » en 2020



250 000
VISITEURS
de la collection virtuelle
de la Fondation en 2020.

LA FONDATION ATTIJARIWAFABANK

La Fondation Attijariwafabank au service de la création de valeur partagée

Créée il y a plus de 40 ans, la Fondation Attijariwafabank a pour mission de contribuer à la création de valeur partagée avec la société. Elle est ainsi impliquée dans plusieurs domaines d'intervention dans lesquels elle a développé un savoir-faire reconnu, à travers la concrétisation de plusieurs projets structurants et innovants.

La Fondation Attijariwafabank œuvre ainsi en faveur de l'éducation & l'entrepreneuriat, de l'art & la culture, du débat d'idées & la production intellectuelle, ainsi que le soutien aux associations œuvrant dans des initiatives solidaires à fort impact.

La Fondation vise à avoir un impact positif et durable sur la société, à travers la mise en place de partenariats forts et de long terme avec les acteurs de la société civile qui contribuent à la réalisation de sa mission.

Elle encourage et valorise aussi la participation des collaborateurs du Groupe aux actions soutenues. Les collaborateurs du Groupe sont en effet invités à participer aux différentes actions citoyennes organisées par la Fondation tout au long de l'année, dans le cadre du programme de mécénat de compétences déployé à l'échelle du Groupe, basé sur le bénévolat.

10 000

VISITEURS

chaque année dont
3 000 bénéficiaires
de visites commentées
dans les espaces d'art

68 CONFÉRENCES

organisées depuis
le lancement du programme
« Échanger pour mieux
comprendre »

Plus de

1 000

BÉNÉFICIAIRES

du programme
« Académie des Arts »
depuis 2009

Plus de

30 000

JEUNES ont bénéficié
du programme de soutien
aux classes préparatoires
« Grandes Écoles
pour Tous ».

40 000

JEUNES bénéficiaires
d'Injaz Al-Maghrib

SOUTENIR L'ART ET LA CULTURE

Démocratiser l'accès à l'art

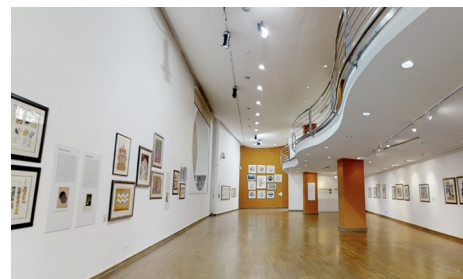
Depuis sa création, la Fondation Attijariwafa bank a fait de la démocratisation de l'accès à l'art et à la culture un des axes clés de sa stratégie RSE. Le Groupe dispose en effet d'une collection de peinture qui figure parmi les plus beaux ensembles institutionnels d'art moderne et contemporain au Maroc et en Afrique du Nord. Partenaire incontournable des institutions d'art, la Fondation participe activement à des prêts et à la diffusion d'œuvres de la collection du Groupe lors d'expositions majeures telles que celles organisées par le musée Mohammed VI à Rabat, Bank Al-Maghrib, La CDG, etc.

Par ailleurs, la Fondation Attijariwafa bank est membre fondateur depuis 2006, du réseau IACCCA (International Association of Corporate Collectors of Contemporary Art). À ce titre, elle prend part aux échanges de ce réseau portant sur les meilleures pratiques en matière de protection et de diffusion des œuvres d'art.

La Fondation organise chaque année plusieurs expositions artistiques sur des thèmes touchant à la pluralité culturelle, au dialogue interafricain, ou au patrimoine, contribuant ainsi à la visibilité d'artistes émergents. Ces expositions accueillent en moyenne 10 000 visiteurs par an, dont 3000 élèves des écoles publiques et membres d'associations bénéficiant de visites commentées.

En 2020, la Fondation a digitalisé sa collection afin de maintenir cet accès à l'art dans le contexte de la pandémie.

La collection virtuelle de la Fondation a ainsi attiré 250 000 visiteurs en 2020.



SOUTENIR L'ART ET LA CULTURE

Former les jeunes à la citoyenneté par l'art

La Fondation Attijariwafa bank développe depuis 2009 son programme pédagogique de sensibilisation et de production artistique « Académie des arts » au profit de collégiens et lycéens défavorisés. Ce programme permet à ces jeunes de développer leur créativité et de leur transmettre des valeurs d'ouverture telles que le civisme, la citoyenneté et l'altérité.

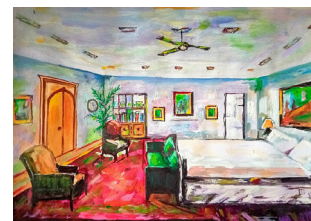
Véritable référence, ce programme, réalisé en partenariat avec l'Académie Régionale de l'Éducation et de la Formation (AREF) de Casablanca-Settat, touche près de 120 élèves par promotion (cycle de 2 ans), et s'articule autour de 3 disciplines artistiques, arts plastiques, multimédia et écriture, encadrées par des professionnels chevronnés. Chaque cycle se conclut par une exposition, ouverte au public, réunissant les œuvres réalisées par les élèves, avec près de 2000 œuvres à ce jour.

