



التجاري وفا بنك
Attijariwafa bank



Croire en la création de valeur partagée

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

2019

« CROIRE EN LA CRÉATION DE VALEUR PARTAGÉE »

C'est ainsi que le groupe Attijariwafa bank résume sa responsabilité sociétale.

Le Groupe a la volonté de participer au développement d'une économie équilibrée et durable, dans laquelle nos parties prenantes peuvent avoir confiance.

Il poursuit ainsi plusieurs missions essentielles, celles d'être une banque panafricaine universelle, de proximité, responsable et innovante.

L'action du Groupe sur le continent s'inscrit dans la continuité des engagements pris par son actionnaire de référence, le fonds panafricain AL MADA, résumé dans sa signature « positive impact ».

SOMMAIRE

4 MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

- ### 6 QUI SOMMES-NOUS ?
- Présentation du Groupe
 - Pays de présence
 - Lignes de métiers et filiales du Groupe
 - Stratégie du Groupe
 - Gouvernance

- ### 17 NOTRE DÉMARCHÉ RSE
- Engagements et ambitions
 - Enjeux prioritaires
 - Principales réalisations
 - Pilotage de la démarche
 - Relations avec les parties prenantes

- ### 24 ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT D'UNE ÉCONOMIE DURABLE
- Permettre à tous l'accès aux services bancaires et financiers
 - Œuvrer pour le développement des territoires
 - Etablir une relation durable et de confiance avec les clients

39 RESPECTER L'ENVIRONNEMENT ET LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

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

- ## 47 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

79 MÉTHODOLOGIE ET INDICATEURS

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL



Mohamed EL KETTANI

Plus que jamais, la question de la durabilité est au cœur des préoccupations internationales. En tant qu'acteur bancaire et financier de premier plan en Afrique, elle occupe donc une place de choix dans notre stratégie de développement.

« Croire en la création de valeur partagée », telle est l'ambition formulée par Attijariwafa bank pour intégrer la durabilité au cœur de notre mission et répondre aux défis économiques, sociaux, sociétaux et climatiques sur le continent. Elle repose sur 4 principaux axes et 10 engagements qui constituent le fondement de notre démarche de responsabilité sociétale d'entreprise et qui sont le fil conducteur de ce rapport.

À l'instar des années précédentes, ce rapport présente la démarche que nous avons choisie pour améliorer notre contribution sociétale et nos pratiques au quotidien. Nous y exposons la vision et les avancées du Groupe en 2019.

Ce rapport répond aux exigences de l'AMMC formulées dans la circulaire n° 03/19 qui nous est applicable en matière de reporting extra-financier.

Déterminés à suivre les meilleurs standards internationaux et conscients de notre devoir d'exemplarité, nous nous inspirons aussi des lignes directrices de la Global Reporting Initiative pour l'élaboration de ce rapport. Par cela, nous témoignons de notre transparence sur nos pratiques de RSE.

L'année 2019 s'est particulièrement distinguée sur le plan de la finance verte et durable. En février 2019, le Groupe a obtenu l'accréditation au prestigieux Fonds vert pour le climat des Nations-Unies. Nous sommes ainsi devenus la seule banque commerciale africaine et de la région MENA à bénéficier de ce Fonds, avec une couverture régionale pour soutenir nos clients dans leurs projets de lutte contre les effets du changement climatique.

La banque au Maroc a lancé un important chantier visant à mettre en place un système de gestion des risques environnementaux et sociaux pour l'activité de crédit aux entreprises et les grands projets en Afrique d'ici fin 2020. Ce dispositif nous permettra de renforcer une approche durable des financements.

Par ailleurs, l'engagement du Groupe en faveur des énergies renouvelables a été renforcé en 2019 avec le financement du nouveau parc éolien de Boujdour au Maroc, portant à plus de 7,5 milliards de MAD l'ensemble des engagements du Groupe dans ce secteur.

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL



La mise en place d'un projet de gestion durable des déchets au sein des sites centraux de la banque au Maroc a été également l'occasion d'impliquer les collaborateurs et les partenaires d'Attijariwafa bank dans notre démarche ambitieuse et volontariste en faveur de la protection de l'environnement.

Les TPME et les jeunes entrepreneurs continuent d'être au cœur de nos préoccupations.

Ainsi, de nouveaux centres Dar Al Moukawil ont été ouverts pendant l'année. L'offre d'accompagnement non financier a été enrichie et élargie, ayant permis cette année à plus de 25 500 TPE et porteurs de projets de bénéficier de services adaptés, ainsi que la création de 410 entreprises à travers le récent programme « Hub de l'entrepreneuriat ». Plus de 2 200 formations et près de 10 000 entretiens de conseil et d'accompagnement ont été réalisés dans ces centres à fin 2019.

Par ailleurs, le Groupe est engagé depuis 2014 dans une démarche volontaire de financement des TPME, qui n'a pas cessé de croître au fil des années. À fin 2019, ce sont près de 129 milliards de MAD qui ont été alloués aux TPME au Maroc depuis 5 ans.

L'année 2019 a été clôturée par une forte mobilisation des collaborateurs au Maroc pour accélérer notre communication autour du programme « Ana Mâak » qui témoigne de notre

engagement aux côtés des TPME et de l'inclusion sociale et financière, suite au discours de Sa Majesté le Roi Mohammed VI, que Dieu L'assiste, prononcé le 11 octobre 2019. Une nouvelle impulsion a été donnée à ce programme afin de proposer des initiatives disruptives et d'envergure pour répondre toujours plus aux besoins des TPME pour l'année à venir.

Le Groupe a poursuivi sa démarche RSE auprès de ses fournisseurs en 2019. Dans la continuité de la charte d'achats responsables publiée en 2018, un dispositif d'évaluation des risques RSE dans la chaîne d'approvisionnement est en effet en cours de mise en place avec un déploiement prévu en 2020. Par ailleurs, la plateforme digitale d'achat « Attijari Sourcing » a été lancée en 2019. Elle vient notamment renforcer les efforts de transparence et d'équité de la banque au Maroc dans le traitement des dossiers d'achats et d'appels d'offre.

Nous avons également continué de nous impliquer activement en faveur de la santé, du bien-être des collaborateurs, de leurs développement et évolution. A fin 2019, le Groupe compte plus de 20 300 collaborateurs de plus de 25 nationalités, fédérés autour de valeurs fortes que sont « la Citoyenneté, le Leadership, la Solidarité, l'Engagement et l'Éthique ».

Enfin, la Fondation Attijariwafa bank et les filiales du Groupe n'ont pas manqué de contribuer à diverses actions citoyennes toujours plus structurantes et impactantes en faveur du développement et du bien-être des communautés dans les pays de présence.



QUI SOMMES-NOUS ?



1^{er}
GROUPE BANCAIRE
ET FINANCIER
AU MAROC



25
PAYS DE PRÉSENCE



4^e GROUPE
BANCAIRE ET FINANCIER
EN AFRIQUE



1^{er}
RÉSEAU
DE SERVICES BANCAIRES
EN AFRIQUE

PRÉSENTATION DU GROUPE



Profil du Groupe

Avec 20 602 collaborateurs à fin décembre 2019, le groupe Attijariwafa bank est présent dans 25 pays et compte 10,2 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.

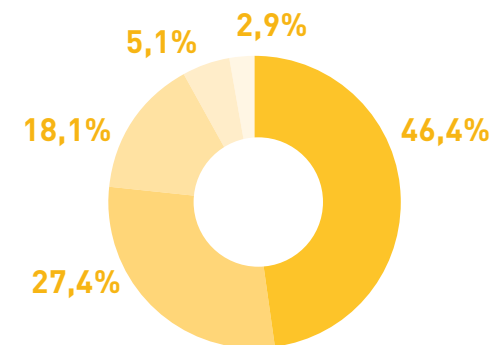
Le groupe Attijariwafa bank est basé au Maroc et intervient en Afrique, à travers des filiales bancaires contrôlées majoritairement par la banque, en Europe à travers sa filiale Attijariwafa bank Europe, et à Dubai, Genève, Londres, Montréal et Riyadh, à travers des bureaux de représentation.