Plus de 1 000 élèves ont pu bénéficier du programme depuis sa création et des dizaines de talents prometteurs ont été orientés vers des branches artistiques des lycées et écoles des Beaux-Arts.

Un concours de dessin durant le confinement

La Fondation Attijariwafa bank a organisé, en juillet 2020, un concours national de dessin baptisé #Anafdary, afin d'encourager les citoyens à s'exprimer artistiquement sur leur vécu du confinement. Ce concours, ouvert aux artistes aussi bien qu'aux créatifs et passionnés de dessin, jeunes et adultes a rencontré un franc succès.

Les participants étaient invités à illustrer l'intérieur de leur maison, réelle ou imaginée, à partir d'une maquette d'habitation vide téléchargeable sur la page Facebook de la Fondation. Toutes sortes de médiums pouvaient être utilisés : dessin, peinture, collage, outils infographiques fixes, en 2D et 3D etc. La Fondation Attijariwafa bank a fait appel à un jury de personnalités reconnues de l'art afin de sélectionner 5 gagnants qui ont remporté des tablettes graphiques.



DÉVELOPPER L'ACCÈS À L'ÉDUCATION ET ENCOURAGER L'ENTREPRENEURIAT

Favoriser l'accès aux Grandes Écoles

La Fondation œuvre notamment en faveur de l'éducation, axe privilégié de la politique RSE du Groupe, en vue de valoriser l'excellence et l'égalité des chances, notamment chez les jeunes issus des classes sociales défavorisées.

Ainsi la Fondation organise chaque année des semaines de concentration au profit d'élèves des classes préparatoires scientifiques et commerciales, favorisant une préparation optimale aux concours d'accès aux Grandes Écoles de Commerce et d'Ingénieurs. Ce programme intègre aussi l'équipement des bibliothèques des 27 centres de classes préparatoires publics, en logiciels et en ouvrages généralement coûteux et peu accessibles à l'ensemble des étudiants.

Dans le même cadre, la Fondation Attijariwafa bank soutient chaque année la caravane AMGE, organisée par l'Association des Marocains aux Grandes Écoles, en tant que partenaire exclusif depuis son lancement en 2006. Cette opération, appuyée par le Ministère de l'Éducation Nationale, a pour objectifs d'informer, d'orienter et de fournir des conseils pratiques et concrets relatifs aux modalités d'accès aux Grandes Écoles, aux élèves de classes préparatoires publiques commerciales et scientifiques. Ainsi, depuis 2007, plus de 30 000 jeunes ont bénéficié du programme de soutien aux classes préparatoires « Grandes Écoles pour Tous ».

Insuffler l'esprit d'entreprendre auprès des jeunes

Le soutien à l'entrepreneuriat revêt un caractère prioritaire à l'échelle du Groupe. Attijariwafa bank est ainsi membre fondateur de l'association INJAZ Al-Maghrib, dont la mission est de stimuler l'esprit d'entrepreneuriat des jeunes collégiens, lycéens et étudiants universitaires.

Les collaborateurs du Groupe ont ainsi couvert près de 50% des besoins de l'association en bénévoles, depuis sa création, grâce à l'engagement de plus de 1 650 collaborateurs bénévoles, qui ont dispensé près de 23 900 heures de formation au profit de 40 000 jeunes bénéficiaires d'INJAZ Al-Maghrib.



Un premier programme de formation à l'agilité

À l'initiative de la Fondation Attijariwafa bank, un autre programme 100 % digital « Agile For All » a été organisé avec Injaz faisant appel « Digital Center » pour animer cette formation de grande valeur. Le but étant de former les jeunes aux méthodes agiles et développer leurs compétences informationnelles.

DÉVELOPPER L'ACCÈS À L'ÉDUCATION ET ENCOURAGER L'ENTREPRENEURIAT

Prévenir l'échec et l'abandon scolaire

Pour réduire l'abandon scolaire, plusieurs filiales internationales du Groupe sont engagées en faveur de la rénovation des écoles et du soutien des élèves dans leurs pays.

En Tunisie, trois écoles ont aussi bénéficié d'une aide d'Attijari bank pour la rentrée scolaire 2020-2021, à travers des équipements scolaires et la distribution gratuite de cartables et fournitures aux élèves défavorisés.

En Égypte, Attijariwafa bank a lancé en octobre 2020 la campagne « back to school » permettant à ses clients d'obtenir des remises sur les achats d'équipements scolaires ainsi que des réductions d'intérêts pour ceux ayant des charges universitaires.

En Côte d'Ivoire, la SIB a mené plusieurs actions en faveur de l'éducation telles que le financement de bourses d'études et l'appui aux élèves fonctionnaires ivoiriens.

Contribuer à l'orientation des étudiants avec la plateforme universitaire « Jamiati »

« Jamiati.ma », est la première plateforme universitaire marocaine ciblant la communauté universitaire. Développée en 2007 par la Fondation Attijariwafa bank en partenariat avec Banco Santander, à travers la Fondation UCEIF, elle a été inspirée par son équivalente espagnole : universia.es.

« Jamiati.ma » est une plateforme d'informations utiles visant à fournir aux bacheliers et étudiants des éléments clés adaptés à leurs besoins, dans une optique d'aide à la décision et d'orientation dans le choix de leur cycle supérieur.

À fin 2020, l'audience de la plateforme est de 344 891 utilisateurs et 436 080 pages vues.

Lien site et page Facebook Jamiati :

www.jamiati.ma et <https://www.facebook.com/JamiatiMorocco/>

DÉVELOPPER L'ACCÈS À L'ÉDUCATION ET ENCOURAGER L'ENTREPRENEURIAT

Développer une filière d'excellence dans le secteur bancaire et financier

Fruit d'un partenariat public-privé concluant, le Master international « Banque & Marchés Financiers » a été développé en 2007, par le groupe Attijariwafa bank à travers sa Fondation, en partenariat avec Banco Santander à travers la Fondation UCEIF, avec l'Université Hassan II, à travers la Faculté des Sciences Juridiques, Économiques et Sociales de Aïn Chock Casablanca et l'Université de Cantabria.

Ce Master offre aux étudiants un double diplôme marocain et espagnol des deux universités partenaires et forme les hauts cadres de la finance, pour couvrir les besoins du secteur en ressources qualifiées.

Le Master en est à sa 14^{ème} promotion qui a été lancée en octobre 2020, avec un total de près de 508 étudiants inscrits et 372 lauréats jusqu'à ce jour. Le taux d'employabilité des lauréats est de plus de 90%.

Réduire la fracture numérique

En tant que membre fondateur de l'association Al Jisr, dont la mission est d'impliquer le secteur privé dans le processus d'éducation en rapprochant l'école et l'entreprise et en renforçant le concept du partenariat, le Groupe met chaque année du matériel informatique à la disposition de l'association.

Ces dons contribuent au programme « Green Chip » qui vise à limiter la fracture numérique dès le plus jeune âge, à travers le recyclage et la revalorisation des déchets informatiques avant leur redistribution aux écoles publiques. L'association forme, en outre, des jeunes formateurs en informatique qui transmettent, à leur tour, leur savoir aux enseignants des écoles.

En 2020, un don de 200 matériels informatiques, tous types confondus, a ainsi été octroyé à l'association.

DÉVELOPPER L'ACCÈS À L'ÉDUCATION ET ENCOURAGER L'ENTREPRENEURIAT

Formation des TPE avec « boost with facebook »

La Fondation Attijariwafa bank dont l'une des missions est de promouvoir l'entrepreneuriat, notamment innovant, a participé, en tant que partenaire stratégique, au lancement du programme « Boost With Facebook » (BWF) conçu par le Groupe Facebook Mena et déployé au Maroc par La StartupFactory.

Avec l'appui notable de Dar Al Moukawil, 215 TPE marocaines clientes et non clientes ont pu bénéficier d'une formation pratique en marketing digital pour maintenir et digitaliser leurs ventes dans le contexte de la crise sanitaire.

Collaborer avec le monde universitaire à travers le projet impact campus de formation aux objectifs de développement durable

La Fondation Attijariwafa bank a organisé en partenariat avec SOS Groupe, ONG Internationale et la Faculté des Sciences Juridiques, Économiques et Sociales de Ain Chock de l'Université Hassan II dans le cadre du Master Innovation Sociale et Management des Organisations, un programme d'aide à la compréhension des enjeux clés de la transition écologique et solidaire « Se sensibiliser à un monde qui change ».

En phase avec la démarche RSE du Groupe, cette formation en ligne sur les Objectifs de Développement Durable a concerné 135 étudiants.

La junior entreprise à l'honneur

Dans le cadre de la compétition nationale virtuelle 2020 d'Injaz Al-Maghrib, «la Fondation Attijariwafa bank a récompensé la Junior Entreprise de la catégorie Universités lauréates «Sicom In», constituée d'étudiants de la Faculté des sciences et techniques de Fès, en lui offrant l'opportunité d'être incubée au sein du Lab d'innovation d'Attijariwafa bank. En intégrant le programme d'accélération «Student Innovation Journey» récemment mis en place par Attijariwafa bank, l'équipe «Sicom In» a pu bénéficier d'un accompagnement de qualité lui permettant de lancer son projet entrepreneurial dans les meilleures conditions.

Ainsi, la Fondation impacte de manière concrète et accompagne l'équipe lauréate dans la concrétisation de son projet de création de startup. Elle assure de cette manière sa mission de promotion de l'esprit d'innovation et d'entrepreneuriat auprès des jeunes.

L'année 2020 a également connu l'organisation de la 1^{ère} édition online de l'Innovation Camp en partenariat avec Injaz Al-Maghrib auprès de jeunes universitaires, porteurs potentiels de projets amenés à relever le défi de « **Créer et lancer une chaîne WEBTV Jamiati destinée à devenir une référence auprès de sa cible pendant et après le confinement** ».