Leader de la banque de proximité sur le continent, le Groupe dispose du réseau d'agences le plus élargi avec 5 265 agences à fin décembre 2019.

Actionnariat

À fin décembre 2019

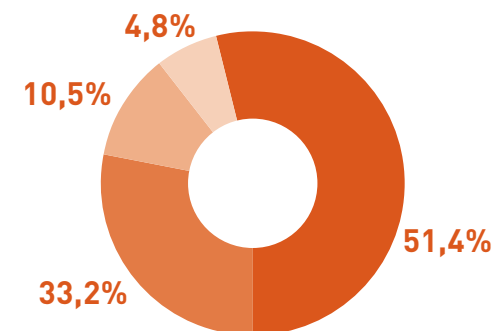
- Holding AL MADA
- Institutionnels nationaux
- Flottant et autres
- Grupo Santander
- Personnel de la banque



Produit Net Bancaire

23,5 MRDS de MAD

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



Capital

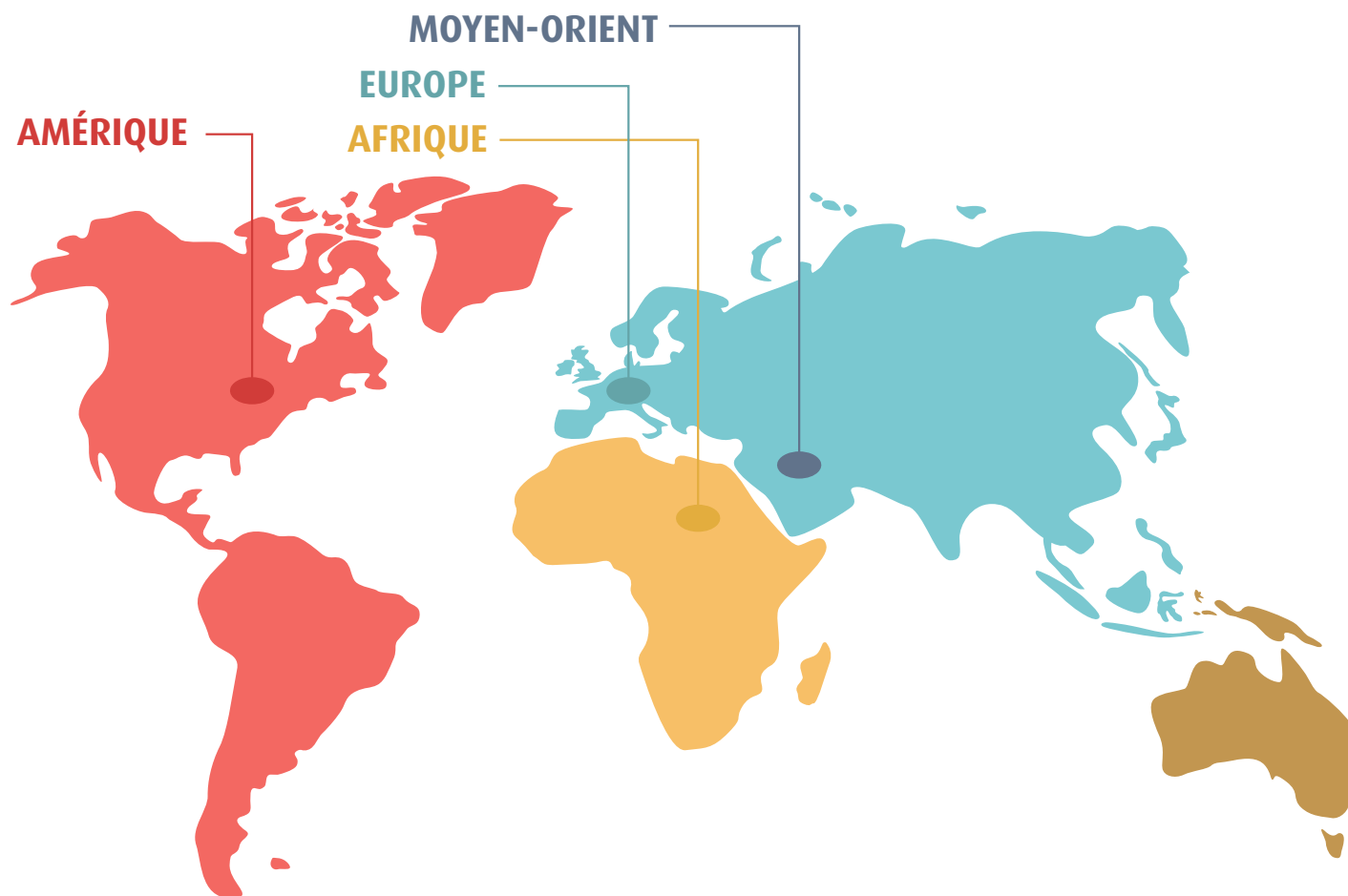
2 098 596 790 MAD

PAYS DE PRÉSENCE



25 pays de présence

5 265 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
ENTREPRISES
INSTITUTIONNELS
ÉTATS



Métiers titres & bourse

Custody
Attijari Intermédiation
Wafabourse
Attijari Titrisation



Financement investissement et conseil

Attijari Finances Corp.
Attijariwafa bank
Grande entreprise
Financement de projet
Attijari Global Research



Marché des capitaux

Capital Markets



Gestion d'actifs

Attijari Invest
Wafa Gestion



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

Banque de détail



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, assurances et assistances, gestion d'actifs, crédit-bail, affacturation, 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, réseaux 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



Chaine de valeur

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 innovante.

Voici quelques chiffres illustrant la valeur créée et partagée avec nos parties prenantes en 2019 :



Environnement

7,5 MRDS de MAD
d'engagements dans des projets
d'énergies renouvelables

22% de baisse
de consommation
de papier depuis 2017
pour la banque au Maroc



Clients

10,2 millions de clients
dans le monde

476,1 MRDS de MAD
d'épargne totale collectée

323,8 MRDS de MAD
de crédits totaux distribués



Société

Plus de **128 MRDS de MAD**
de crédits alloués aux TPME
marocaines depuis 2014

Plus de 80
actions citoyennes
menées par le Groupe et la
Fondation Attijariwafa bank



Actionnaires

Produit Net Bancaire
pour le Groupe
de **23,5 MRDS de MAD**

Résultat net
pour le Groupe
de **5,8 MRDS de MAD***



Fournisseurs

937 fournisseurs au Maroc

95% sont des TPME

8 jours en moyenne de délai
de paiement des fournisseurs
pour la banque au Maroc



Collaborateurs

20 602 collaborateurs
dans le monde

42,3% de femmes

44,4 millions de MAD
investis dans la formation
pour la banque au Maroc

GOVERNANCE



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 2019, il est composé de 10 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 9 fois en 2019 avec un taux de participation de 80%.

Les Comités spécialisés

Pour l'assister dans sa mission, le Conseil d'Administration a créé 5 comités spécialisés qui ont un rôle consultatif et visent à approfondir et faciliter ses travaux.

Ces Comités sont régis par des chartes définissant leur mandat, composition, périmètre et règles de fonctionnement.

- **Le Comité Stratégique** est chargé du pilotage, de la surveillance et de la gestion des activités stratégiques de la Banque, 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 Groupe avant leurs ratifications par le Conseil d'Administration.

Les 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.



Formation et évaluation des administrateurs

Dans le respect des bonnes pratiques de gouvernance, une évaluation externe du Conseil d'Administration a été réalisée en 2017 afin d'améliorer l'efficacité du Conseil. Dans cette continuité, une première auto-évaluation de la performance du Conseil d'Administration est prévue en 2020 au titre de l'exercice 2019.

Attijariwafa bank a également poursuivi en 2019 un programme de formation des membres de son Conseil d'Administration avec l'organisation de trois séminaires sur la stratégie, la conformité et la sécurité SI.

Par ailleurs en 2019, les administrateurs des filiales africaines des zones UMOA et CEMAC ont suivi deux ateliers de formation afin de partager une vision claire et commune des missions et responsabilités des administrateurs au sein du Groupe, d'actualiser les connaissances relatives au secteur bancaire et les principaux enjeux, de maîtriser les nouvelles normes internationales de gestion des risques et de renforcement, notamment Bâle II/III, ainsi que leur impact dans la région.

Rémunération des administrateurs

Une enveloppe de 4 millions de MAD est allouée chaque année aux administrateurs au titre de jetons de présence. Elle est approuvée par l'Assemblée Générale Ordinaire et une résolution du Conseil d'Administration décide de la répartition de cette somme, en tenant compte de la présence effective des administrateurs aux réunions du Conseil.

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.

GOVERNANCE



Réunions du Conseil d'Administration et de ses Comités :

ORGANES DE GOUVERNANCE

ADMINISTRATEUR	ÉCHÉANCE DU MANDAT *	CONSEIL D'ADMINISTRATION	COMITÉ D'AUDIT GROUPE ***	COMITÉ DES RISQUES GROUPE ***	COMITÉ DE GOUVERNANCE, DE NOMINATION ET DE RÉMUNÉRATION GROUPE	COMITÉ STRATÉGIQUE	COMITÉ DES GRANDS CRÉDITS
M. Mohamed EL KETTANI Président Directeur Général	Mandat actuel : 2014-2020	Président			Membre	Président	Président
M. Mounir EL MAJIDI Administrateur Représentant SIGER	Mandat actuel : 2015-2021	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 : 2014-2020	Membre	Membre				
M. Manuel VARELA Administrateur Représentant Santander	Mandat actuel : 2014-2020	Membre					
M. Lionel ZINSOU Administrateur indépendant**	Mandat actuel : 2019-2025	Membre		Membre			
NOMBRE DE RÉUNIONS EN 2019		9 réunions	13 réunions***	-***	11 réunions	4 réunions	11 réunions
ASSIDUITÉ		80%	97%	-	100%	100%	99%

[*] 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.

[***] Le Comité d'Audit et des Comptes Groupe, qui a tenu 13 réunions en 2019, est remplacé par le Comité d'Audit Groupe et le Comité des Risques Groupe à compter du 1^{er} janvier 2020.

GOVERNANCE



Le Comité de Direction Générale

Le Comité de Direction Générale assure la gestion opérationnelle et administrative du Groupe. Il pilote les grands projets stratégiques et prépare les questions à soumettre au Conseil d'Administration. Il réunit chaque semaine le Président Directeur Général et les quatre Directeurs Généraux Délégués.

Le Comité de Direction et de Coordination

Un Comité de Direction et de Coordination est chargé de la gestion opérationnelle. Il rassemble mensuellement 25 des principaux responsables (Directeurs Généraux Adjointes et Directeurs Exécutifs) en plus des cinq membres du Comité de Direction Générale.

Différents comités de gestion, composés des responsables de la banque et/ou d'experts métiers, statuent dans tous les domaines d'activité avec différents niveaux de compétences selon le principe de collégialité des décisions du Groupe.

Rémunérations et avantages des dirigeants

Au titre de l'exercice 2019, les membres du Comité de Direction et de Coordination ont perçu les rémunérations présentées dans le tableau suivant :

Rémunération globale des dirigeants (en KDH)	2019
Rémunération globale	118302

GOVERNANCE



Le Comité de Direction et de Coordination



Mohamed EL KETTANI Président Directeur Général ; **Boubker JAI** Directeur Général Délégué - Pôle Banque de Financement et d'Investissement, de Marchés des Capitaux & Filiales Financières ; **Omar BOUNJOU** Directeur Général Délégué - Pôle Banque de Détail ; **Ismail DOURI** Directeur Général Délégué - Pôle Finances, Technologie et Opérations ; **Talal EL BELLAJ** Directeur Général Délégué - Gestion Globale des Risques Groupe ; **Youssef ROUSSI** Directeur Général Adjoint - Banque de Financement et d'Investissement Groupe ; **Jamal AHIZOUNE** Directeur Général Adjoint - Banque de Détail à l'International ; **Wafaâ GUESSOUS** Directeur Général Adjoint - Logistique et Achats Groupe ; **Hassan BERTAL** Directeur Général Adjoint - Région Casablanca - Settat ; **Mohamed SOUSSI** Directeur Exécutif - Capital Humain Groupe ; **Hassan BEDRAOUI** Directeur Général Adjoint - Direction de la Transformation ; **Mouawia ESSEKELLI** Directeur Général Adjoint - Banque Transactionnelle Groupe ; **Saloua BENMEHREZ** Directeur Exécutif - Communication Groupe ; **Rachid EL BOUZIDI** Directeur Exécutif - Support et Moyens Pôle Banque de Détail ; **Soumaya LRHEZZIOUI** Directeur Exécutif - Systèmes d'Information Groupe ; **Rachid MAGANE** Directeur Exécutif - Région Tanger - Tétouan - Al Hoceima ; **Karim IDRISSE KAITOUNI** Directeur Exécutif - Marché de l'Entreprise ; **Khalid EL KHALIFI** Directeur Exécutif - Région Fès - Meknès ; **Jalal BERRADY** Directeur Exécutif - Banque Privée ; **Saâd BENWAHOUD** Directeur Général Adjoint - Région Rabat - Salé - Kénitra ; **Malika EL YOUNSI** Directeur Exécutif - Conseil Juridique Groupe ; **Omar GHOMARI** Directeur Général Adjoint - Sociétés de Financement Spécialisées ; **Ismail EL FILALI** Directeur Exécutif - Services et Traitements Groupe ; **Mohamed Karim CHRAIBI** Directeur Exécutif - Région Marrakech - Béni Mellal - Tafilalet ; **Rachid KETTANI** Directeur Exécutif - Finances Groupe ; **Othmane BOUDHAIMI** Directeur Exécutif - Région Sud-Ouest ; **Bouchra BOUSSERGHINE** Directeur Exécutif - Conformité Groupe ; **Driss MAGHRAOUI** Directeur Exécutif - Marchés des Particuliers & Professionnels ; **Younes BELABED** Directeur Exécutif - Audit Général Groupe ; **Tarik BERNOUSSI** Directeur Exécutif - Région Orientale.



NOTRE DÉMARCHE RSE



Attijariwafa bank
figure dans l'indice
CASABLANCA ESG 10
de la Bourse de Casablanca



Wafasalaf
et Wafa Assurance
LABELLISÉES RSE
PAR LA CGEM



Renouvellement du titre
TOP PERFORMER RSE
POUR ATTIJARIWAFABANK
PAR VIGEO EIRIS



27
RELAIS RSE
nommés au sein de la
banque au Maroc pour
animer la démarche

ENGAGEMENTS ET AMBITIONS



Démarche RSE du Groupe

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



Les 4 axes de la démarche RSE

En tant qu'acteur bancaire et financier d'envergure sur le continent, le Groupe compte parmi ses missions de participer activement au développement d'une économie africaine résiliente et durable. Ainsi, le Groupe s'engage à financer des projets qui soutiennent l'économie réelle et à permettre à tous l'accès aux services bancaires et financiers, tout en veillant à établir une relation durable et de confiance avec ses clients.

Attijariwafa bank ne peut créer de la valeur durablement partagée sans prendre en compte l'impact de ses activités sur l'environnement. Le Groupe se mobilise ainsi pour diminuer son empreinte écologique et pour accélérer la transition vers une économie bas carbone, en proposant à ses clients des produits et des services leur permettant de contribuer concrètement à cette mutation : financement des énergies renouvelables, de l'efficacité énergétique, etc.

Convaincu que le succès repose sur la création de valeur tant pour l'entreprise que pour ses parties prenantes, Attijariwafa bank s'engage à établir des relations transparentes, équilibrées et durables avec ses partenaires. À ce titre, le Groupe agit dans le plus grand respect des règles éthiques, notamment en matière de pratiques des affaires et d'achats. Il mène aussi 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 des collaborateurs et de leurs carrières.

Le groupe Attijariwafa bank s'engage à promouvoir le développement économique, social et culturel des pays de présence, tant en améliorant l'impact de son activité qu'en soutenant des causes présentant un caractère d'intérêt général. En adéquation avec les orientations de son actionnaire de référence, AL MADA, il contribue, jour après jour à la création de valeur pour la société par le biais de ses entités et filiales ainsi qu'à travers les actions structurantes de la Fondation Attijariwafa bank.