APPUYER LES INITIATIVES SOLIDAIRES ET LES ACTEURS DE LA SOCIÉTÉ CIVILE

Des filiales engagées en faveur des initiatives solidaires

Les filiales du Groupe soutiennent de nombreuses initiatives et associations œuvrant pour des projets à fort impact sociétal, notamment au profit de populations défavorisées.

La plupart des filiales du Groupe ont participé, comme chaque année, à la distribution de Ftour au profit de personnes défavorisées durant le mois de Ramadan.

Ainsi Wafacash a mené une action caritative au profit de la maison des étudiantes de Dait Aoua. Plusieurs cadres de Wafacash se sont rendus sur place et, dans une ambiance conviviale, ont montré leur soutien aux jeunes de la région en les faisant bénéficier de dons de vêtements et de denrées alimentaires mais également de livres et de matériels informatiques pour les aider dans leur éducation et épanouissement. Par ailleurs, 167 collaborateurs de Wafacash ont contribué à la collecte de dons organisée par Wafacash en faveur des personnes en situation précaire lors du confinement. Wafacash a également mis son réseau d'agences (propre et partenaire) au service de ses concitoyens lors du confinement imposé au Maroc, de mars à juin 2020, en leur permettant de récupérer les aides étatiques auxquelles ils avaient droit afin qu'ils puissent subvenir à leurs besoins quotidiens durant cette période exceptionnelle.

Wafasalaf a soutenu l'association "A Better Tomorrow" par des dons de vêtements et organisé une collecte auprès de ses collaborateurs en faveur du Fonds COVID-19.

En Tunisie, plusieurs actions ont été menées afin d'apporter de l'aide aux plus démunis, à l'instar des actions lancées avec l'association Houmet Al Joumhouria pour l'acquisition d'habits d'hiver en faveur des familles dans le besoin de la région de Boussalem et pour la distribution de bouteilles de gels désinfectants aux plus nécessiteux pour faire face à la pandémie.

Par ailleurs, Attijari bank Tunisie a renouvelé son engagement à soutenir l'enfance à travers son partenariat avec SOS Village Siliana. pour la 4^{ème} année consécutive. Elle a également soutenu l'Association Tunisienne des Enfants Leucémiques pour l'aménagement et la décoration de l'unité pédiatrique de l'hôpital Aziza Othmana.

Soutien à la caravane sur l'handipreneuriat au Congo

À l'occasion de la journée mondiale des sourds et de la langue des signes, le Crédit du Congo a financé une caravane de sensibilisation et de formation sur l'Handipreneuriat organisée par l'ONAPEDSCO, l'Organisation Nationale des Personnes Devenues Sourdes du Congo, afin de développer la culture de l'entrepreneuriat chez les personnes en situation de handicap.

La caravane a débuté son parcours à Brazzaville le 23 septembre 2020, puis s'est poursuivie dans quatre autres départements: Kinkala, Nkayi, Dolisie et Pointe-Noire.

Les fruits de cette caravane ont contribué à financer l'ouverture d'une école maternelle pour les malentendants dans la ville de Brazzaville.

APPUYER LES INITIATIVES SOLIDAIRES ET LES ACTEURS DE LA SOCIÉTÉ CIVILE

Soutien à la Fondation Mohamed V

À travers la Fondation Attijariwafa bank, la banque et les filiales, le Groupe soutient de nombreuses associations œuvrant pour des projets à fort impact sociétal et des initiatives solidaires, notamment au profit de populations défavorisées. Les opérations de soutien sont multiples et se matérialisent par une aide financière, des dons en nature ou du mécénat de compétences. Elles visent à créer de la valeur pour la communauté et relèvent de différents domaines.

Le groupe Attijariwafa bank est un partenaire historique de la Fondation Mohammed V pour la solidarité. Il est ainsi membre de son comité de soutien permanent. Attijariwafa bank supporte les différents programmes mis en œuvre par la Fondation Mohammed V depuis sa création en 1999, à travers du mécénat financier et de compétences. Il contribue également à diverses opérations en apportant un support logistique, matériel et humain.

Le Groupe soutient également les campagnes nationales de solidarité organisées par la Fondation. À ce titre, l'ensemble du réseau bancaire est grandement mobilisé afin de faciliter la collecte des dons en agence auprès des clients.

Par ailleurs, le Groupe soutient le Centre des TPE Solidaires lancé par la Fondation Mohammed V pour la Solidarité en 2015 et ayant pour mission d'apporter un appui aux jeunes porteurs de projets.



**FONDATION
MOHAMMED V
POUR LA SOLIDARITÉ**

PROMOUVOIR L'ÉDITION ET LE DÉBAT D'IDÉES

Afin de renforcer le dialogue avec ses parties prenantes, en particulier les jeunes, susciter l'ouverture d'esprit et la curiosité intellectuelle, la Fondation a mis en place, en 2014, une plateforme d'échanges ouverte à tous, intitulée « *Échanger pour mieux comprendre* », permettant de débattre de thématiques économiques, sociales et sociétales d'actualité. Cette plateforme œuvre également à soutenir et diffuser la production intellectuelle de manière générale ainsi que les actes des conférences organisées par la Fondation.

En effet, « *Échanger pour mieux comprendre* » se décline en un cycle de conférences mensuelles, réunissant des opérateurs économiques ainsi que des acteurs de la société civile, en particulier la jeunesse marocaine, ainsi que des intellectuels et experts marocains et étrangers.

La Fondation Attijariwafa bank a organisé, depuis 2014, 68 conférences dans le cadre de son cycle « *Échanger pour mieux comprendre* » ayant réuni en présentiel près de 10 000 personnes.

Afin de partager ce contenu avec le plus grand nombre, l'ensemble de ces rencontres est disponible sur le site institutionnel de la Banque. Initialement organisées dans différentes villes du Royaume, les conférences se sont déroulées en ligne à partir de mars 2020 et sont relayées sur les réseaux sociaux, afin de perpétuer les débats et maintenir le lien avec la communauté malgré la pandémie de COVID-19. Les 13 conférences organisées en 2020 ont ainsi généré 90 000 vues en ligne.

Ces rencontres citoyennes ont été organisées en 2020, autour de thématiques d'actualité dans les domaines économique, social et culturel, dont 2 en présentiel avec une en région, les 11 autres sous format digital à partir du mois de mars.



- Nouveau modèle de développement : la parole aux jeunes
- Développement régional : les attentes de Safi
- La société marocaine face au Covid-19: impacts et premiers enseignements
- Covid-19: l'enseignement virtuel avance ses pions
- Covid-19: cap sur un nouvel élan de solidarité économique
- Covid-19: La psyché des Marocains à l'épreuve du confinement
- Covid-19 et le choix de la vie: à la découverte d'une économie humaniste
- Du confinement au déconfinement: quels impacts sur la relation parents/enfants?
- Conjoncture: quelles voies de relance économique?
- Digital et protection des données personnelles : tout ce qu'il faut savoir.
- L'héritage de Melehi dans l'art contemporain au Maroc
- À la redécouverte de la culture juive marocaine.

MÉTHODOLOGIE ET INDICATEURS

Nous publions un reporting extra-financier selon une fréquence annuelle. Tous les ans, un rapport annuel d'activité est établi ainsi qu'un Rapport RSE, faisant état de l'avancement de notre démarche RSE. Le Rapport RSE 2020 est le cinquième exercice du genre pour le groupe Attijariwafa bank. Il présente les engagements et réalisations du Groupe en matière de responsabilité sociétale pour l'exercice 2020.

Méthodologie

Pour élaborer le Rapport RSE, les informations et indicateurs sont fournis par les contributeurs des différentes entités et filiales du Groupe en fin d'année, puis consolidés par l'entité RSE en début d'année. Certains indicateurs proviennent d'informations déjà pilotées et consolidées en interne par les fonctions support du Groupe. Le contenu du Rapport RSE est ensuite validé par les différents contributeurs puis par la Direction Générale du Groupe. Toutefois, ce Rapport n'a pas fait l'objet de vérification externe.

Un travail d'organisation et d'amélioration des informations est réalisé tous les ans depuis 2016 pour les aligner avec les exigences réglementaires et les standards que nous appliquons volontairement. Ainsi chaque année, le Rapport RSE est enrichi de nouveaux indicateurs de performance qui contribuent à améliorer la qualité de notre reporting extra-financier.

Périmètre du reporting

Les informations contenues dans le Rapport concernent le périmètre de consolidation d'Attijariwafa bank, à savoir tout le Groupe. Certains indicateurs ne sont disponibles que pour le Maroc. Ainsi, le périmètre pour chaque donnée est systématiquement signalé.

Toujours dans une démarche d'amélioration continue, les filiales au Maroc et à l'international sont progressivement intégrées dans le périmètre des indicateurs environnementaux, sociaux et de gouvernance communiqués.

Période de reporting

La période de reporting est basée sur l'année calendaire (1^{er} janvier – 31 décembre 2020) pour assurer la cohérence avec l'exercice social du Groupe ainsi qu'avec les reportings déjà existants dans l'entreprise.

Dans le cas où certaines données concernent une période de reporting différente de l'année calendaire cela est précisé dans le corps du Rapport. Aucun changement majeur n'est intervenu durant la période.

MÉTHODOLOGIE ET INDICATEURS

Référentiels

Le groupe Attijariwafa bank est concerné par la circulaire de l'AMMC n° 03/19 du 20 février 2019 relative aux opérations et informations financières. Cette circulaire s'applique aux entreprises cotées à la Bourse de Casablanca et faisant publiquement appel à l'épargne à partir de l'année 2020.

Elle rend obligatoire la publication d'un Rapport ESG (Environnement Social et Gouvernance) chaque année, au plus tard 4 mois après la clôture de l'exercice. Nous prenons donc en compte cette nouvelle exigence dans le cadre de ce rapport. De façon volontaire, nous nous inspirons des principes de la Global Reporting Initiative (GRI), en conformité Essentielle. Les lignes directrices de la GRI sont aujourd'hui considérées comme le cadre de reporting le plus utilisé et le plus reconnu au monde.