ENGAGEMENTS ET AMBITIONS



Pilotage de la démarche RSE

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.

Depuis 2018, l'entité RSE est en charge de la démarche RSE. Cette entité est rattachée à la Communication Groupe. Elle définit la politique RSE du Groupe, assure son pilotage et son animation au sein du Groupe, ainsi que la sensibilisation en interne et la communication sur le sujet. Elle est en charge du déploiement de la feuille de route à horizon 2020, de l'élaboration et du suivi des plans d'actions de RSE annuels, ainsi que de la collecte des indicateurs de RSE.

Chaque année, le Rapport RSE est soumis à validation du Président Directeur Général et partagé avec l'ensemble des administrateurs du Groupe. Depuis cette année, il est présenté en Conseil d'Administration pour avis et validation avant publication.

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 se poursuivra en 2020 avec la nomination de relais RSE pour chaque filiale au Maroc et à l'international, ainsi que la création d'un réseau de relais RSE pour faire vivre la démarche au niveau du Groupe.

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 2017-2020.

Pour cet exercice, le Groupe a eu recours à une expertise externe qui s'est appuyée 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 en 2020, 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 2024. Cet exercice sera réalisé par un expert indépendant et reposera sur une large consultation des parties prenantes internes et externes.

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
Economique	Bancarisation
Economique	Soutien des TPE et des PME
Economique	Appui à l'entrepreneuriat
Economique	Accompagnement des programmes structurants
Economique	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



Dialogue 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.)

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

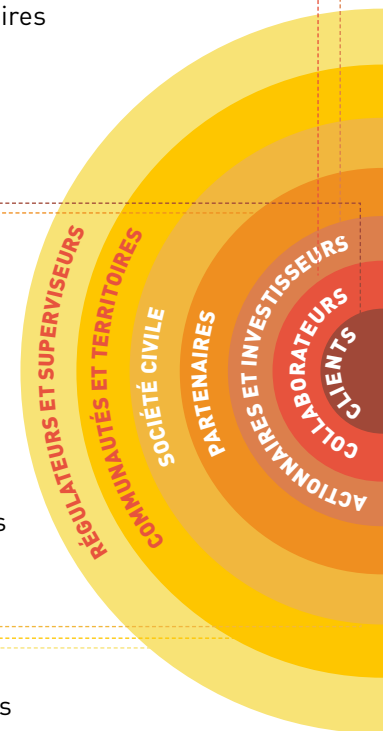
RÉGULATEURS ET SUPERVISEURS

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





Le groupe Attijariwafa bank, « Top Performer RSE 2019 » par Vigeo Eiris

Le groupe Attijariwafa bank a été désigné « Top Performer RSE » en 2019, pour la 3^e 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 :

- Développement de produits et services verts
- Amélioration continue des compétences et de l'employabilité des collaborateurs
- Respect des droits humains fondamentaux
- Prévention des discriminations et promotion de l'égalité entre les genres et à l'égard des catégories vulnérables
- Information aux clients
- Assurance de traitement équitable des actionnaires

Par ailleurs, le Groupe figure toujours en 2019 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
DE LA TPME** au Maroc



171 500
CLIENTS BÉNÉFICIAIRES
de services essentiels à petits
prix au Maroc



90%
**DE TAUX SATISFACTION
GLOBAL DES CLIENTS**
au Maroc



**CERTIFICATION
ISO 9001**
pour deux activités au Maroc

PERMETTRE À TOUS L'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS



Le Groupe compte parmi ses priorités la bancarisation, et s'efforce à ce titre d'offrir des produits et services accessibles à tous et adaptés aux besoins de ses clients. Pour répondre aux besoins des TPME, qui forment la majorité du tissu économique africain, le Groupe est engagé à accompagner le développement de ces entreprises. Il est aussi impliqué en faveur de l'entrepreneuriat sur le continent.

Des offres bancaires pour les plus fragiles

Pour accompagner les plus fragiles, le Groupe a développé une gamme de produits et de services bancaires adaptés.

A travers sa filiale Wafacash spécialisée dans le low income banking, le Groupe a lancé plusieurs initiatives pour améliorer l'accès à tous aux services bancaires et financiers de base, tels que le compte économique Hissab Bikhir et la carte de paiement Floussy, qui rapprochent l'ensemble de la population marocaine des services bancaires les plus élémentaires. L'offre « Hissab Bikhir » est composée d'un compte bancaire donnant droit à des services financiers basiques avec une tarification adaptée et accessible, destinée à une population à revenus faibles.

Avec « JIBI », le premier compte de paiement mobile au Maroc pour les particuliers et les commerçants créé en 2018, Wafacash favorise l'accès aux populations fragiles à des services bancaires simples et adaptés à leurs habitudes et usages. Il s'agit d'un compte adossé à un numéro de téléphone pour le paiement et le transfert d'argent. En 2019, « JIBI » a connu plusieurs évolutions telles que la possibilité d'alimenter le compte à distance, de régler des factures auprès de commerçants titulaires d'un compte « JIBI » et la mise en place de nouvelles mesures permettant de renforcer la sécurité.

Depuis 2016, l'offre 100% mobile et accessible « L'Bankalik » lancée par la banque au Maroc permet aux particuliers, principalement les jeunes, de bénéficier d'un compte bancaire et d'une carte internationale à partir de 0 MAD. Elle a été renforcée par le service gratuit « Smart'Epargne », qui donne la possibilité de constituer une épargne progressive lors des opérations de paiement par carte bancaire. En 2019, le site **lbankalik.ma** enregistre des centaines de milliers de connexions par mois.

En Tunisie, la carte prépayée et à bas prix « LighCard » lancée en 2018 a permis aux particuliers, non bancarisés pour la plupart, de payer en ligne ou par mobile les frais d'inscription scolaires et universitaires.

Le Groupe soutient également l'initiative de la Banque centrale en faveur de l'éducation financière et l'inclusion bancaire, avec l'offre « Wafa Saver ». Cette offre créée en 2018 cible les nouveaux clients particuliers en proposant un service de compte bancaire simple et adapté à leurs besoins.

Enfin, la banque au Maroc a développé des services essentiels pour les TPE et les auto-entrepreneurs à faible revenu. Ils comportent notamment un compte exonéré des frais de tenue de compte, une carte bancaire et un accès à la banque en ligne. En 2019, 171 500 clients bénéficient de ces packages à petits prix de banque au quotidien.

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 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.

PERMETTRE À TOUS L'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS



Développement de l'assurance inclusive

La filiale du Groupe Wafa Assurance est un acteur impliqué dans l'assurance inclusive et renforce chaque année son offre avec de nouveaux produits dédiés à la micro-assurance.

En octobre 2019, l'entreprise a lancé la gamme de produit « Taamine Iktissadi », qui vise à protéger aussi bien les descendants que les ascendants en cas de décès de l'assuré, à participer aux frais médicaux en cas d'hospitalisation de l'assuré, ou encore à couvrir les locaux professionnels ou l'habitation contre les incendies et les dégâts des eaux.

Cette offre à prix accessible, dont le tarif est indépendant de l'âge du souscripteur ou de la nature du risque, est ouverte à tous, quel que soit l'état de santé.

Education financière

Convaincue que l'éducation financière doit démarrer dès le plus jeune âge, la Fondation Attijariwafa bank soutient chaque année la semaine de l'éducation financière des enfants et des jeunes au Maroc, organisée par la Fondation Marocaine pour l'Education Financière, en partenariat avec Bank Al-Maghrib et le Groupement Professionnel des Banques du Maroc.

En 2019, les formateurs relais participant à cette initiative au niveau du réseau d'agences de la banque ont permis d'accueillir 30894 jeunes élèves et lycéens pour une formation pratique (soit 15% des bénéficiaires au total) pour cette journée qui en est à sa 8^e édition.

Attijariwafa bank Egypt et la CBAO au Bénin s'inscrivent dans cette vision et supportent tous les ans la semaine de l'Education Financière organisée par la banque centrale. Elles animent plusieurs actions dans différentes régions à cette occasion.

Attijariwafa bank Egypt a par ailleurs créé en 2018 le programme d'éducation financière « Economie personnelle » en partenariat avec l'association INJAZ Al-Arab, pour les élèves issus de communautés défavorisées identifiées par le Ministère de l'Éducation. En 2019, 16 collaborateurs de la banque ont formé 2000 élèves de 85 classes dans 16 écoles publiques.

En 2019, Wafa Immobilier a lancé la série web « Dar Brahet Lbal », composée de 25 capsules informatives et didactiques pour vulgariser le crédit immobilier.

Enfin, la Société Ivoirienne de Banque (SIB) soutient l'initiative « La Finance S'engage » lancée notamment par le patronat ivoirien pour la promotion de l'éducation financière et l'accompagnement des PME ivoiriennes.

L'accès au logement

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 2019, Wafa Immobilier a financé 33 projets immobiliers à vocation sociale.

Par ailleurs, l'entreprise soutient activement les programmes étatiques pour l'accès à la propriété, tels que le FOGARIM destiné à des clients avec revenus irréguliers ou modestes, le FOGALEF destiné aux adhérents de la Fondation Mohammed VI de Promotion des Œuvres Sociales de l'Éducation-Formation ; et enfin le FOGALOGÉ destiné aux clients de la classe moyenne exerçant dans le secteur public ou dans le secteur privé, ou exerçant pour leur propre compte.

Depuis le lancement de ces programmes, ce sont plus de 4,9 milliards de MAD qui ont été financés par Wafa Immobilier.

PERMETTRE À TOUS L'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS



L'engagement du Groupe envers les TPME

L'accompagnement des TPME est 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, privilégiant la gouvernance de proximité et la relation de conseil. Il a développé une offre novatrice, avec des solutions de financement adaptées et des services non-financiers variés.

Attijariwafa bank s'engage annuellement à soutenir financièrement la croissance des TPME au Maroc.

En 2019, le Groupe a renouvelé son engagement pour la 6^e année consécutive en réservant une enveloppe de crédit importante de 27 milliards de MAD à ces entreprises, dont 18 milliards de MAD pour les PME et 9 milliards de MAD en faveur de 45 000 TPE. Ceci porte à près de 129 milliards de MAD de crédits distribués aux TPME marocaines depuis 2014.

Attijariwafa bank est aussi le partenaire de référence des programmes étatiques en faveur des TPME au Maroc et leader sur ce créneau.

En 2019, Attijariwafa bank a accompagné plus de 30% des entreprises participantes aux programmes de Maroc PME, notamment « ISTITMAR CROISSANCE » qui fait bénéficier les TPE de primes allant jusqu'à 30% de leur programme d'investissement avec un plafond de 2 millions de MAD et « IMTIAZ CROISSANCE » qui permet aux PME d'accéder à un financement correspondant à 20% du montant de l'investissement à travers l'obtention de primes allant jusqu'à 10 millions de MAD.

Plus de **39 MRDS** de MAD
DE CRÉDITS ACCORDÉS
aux TPE depuis 2014

9 MRDS de MAD
DE CRÉDITS RÉSERVÉS
à **45 000 TPE** en 2019

Plus de **89 MRDS** de MAD
DE CRÉDITS ACCORDÉS
aux PME depuis 2014

18 MRDS de MAD
DE CRÉDITS RÉSERVÉS
aux **PME** en 2019

PERMETTRE À TOUS L'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS



Encourager les porteurs de projet

Le Groupe accompagne les porteurs d'idées à concrétiser leurs projets, à travers plusieurs initiatives concrètes.

Depuis 2014, la Banque de Financement et d'Investissement Groupe (BFIG) d'Attijariwafa bank accompagne les jeunes porteurs de projets à travers le programme d'accompagnement « Smart Start » qui a été développé par l'association INJAZ Al-Maghrib.

Ce programme de pré-incubation est basé sur l'accompagnement des jeunes porteurs de projets (mentees) par des mentors bénévoles du Groupe sur une durée de six mois minimum, dans le cadre de la création de leur startup.

L'implication de la BFIG se concrétise par l'engagement de ses collaborateurs mentors dans l'accompagnement des porteurs de projets tels que de l'aide à la réflexion, à la conception des documents support, à l'analyse économique et stratégique du projet, et à la modélisation financière.

En 2019, la 5^e promotion a été lancée et a bénéficié à 24 jeunes, accompagnés par 17 mentors de la BFIG. Depuis le lancement de ce programme, ce ne sont pas moins de 134 porteurs de projets qui ont bénéficié de l'accompagnement de 77 collaborateurs bénévoles du Groupe.

Attijariwafa bank Egypt soutient l'initiative « Nilepreneurs » lancée en 2017 par la Banque centrale pour accompagner les entrepreneurs, en partenariat avec la célèbre Université du Nil. En 2019, la banque a créé le premier centre dédié à l'accompagnement non financier des PME et porteurs de projet dans le cadre de cette initiative.

Enfin, Attijariwafa bank soutient le Centre des très petites entreprises solidaires lancé par la Fondation Mohamed V pour la Solidarité en 2015 afin d'appuyer la création et le développement des Très Petites Entreprises chez les jeunes porteurs de projets, issus de familles nécessiteuses au Maroc. La contribution de la banque au Maroc à ce programme consiste en un soutien financier annuel ainsi que du mécénat de compétences.

Aider les TPME en difficultés

Aider les TPME quelle que soit leur situation, constitue un des engagements du Groupe à l'égard de ses clients.

Ainsi dans le cadre de son partenariat avec le programme étatique « Fonds de Soutien financier des TPME », la banque au Maroc accompagne les entreprises ayant des difficultés de trésorerie, avec un cofinancement à des taux réduits, des différés et des durées de remboursement plus importantes.

En 2019, 186 entreprises clientes d'Attijariwafa bank ont bénéficié de ce programme de soutien, représentant 39% des bénéficiaires sur la place bancaire.

Accompagnement de l'auto-entrepreneuriat

Attijariwafa bank lutte contre l'informel et accompagne le développement du statut Auto-entrepreneur au Maroc, en s'appuyant sur son réseau (centres Dar Al Moukawil, centres TPE, agences bancaires, etc.) et une organisation de proximité développée avec différents acteurs régionaux et nationaux.

Ainsi depuis 2017, Attijariwafa bank a enregistré l'inscription de près de 11 250 auto-entrepreneurs au régime, dont 24% sont des femmes.

PERMETTRE À TOUS L'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS



Des trophées pour encourager les jeunes entrepreneurs

Le Groupe organise chaque année des trophées pour faire connaître et contribuer à la réussite de nouveaux entrepreneurs sociaux créateurs d'emplois et de richesse.

Dans le cadre du « Trophées du Jeune Entrepreneur » organisé en marge du Forum International Afrique Développement (FIAD), Attijariwafa bank récompense tous les ans les jeunes entrepreneurs et startups qui se sont distingués. Lors de la 6^e édition du FIAD organisée en mars 2019, trois entrepreneurs et un coup de cœur du jury ont été primés.

Après une première édition réussie en 2018, Attijariwafa bank a organisé en 2019, les trophées « Ana Mâak », pour récompenser les ambitions et la réussite des Très Petites Entreprises au Maroc.

Sur 1 950 candidatures enregistrées en 2019, 405 candidats, toutes catégories confondues, ont été auditionnés et 50 projets se sont qualifiés pour participer à la finale de cette deuxième édition. 15 projets ont été primés, soit 11 de plus que la première édition.

Les 15 gagnants de cette finale ont bénéficié chacun d'un don financier et vont profiter de conditions de taux bonifiés sur les crédits, ainsi que d'un compte bancaire gratuit à vie.

Par ailleurs, l'ensemble des participants à cette compétition bénéficieront d'un accompagnement sur mesure par les centres Dar Al Moukawil ou les centres TPE d'Attijariwafa bank, dont la mission est d'accompagner gracieusement les porteurs de projets et TPE.

Un Forum dédié à la TPE

Conscient du rôle crucial des Très Petites Entreprises (TPE), en tant que véritable moteur de l'économie, Attijariwafa bank a organisé le « Forum TPE » en février 2019, sous le thème : « Quelles mesures concrètes pour renforcer et structurer le tissu des TPE au Maroc ? ».