Par ailleurs, nous nous référons aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies (ODD) dans ce Rapport.

MÉTHODOLOGIE ET INDICATEURS

Index GRI Standards

| CODE GRI | INDICATEUR | CHAPITRE | N° PAGE | COMMENTAIRE |
|---------------------------------|---|--|---------|-------------|
| DÉCLARATIONS GÉNÉRALES | | | | |
| PROFIL DE L'ORGANISATION | | | | |
| 102.1 | Nom de l'organisation | Qui sommes-nous ? | 5 | |
| 102.2 | Activités, marques, produits et services | Qui sommes-nous ? | 7 | |
| 102.3 | Lieu où se trouve le siège de l'organisation | Qui sommes-nous ? | 5 | |
| 102.4 | Lieux où se trouvent les activités | Qui sommes-nous ? | 6 | |
| 102.5 | Capital et forme juridique | Qui sommes-nous ? | 5 | |
| 102.6 | Marchés desservis (répartition géographique, secteurs desservis et types de clients et de bénéficiaires) | Qui sommes-nous ? | 5 - 6 | |
| 102.7 | Taille de l'organisation | Qui sommes-nous ? | 5 | |
| 102.8 | Information sur les collaborateurs et les autres travailleurs | Améliorer le cadre de vie des collaborateurs | 55 - 58 | |
| 102.9 | Information sur la chaîne d'approvisionnement | Qui sommes-nous ? | 59 - 61 | |
| 102.10 | Changements substantiels de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement | Méthodologie et indicateurs | 73 | |
| 102.11 | Application des principes de précaution ou approche préventive | Garantir l'intégrité, la loyauté et la transparence à tous les niveaux de l'entreprise | 42 - 45 | |
| 102.12 | Adhésion à des initiatives externes | Notre démarche RSE | 16 - 21 | |
| 102.13 | Adhésion à des associations | Notre démarche RSE | 16 - 21 | |
| STRATÉGIE | | | | |
| 102.14 | Déclaration du décideur le plus haut placé de l'organisation sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et sur sa stratégie pour y contribuer | Mot du Président-Directeur Général | 4 - 5 | |
| 102.15 | Description des principaux impacts, risques et opportunités | Notre démarche RSE | 17 - 23 | |

MÉTHODOLOGIE ET INDICATEURS

Index GRI Standards

| CODE GRI | INDICATEUR | CHAPITRE | N° PAGE | COMMENTAIRE |
|-----------------------------|---|--|---------|-------------|
| ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ | | | | |
| 102.16 | Valeurs, principes, normes et règles de conduite de l'organisation | Garantir l'intégrité, la loyauté et la transparence à tous les niveaux de l'entreprise | 8, 42 | |
| 102.17 | Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques | Garantir l'intégrité, la loyauté et la transparence à tous les niveaux de l'entreprise | 42 - 45 | |
| GOVERNANCE | | | | |
| 102.18 | Structure de la gouvernance de l'organisation, y compris les comités de l'instance supérieure de gouvernance | Gouvernance | 10 - 14 | |
| 102.21 | Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux | Notre démarche RSE | 19 | |
| 102.22 | Composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités | Gouvernance | 12 - 14 | |
| 102.23 | Préciser si le président de l'instance supérieure de gouvernance est également membre de la direction. | Gouvernance | 12 | |
| 102.24 | Nomination et sélection de l'instance supérieure de gouvernance | Gouvernance | 10 | |
| 102.25 | Prévention des conflits d'intérêts au niveau de l'instance supérieure de gouvernance | Gouvernance | 10 | |
| 102.26 | Rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans l'établissement des objectifs, des valeurs, et de la stratégie | Gouvernance | 10 | |
| 102.27 | Développement et amélioration des connaissances collectives de l'instance supérieure de gouvernance sur les sujets économiques, environnementaux et sociaux | Gouvernance | 10 - 11 | |
| 102.28 | Evaluation de la performance de l'instance supérieure de gouvernance | Gouvernance | 11 | |
| 102.29 | Rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans l'identification et la gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux | Notre démarche RSE | 17 | |
| 102.30 | Efficacité des procédures de gestion des risques | Garantir l'intégrité, la loyauté et la transparence à tous les niveaux de l'entreprise | 42 - 45 | |
| 102.31 | Examen des enjeux économiques, environnementaux et sociaux par l'instance supérieure de gouvernance | Notre démarche RSE | 17 | |

MÉTHODOLOGIE ET INDICATEURS

Index GRI Standards

| CODE GRI | INDICATEUR | CHAPITRE | N° PAGE | COMMENTAIRE |
|--|---|--|---------|------------------|
| 102.32 | Rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans le reporting de développement durable | Notre démarche RSE | 17 | |
| 102.33 | Communication des préoccupations majeures à l'instance supérieure de gouvernance | Garantir l'intégrité, la loyauté et la transparence à tous les niveaux de l'entreprise | 42 - 45 | |
| 102.35 | Politiques de rémunération de l'instance supérieure de gouvernance et des cadres dirigeants. | Gouvernance | 11 | |
| 102.36 | Processus de détermination de la rémunération | Gouvernance | 11 | |
| IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES | | | | |
| 102.40 | Liste des groupes de parties prenantes avec lesquels l'organisation a noué un dialogue | Notre démarche RSE | 19 | |
| 102.41 | Pourcentage de l'ensemble des salariés couverts par une convention collective | Améliorer le cadre de vie des collaborateurs | 58 | |
| 102.42 | Critères retenus pour l'identification et la sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue | Notre démarche RSE | 17, 19 | |
| 102.43 | Approche de l'organisation pour impliquer les parties prenantes, y compris la fréquence du dialogue par type et par groupe de parties prenantes | Notre démarche RSE | 17, 19 | |
| 102.44 | Thèmes et préoccupations clés soulevés dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes et la manière dont l'organisation y a répondu, notamment pour son reporting | Notre démarche RSE | 17, 19 | |
| PRATIQUES DE REPORTING | | | | |
| 102.45 | Entités incluses dans les états financiers consolidés | Méthodologie et indicateurs | 73 | |
| 102.46 | Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu | Méthodologie et indicateurs | 73 | |
| 102.47 | Enjeux pertinents identifiés au cours du processus de définition du contenu du rapport | Notre démarche RSE | 18 | |
| 102.48 | Réaffirmation des informations | Méthodologie et indicateurs | 73 | |
| 102.49 | Modifications relatives au reporting | Méthodologie et indicateurs | 73 | |
| 102.50 | Période de reporting correspondant aux informations fournies | Méthodologie et indicateurs | 73 | |
| 102.51 | Date du rapport le plus récent | Méthodologie et indicateurs | 73 | Rapport RSE 2019 |
| 102.52 | Cycle de reporting | Méthodologie et indicateurs | 73 | |

MÉTHODOLOGIE ET INDICATEURS

Index GRI Standards

| CODE GRI | INDICATEUR | CHAPITRE | N° PAGE | COMMENTAIRE |
|---|---|---|--------------------|-----------------------------|
| 102.53 | Point de contact pour les questions relatives au rapport | Contact | 82 | |
| 102.54 | Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI | Méthodologie et indicateurs | 73 | |
| 102.55 | Index du contenu GRI | Méthodologie et indicateurs | 75 - 81 | |
| 102.56 | Vérification externe | Méthodologie et indicateurs | | Pas de vérification externe |
| APPROCHE MANAGÉRIALE | | | | |
| 103.1 | Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre | Notre démarche RSE | 17 - 19 | |
| 103.2 | L'approche managériale et ses composantes | Intégralité du rapport | 17 - 19 | |
| 103.3 | Évolution de l'approche managériale | Têtes de chapitre | 15, 21, 33, 41, 62 | |
| ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES LIÉS AUX ENJEUX MATÉRIELS | | | | |
| PERFORMANCE ÉCONOMIQUE | | | | |
| 201.1 | Valeur économique directe générée et distribuée | Permettre à tous l'accès aux services bancaires et financiers Œuvrer pour le développement des territoires | 9, 21 - 32 | |
| 201.2 | Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique | Accompagner la croissance verte | 39, 40 | |
| 201.3 | Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite | Améliorer le cadre de vie des collaborateurs | 50, 54 | |
| IMPACTS ÉCONOMIQUES INDIRECTS | | | | |
| 203.1 | Investissements dans les infrastructures et mécénat | S'engager auprès des communautés et de la société civile | 62 - 72 | |
| 203.2 | Impacts économiques indirects significatifs | Permettre à tous l'accès aux services bancaires et financiers Œuvrer pour le développement des territoires Réaliser des achats responsables | 21 - 32, 59 - 61 | |
| PRATIQUES D'ACHAT | | | | |
| 204.1 | Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux | Réaliser des achats responsables | 60, 61 | |

MÉTHODOLOGIE ET INDICATEURS

Index GRI Standards

| CODE GRI | INDICATEUR | CHAPITRE | N° PAGE | COMMENTAIRE |
|---|--|--|---------|--|
| LUTTE CONTRE LA CORRUPTION | | | | |
| 205.2 | Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption | Garantir l'intégrité, la loyauté et la transparence à tous les niveaux de l'entreprise | 43 | |
| COMPORTEMENT ANTICONCURRENTIEL | | | | |
| 206.1 | Nombre total d'actions en justice pour comportement anticoncurrentiel, pratiques antitrust et monopolistiques et leurs issues | | | Attijariwafa bank n'a pas fait l'objet de poursuites ou de condamnations pour pratiques anti-concurrentielles ou déloyales |
| ÉNERGIE | | | | |
| 302.1 | Consommation directe d'énergie | Réduire l'impact environnemental du Groupe | 34 | |
| 302.4 | Réduction de la consommation énergétique | Réduire l'impact environnemental du Groupe | 34 | |
| EFFLUENTS ET DÉCHETS | | | | |
| 306.2 | Poids total de déchets, par type et par mode de traitement | Réduire l'impact environnemental du Groupe | 37 | |
| ÉVALUATION ENVIRONNEMENTALE DES FOURNISSEURS | | | | |
| 308.2 | Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises | Réaliser des achats responsables | 59 - 61 | |
| EMPLOI | | | | |
| 401.1 | Nombre total et pourcentage de nouveaux salariés embauchés et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et zone géographique | Améliorer le cadre de vie des collaborateurs | 55 - 58 | |
| 401.2 | Avantages sociaux accordés aux salariés à temps plein et non aux intérimaires, ni aux salariés à temps partiel, par principaux sites opérationnels | Améliorer le cadre de vie des collaborateurs | 50, 54 | |
| 401.3 | Congé parental | Améliorer le cadre de vie des collaborateurs | 56, 57 | |