Cet événement d'envergure nationale, réunissant 600 acteurs publics et privés de l'écosystème des TPE au Maroc, a été l'occasion de débattre des mesures concrètes à mettre en place pour répondre aux problématiques des petites entreprises dans les domaines de la formation en entrepreneuriat, de l'accès au financement, de l'accès aux appels d'offres publics et privés, des délais de paiement, des démarches administratives, de l'adaptation de la fiscalité, etc.

Les nombreuses recommandations lors de ce forum ont été répertoriées dans un livre blanc comme solutions et mécanismes concrets à mettre en place dans un horizon proche. Elles ont été également prises en compte par le Groupe dans l'élaboration de sa stratégie pour cette catégorie d'entreprise en 2020.

PERMETTRE À TOUS L'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS



Les centres Dar Al Moukawil accompagnent gratuitement les TPE et les porteurs de projets

Depuis 2016, la banque au Maroc a créé un concept exclusif et gratuit dédié à l'accompagnement des TPE clientes et non clientes ainsi que des porteurs de projets, à travers la plateforme web et les centres Dar Al Moukawil.

À travers ces dispositifs, Attijariwafa bank a 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 conseillers spécialisés afin de réussir leurs projets.

Les centres Dar Al Moukawil, sont désormais au nombre de 9 et sont répartis dans tout le Royaume.

Dans cette continuité, la banque au Maroc a lancé en 2018 un nouveau programme de promotion de l'entrepreneuriat baptisé le « Hub de l'Entrepreneuriat », ayant pour objectif d'inciter les jeunes à intégrer le monde de l'entrepreneuriat.

Il vise à transformer des « non-entrepreneurs » en « entrepreneurs » à travers un cursus qui s'étale sur plusieurs mois et en quatre phases :

- Une formation sur l'ensemble des outils de gestion de l'entreprise afin de donner aux futurs entrepreneurs les clés d'une gouvernance saine de leurs affaires.
- La réalisation individualisée du business model et du business plan avec un conseiller Dar Al Moukawil dédié.
- Un accompagnement des candidats sur le terrain dans le processus de création effective de leurs entreprises.
- Un mentoring sur plusieurs mois avec des points d'étape fréquents en vue de s'assurer de la bonne marche de l'entreprise et, le cas échéant, d'apporter les réajustements qui s'imposent.

PERMETTRE À TOUS L'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS



Les centres Dar Al Moukawil accompagnent gratuitement les TPE et les porteurs de projets

9
CENTRES
DAR AL MOUKAWIL

Près d'**1 MILLION**
DE CONNECTIONS
sur la plateforme
www.daralmoukawil.com
à fin 2019

Plus de **2 200**
FORMATIONS
organisées à fin 2019

3 542 020 VUES
sur la chaîne Youtube
DAR AL MOUKAWIL
en 2019

410
ENTREPRISES CRÉÉES
à travers le programme
« Hub de l'entrepreneuriat »,
dont 260 par des femmes
en 2019

25 000
BÉNÉFICIAIRES
des services des centres
Dar Al Moukawil
à fin 2019

Plus de **10 000**
ENTRETIENS
DE CONSEIL ET
D'ACCOMPAGNEMENT
réalisés pour aider les TPE
dans la gestion de leurs
activités au quotidien
à fin 2019

273 103
ABONNÉS à la page
Facebook **ANA MÂAK**
à fin 2019

280
OPPORTUNITÉS
d'affaires générées par les
rencontres B2B et marchés
en 2019

38%
DE FEMMES
parmi les bénéficiaires

16
JOURNÉES MARCHÉS
et **41 sessions de B2B**
au profit des TPE
en 2019

Plus de **7 MILLIONS**
DE VUES de la campagne
ANA MÂAK sur les autres
médias en ligne en 2019

PERMETTRE À TOUS L'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS



Accélérer l'entrepreneuriat féminin

Le Groupe est convaincu que la croissance de l'Afrique dépend du fort potentiel des femmes, aujourd'hui encore sous exploité. Ainsi, il s'engage dans une démarche proactive de soutien des femmes à l'entrepreneuriat.

En 2019, la banque au Maroc a lancé l'offre « Rasmali Sayyidat » dédiée aux femmes entrepreneures. Cette offre de services financiers et non financiers comporte des avantages exclusifs ayant déjà bénéficié à 726 entrepreneures.

Attijariwafa bank Egypt s'inscrit dans cette démarche et soutient financièrement le programme de formation professionnelle des femmes « SheLeads » créé par la Fondation « Youth Leaders ». « SheLeads » accompagne 50 femmes de divers horizons professionnels dans le démarrage de leur start-up.

Lors du FIAD 2019, le Groupe a organisé une conférence sur l'entrepreneuriat féminin en Afrique, avec la participation de la Banque Africaine de Développement et de l'initiative « Banking on Women » de l'IFC-Groupe Banque Mondiale.

Pendant cet évènement intitulé « Comment accélérer l'entrepreneuriat ? », les intervenantes ont pu échanger sur les principaux freins à l'entrepreneuriat des femmes en Afrique ainsi que les leviers de développement, notamment en termes d'accès aux services financiers et non financiers des banques.

Par ailleurs, en marge du « Global Gender Summit » qui s'est déroulé à Kigali en novembre 2019, le groupe Attijariwafa bank a signé un Mémoire d'entente avec le groupe African Guarantee Fund, fonds majeur en Afrique, qui a pour objectif principal d'encourager le financement des Petites et Moyennes Entreprises.

Cette convention permettra au groupe Attijariwafa bank de soutenir la femme entrepreneure en bénéficiant de garanties de portefeuille d'une part, et d'apporter un soutien technique, en partenariat avec African Guarantee Fund, aux PME dans tous les pays de présence du Groupe d'autre part.

Enfin, suite à l'accréditation du Groupe au Fonds vert pour le climat des Nations-Unies, une formation sur le genre et la finance climat a été organisée en 2019 au profit d'une trentaine de collaborateurs de la banque au Maroc.

Cette formation pratique animée par un expert a permis aux participants de comprendre les exigences du Fonds en termes de risques sociaux liés au genre et à l'inclusion sociale, et d'être capables de réaliser une analyse des risques sociaux liés à l'égalité de genre et à l'inclusion sociale dans les dossiers de crédit, conformément aux exigences des Nations-Unies.

Le programme « Stand Up for African Women »

Le programme « Stand Up for African Women » (SUFWE) est une initiative dédiée à l'entrepreneuriat féminin lancée par le Club Afrique Développement lors du Forum International Afrique Développement 2017.

SUFWE a pour objectifs de soutenir et promouvoir l'entrepreneuriat féminin en Afrique, de donner de la visibilité et des outils pour étoffer ce développement, de catalyser la création d'entreprise et de valeurs, ainsi que de contribuer au développement des communautés entrepreneuriales et à la création d'opportunités.

En marge du FIAD 2019, ce programme a été consolidé par le partenariat signé entre le groupe Attijariwafa bank, la Banque Africaine de Développement (BAD) et plusieurs associations patronales féminines africaines portant sur l'accompagnement des femmes entrepreneures africaines.

À cette occasion, les partenaires se sont ainsi engagés à mettre en œuvre un dispositif d'accompagnement des femmes entrepreneures dans chaque pays où le groupe Attijariwafa bank est présent, en synergie avec les actions déployées par la BAD à travers son initiative AFAWA (initiative pour favoriser l'accès des femmes au financement en Afrique).

Le programme prévoit aussi la remise de trophées aux femmes entrepreneures africaines qui se sont distinguées par leurs actions en faveur du développement économique de leurs pays et de leurs communautés. En 2019, le premier trophée a été décerné à une chef d'entreprise camerounaise pour son implication dans l'entrepreneuriat et sa contribution à la création de valeur ajoutée et d'emplois.

ŒUVRER POUR LE DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES



Le Groupe Attijariwafa bank est convaincu de la nécessité d'investir dans des projets qui soutiennent le développement des territoires. A ce titre, il accompagne durablement les États et les entreprises, en finançant les projets structurants et en appuyant divers programmes de développement dans les pays de présence. Acteur impliqué sur le plan de la coopération régionale et internationale, Attijariwafa bank met en place des initiatives innovantes qui servent à renforcer les échanges et les relations économiques entre les pays africains et avec le reste du Monde.