MÉTHODOLOGIE ET INDICATEURS

Index GRI Standards

| CODE GRI | INDICATEUR | CHAPITRE | N° PAGE | COMMENTAIRE |
|--|--|---|-----------------|--|
| SANTÉ ET SECURITÉ AU TRAVAIL | | | | |
| 403.2 | Taux et types d'accidents du travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, proportion de journées de travail perdues et nombre total de décès liés au travail, par zone géographique et par sexe | Améliorer le cadre de vie des collaborateurs | 55 - 58 | |
| FORMATION ET ÉDUCATION | | | | |
| 404.1 | Nombre moyen d'heures de formation par an, réparti par salarié | Améliorer le cadre de vie des collaborateurs | 57 | |
| 404.2 | Programmes de développement des compétences et de formation tout au long de la vie destinés à assurer l'employabilité des salariés et à les aider à gérer leur fin de carrière | Améliorer le cadre de vie des collaborateurs | 53 | |
| 404.3 | Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière | Améliorer le cadre de vie des collaborateurs | 58 | |
| DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES | | | | |
| 405.1 | Diversité des organes de gouvernance et des employés | Gouvernance Améliorer le cadre de vie des collaborateurs | 12 - 14, 55, 56 | |
| ÉVALUATION SOCIALE DES FOURNISSEURS | | | | |
| 414.2 | Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur la société dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises | Réaliser des achats responsables | 60, 61 | |
| CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES DES CLIENTS | | | | |
| 418.1 | Plaintes fondées relatives aux atteintes à la confidentialité des données des clients et aux pertes de données des clients | | | Attijariwafa bank n'a pas fait l'objet de plaintes fondées relatives aux atteintes à la confidentialité des données clients et aux pertes de données des clients |
| CONFORMITÉ SOCIO-ÉCONOMIQUE | | | | |
| 419.1 | Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques | | | Attijariwafa bank n'a pas fait l'objet de non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques |

MÉTHODOLOGIE ET INDICATEURS

Index GRI Standards

| CODE GRI | INDICATEUR | CHAPITRE | N° PAGE | COMMENTAIRE |
|-------------------------------------|---|---|------------|-------------|
| SUPPLÉMENT SECTEUR FINANCIER | | | | |
| FS1 | Politiques comprenant des volets environnementaux et sociaux particuliers appliqués aux secteurs d'activité. | Accompagner la croissance verte | 40 | |
| FS2 | Procédures d'évaluation et d'identification des risques environnementaux et sociaux dans les secteurs d'activité. | Accompagner la croissance verte | 40 | |
| FS3 | Processus de surveillance de la mise en œuvre et de la conformité aux exigences environnementales et sociales dont il est fait état dans les ententes ou les transactions avec les clients. | Accompagner la croissance verte | 40 | |
| FS4 | Processus d'amélioration des compétences du personnel relatives aux politiques environnementales et sociales appliquées aux secteurs d'activité. | Accompagner la croissance verte | 40 | |
| FS5 | Engagements et dialogue avec les clients/entités détenues/ partenaires commerciaux sur les risques et les opportunités des volets environnementaux et sociaux. | Accompagner la croissance verte | 40 | |
| FS7 | Valeur monétaire des produits et des services conçus en vue de générer un bénéfice social par secteur d'activité et ventilé par objet. | Permettre à tous l'accès aux services bancaires et financiers | 22 - 28 | |
| FS8 | Valeur monétaire des produits et des services conçus en vue de générer un bénéfice environnemental par secteur d'activité ventilé par objet. | Accompagner la croissance verte | 39 | |
| FS14 | Initiatives en vue d'améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes défavorisées | Permettre à tous l'accès aux services bancaires et financiers | 22, 24 | |
| FS16 | Initiatives pour améliorer la compréhension des notions financières de base, par type de bénéficiaire | Permettre à tous l'accès aux services bancaires et financiers | 22, 23, 27 | |

CONTACTS



Siège social

2, boulevard Moulay Youssef, BP 20 000

Casablanca, Maroc

Téléphone +212 5 22 22 41 69

ou +212 5 22 29 88 88

Fax +212 5 22 29 41 25

www.attijariwafabank.com

RSE

Mehdi Guedira

Responsable RSE

e-mail m.guedira@attijariwafa.com



attijariwafabank.com