Encourager la coopération sud-sud

La contribution du Groupe à l'intégration économique et financière en Afrique se matérialise par le développement d'accords de coopération importants visant à développer les activités de marché en Afrique.

2019 s'est inscrit dans cette continuité avec la signature d'un protocole de coopération avec Kenya Commercial Bank, première banque du Kenya afin de permettre au groupe Attijariwafa bank d'offrir à ses opérateurs économiques dans tous ses pays de présence, l'accès au marché kenyan et à tous ceux couverts par Kenya Commercial Bank en Afrique de l'Est.

Un mémorandum d'entente a été également scellé entre Attijariwafa bank et le Ministère du Commerce et de l'Industrie du Sierra Leone portant sur la promotion de l'investissement et la création d'entreprises dans les pays de présence des filiales bancaires du Groupe ainsi qu'en Sierra Leone.

De même, un accord a été signé avec l'Agence de l'Investissement Régional du Marché Commun des Etats d'Afrique Australe. Il porte sur le développement commun d'opportunités d'investissement dans les pays membres de l'Agence (COMESA).

Accompagnement des grands projets en Afrique

Le groupe Attijariwafa bank participe activement à la réussite des programmes sectoriels des pays de présence et soutient les projets d'investissements publics et privés en faveur du développement de l'Afrique.

Le Groupe a signé plusieurs conventions de financement dans ce sens en 2019, parmi lesquelles se distinguent la construction de la centrale à gaz de Kékéli au Togo qui va contribuer significativement à l'électrification du pays avec des conditions plus favorables et moins polluantes, ainsi que le nouveau centre d'enfouissement technique d'Abidjan en Côte d'Ivoire, pour une meilleure élimination et valorisation des déchets.

Renforcer les relations entre l'Afrique et l'Asie

Dans la continuité des engagements pris par le Groupe afin de faciliter les relations commerciales entre l'Afrique et l'Asie, Attijariwafa bank a signé un accord de partenariat en 2019 avec Mizuho Bank, l'un des plus grands groupes bancaires et financiers japonais.

En vertu de ce mémorandum, les deux parties s'engagent à formaliser un cadre de coopération pour favoriser le partage de bonnes pratiques dans les domaines, bancaire, financier et des affaires.

En marge de la 2^e édition du CIIE (China International Import Exposition) qui s'est déroulé en novembre 2019, le groupe Attijariwafa bank a signé une convention de partenariat avec le groupe Export-Import Bank of China, principale institution financière en charge de soutenir la stratégie chinoise en matière de commerce international, d'investissement et de coopération économique.

Ce mémorandum d'entente porte sur la promotion des exportations africaines vers la Chine, ainsi que le financement de l'investissement et de la construction de parcs industriels dans les pays de présence du groupe Attijariwafa bank par l'intermédiaire d'un fonds doté de 5 milliards USD mis en place par Export-Import Bank of China.

ŒUVRER POUR LE DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES



L'action du Club Afrique Développement

Créé par le groupe Attijariwafa bank en 2016, le Club Afrique Développement est un espace de rencontres et 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, et d'identification d'opportunités d'investissements et de partage d'expériences. Elle compte plus de 3000 membres à fin 2019.

En 2019, le Club a été officiellement lancé en Egypte et ne compte pas moins de 10 antennes sur le continent. Deux missions multisectorielles ont été organisées à Abidjan en Côte d'Ivoire et à Douala au Cameroun pendant cette année.

Il a également rejoint en 2019 le Trade Club Alliance, lancé par le groupe bancaire Banco Santander. Ce réseau international regroupe 14 banques partenaires d'Europe, d'Afrique, d'Asie et d'Amérique accompagnant les entreprises dans leurs activités commerciales à l'international.

Le Trade Alliance Club se présente sous la forme d'une plateforme digitale, regroupant plus de 16 000 entreprises membres.

Il permet d'identifier des partenaires commerciaux potentiels et de mettre en relation des acheteurs et fournisseurs dans tous les secteurs d'activité à travers le monde.

10 ANTENNES
du Club Afrique
Développement
sur le continent

Plus de
3 000 MEMBRES
au sein du Club Afrique
Développement

**19 MISSIONS
MULTISECTORIELLES**
organisées par le Club
Afrique Développement
depuis 2010

**4
CONVENTIONS**
signées à la 6^e édition
du FIAD

Plus de **2 000
PARTICIPANTS**
et **5 000 rencontres
d'affaires** à la 6^e édition
du FIAD

Plus de **25 000
RENDEZ-VOUS
D'AFFAIRES** organisés
par le Club Afrique
Développement
depuis 2010

ŒUVRER POUR LE DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES



Mise en relation des entreprises

Le Groupe met en relation les entreprises et les investisseurs en Afrique et avec le reste du monde par le biais de diverses structures telles que le Club Afrique Développement et en organisant des événements importants comme le Forum International Afrique Développement qui en est à sa 6^e édition en 2019.

La plateforme « Attijari Business Link » lancée en novembre 2016 par le Groupe en partenariat avec Bpifrance, permet aux entreprises et aux investisseurs de se mettre en relation dans tous les pays de présence du Groupe.

« Attijari Business Link » est la 1^{re} communauté digitale à l'échelle africaine au sein d'Euroquity, permettant la mise en relation des porteurs de projet et sociétés de toutes tailles et tous secteurs d'activités avec des partenaires de leur développement et avec des investisseurs en quête d'opportunités d'investissement.

En 2019, cette communauté de plus de 1 600 membres a permis 848 mises en relation pendant l'année.

En Tunisie, l'évènement « QuickStart by Attijari bank » lancé pour la première fois en 2018, vise à mettre en relation les Startups et les entreprises clientes capables de développer des partenariats d'affaires. Deux éditions ont été organisées depuis le lancement de ce programme.

Un Forum d'envergure dédié à la coopération sud-Sud

Le Club Afrique Développement, organise depuis 2010 le Forum International Afrique Développement (FIAD), lancé sous l'impulsion de l'actionnaire de référence du Groupe, le fonds d'investissement AL MADA.

Créer des opportunités d'investissements et encourager la coopération Sud-Sud, telle est la mission de cet événement annuel de grande envergure.

Le FIAD réunit chaque année, les décideurs et investisseurs africains dans des conférences-débats, des espaces B to B, et y découvrent des opportunités d'affaires à travers une banque de projets exposés pendant le Forum.

La 6^e édition du FIAD tenue en mars 2019 a été placée sous la thématique « Quand l'Est rencontre l'Ouest ». Elle a remporté un franc succès avec plus de 2000 participants provenant de 34 pays et pas moins de 5000 rencontres d'affaires pendant 2 jours ainsi que la signature de quatre conventions.

Par ailleurs, le Forum International Afrique Développement est une occasion privilégiée pour la Fondation Attijariwafa bank d'interpeller la part de culture dans les échanges économiques. Pour cette 6^e édition, une exposition a convié les participants à parcourir le continent d'Est en Ouest, du Nord au Sud, à travers les œuvres de 33 artistes issus de la scène émergente du Continent et de la diaspora, ainsi que des artistes consacrés.

Accompagnement des écosystèmes donneurs d'ordres-TPME

Depuis 2017, la banque au Maroc a lancé les plans entreprises notamment le « Plan El Kheir » pour l'agriculture et l'agro-industrie, le « Plan Automotive » pour l'industrie automobile, le « Plan Offshore », ainsi que le « Plan Supply Chain » en 2018.

Ce dispositif d'accompagnement sectoriel répond aux besoins des différents écosystèmes industriels et vise à développer un tissu local de TPE et PME performant et compétitif.

Dans cette continuité, Attijariwafa bank a lancé en 2019 le nouveau « Plan Textile ». Cette offre spécifiquement conçue pour les entreprises œuvrant dans les écosystèmes textiles offre plusieurs avantages, parmi lesquels, des solutions de financement avantageuses, des services non financiers adaptés au secteur d'activités, des services offshore, etc.



ETABLIR UNE RELATION DURABLE ET DE CONFIANCE AVEC LES CLIENTS

Attijariwafa bank place ses clients au centre de ses attentions et de ses préoccupations. Cela passe par une proximité toujours plus grande ainsi qu'une écoute attentive de ses clients, afin de connaître leurs besoins en évolution et maintenir une relation durable et de confiance avec eux.

Lutte contre la fracture numérique

Le Groupe accélère sa transformation digitale et renforce son offre de services digitaux, afin d'offrir à ses clients la meilleure expérience bancaire. Ainsi en 2019, la banque au Maroc a enregistré plus de 8 millions de connections par mois sur le Mobile banking et compte près de 525 000 clients actifs en ligne.

Plusieurs plateformes digitales permettent de répondre aux besoins spécifiques des clients et non clients telles que le site « Dar Al Moukawil » pour les TPE et porteurs de projet, le site du Club Afrique Développement et « Attijari Business Link » pour la mise en relation professionnelle des entreprises, ou encore la première agence digitale de leasing au Maroc créée en 2019 par Wafabail.

L'offre de Mobile banking « JIBI » créé en 2018 par Wafacash et l'offre 100% mobile « L'bankalik » lancée par la banque en 2018 s'inscrivent également dans la stratégie de développement du Groupe en faveur de l'innovation digitale.

La solution de banque en ligne « Attijarinet » et l'application « Attijari Mobile », ont été équipées de nouvelles fonctionnalités en 2018 puis en 2019, afin de permettre aux clients de la banque au Maroc de mieux gérer leurs comptes au quotidien, d'effectuer de nouvelles opérations en temps réel, et de bénéficier de nouveaux services.

Enfin, le Groupe a opéré à une refonte de son site institutionnel en 2019. Ce site a été réalisé en s'appuyant sur une architecture applicative et technologique qui fait partie des solutions les plus pointues, sécurisées et alignées avec la transformation digitale du Groupe, afin de répondre aux nouveaux usages et aux attentes des utilisateurs du web.

Prévention du surendettement

Le Groupe lutte contre le surendettement, grâce à une gestion prudente du risque, notamment pour l'octroi de crédit. Ainsi, toute demande de crédit transite par un système qui procède à un scoring rigoureux avant chaque décision. Aucun crédit n'est accordé s'il dépasse la capacité du client et un suivi est opéré à posteriori pour évaluer l'évolution de la situation des clients.

Dès 2012, la filiale Wafasalaf spécialisée dans le crédit à la consommation a créé une structure pour la prise en charge des clients en difficulté de trésorerie pour leur proposer des solutions adaptées à leur situation telles que le report, le rééchelonnement et le rachat de créances. Cette cellule s'adresse principalement à des clients qui présentent des difficultés de trésorerie mais qui ne sont pas en situation d'insolvabilité.

Le programme « El Gharemat » pour les femmes débitrices lancé en 2018 par Attijariwafa bank Egypt en partenariat avec la Fondation Misr El Kheir s'inscrit aussi dans cette continuité. Ce programme d'éducation financière et de formation professionnelle accompagne les femmes, issues de communautés à faible revenu et faisant l'objet de poursuites judiciaires.

Pendant leur incarcération, les femmes débitrices bénéficient d'un apprentissage à la fabrication de couvertures et de foulards, de manière à ce qu'il leur soit plus facile d'obtenir un emploi après leur libération, tout en leur garantissant un salaire mensuel pour soutenir leurs familles. À l'achèvement du programme, la Fondation recrute ces femmes au sein de son usine « ABIS » située à Belbes, où leur est enseignée la fabrication de tapis faits main et répondant aux normes internationales les plus élevées.

ETABLIR UNE RELATION DURABLE ET DE CONFIANCE AVEC LES CLIENTS



Toujours plus de proximité avec les TPE

Attijariwafa bank enrichit régulièrement ses actions de proximité au profit de la TPE, à travers par exemple le cycle de rencontres régionales « Les Rendez-vous de la TPE » et les nouvelles expériences d'immersion des commerciaux de la banque chez les clients afin de mieux cerner leurs besoins.

Un total de 120 centres dédiés aux TPE sont aussi répartis sur l'ensemble du territoire au Maroc afin de mieux conseiller et accompagner cette clientèle.

Wafa Assurance mise sur la prévention

La prévention fait partie intégrante de la démarche RSE de Wafa Assurance. Ainsi, la filiale organise chaque année depuis 2015 les Trophées de la prévention et récompense les efforts des entreprises en matière de politique de sécurité et de prévention des risques.

L'entreprise est également partenaire et premier sponsor du congrès « Préventica » depuis 5 ans. Cet évènement national en est à sa 6^e édition en 2019.

Améliorer la satisfaction clients

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

En 2019, ce programme, composé d'enquêtes à chaud ou à froid, de baromètres, de focus group, a touché 7 700 clients internes, 25 000 clients externes et 500 fournisseurs de la banque au Maroc.

La satisfaction globale des clients externes au Maroc évaluée dans le cadre de ce programme était de 90% en 2019, ce qui est relativement stable par rapport aux années précédentes (91% en 2017 et 94% en 2018).

Les enquêtes en interne, dont la satisfaction globale a été évaluée à 79%, ont donné lieu à des plans d'actions dans une démarche d'amélioration continue.

En parallèle, 4 800 appels mystères et 800 visites mystères ont été effectués pour mesurer la qualité de l'accueil téléphonique et physique 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, à savoir le Centre de Gestion des Réclamations, qui réserve la meilleure qualité de traitement et de suivi des réclamations des clients.

En 2019, le taux de traitement des réclamations des clients dans les délais est de 96% pour la banque au Maroc.

L'enquête annuelle sur le traitement des réclamations des clients au Maroc a été réalisée en 2019 sur un échantillon de plus de 4 526 clients particuliers, TPE, PME et MRE.

Le taux global de satisfaction du traitement des réclamations, de 66% cette année, illustre une fois de plus que la banque au Maroc est en amélioration ces dernières années (par rapport à 56% en 2016).

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



ETABLIR UNE RELATION DURABLE ET DE CONFIANCE AVEC LES CLIENTS

Le Prix National Qualité

Chaque année depuis 2011, le Prix National Qualité met à l'honneur les collaborateurs du Groupe au Maroc qui se sont distingués par leurs performances en matière de qualité de service.

La 6^e édition du Prix National Qualité 2018 s'est tenue en mai 2019 sous la thématique « L'ENERGIE EST EN NOUS, Celle de placer la qualité au cœur de la relation client ».

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 169 collaborateurs « CEV » à fin 2019.

Les « CEV » sont distingués chaque année lors du Prix National Qualité afin de valoriser les meilleures initiatives qu'ils ont déployées pendant l'année. Lors de la 6^e édition tenue en 2019, 10 initiatives « CEV » sur 30 initiatives proposées ont été sélectionnées pour présenter leurs réalisations.

Des certifications en reconnaissance de la qualité de services

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

Ainsi, en juillet 2019, la banque au Maroc a passé avec succès l'audit de 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 Emetteurs & aux Investisseurs et de Dépositaire d'Organismes de Placement Collectif).

Avec cette reconnaissance internationale, 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.

Ces certifications délivrées par Bureau Veritas viennent couronner le travail d'équipes pluridisciplinaires qui ont œuvré pour la construction des Systèmes de Management de la Qualité d'Attijariwafa bank.

Par ailleurs, Wafacash a été élue en octobre 2018 et pour la 2^e année consécutive, « Service Client de l'année 2019 » dans la catégorie « Moyens de paiement et transfert d'argent ». Une distinction qui vient récompenser l'engagement continu de la filiale en faveur de la qualité de service et la satisfaction client.

Améliorer l'accessibilité des locaux de la banque

La banque au Maroc s'est fixée comme objectif la mise en conformité en matière d'accessibilité de l'ensemble des sites centraux et des directions régionales, ainsi qu'un site par ville afin d'accueillir les personnes en situation de handicap dans les meilleures conditions.

À ce titre, une politique d'accessibilité des sites a été engagée et prévoit la mise en place des conditions d'accès et de circulation des personnes en situation de handicap.

Un guide pratique ciblant tous types de site et régissant les prescriptions et normes à respecter pour les aménagements dit « accessibles » ainsi qu'un plan d'action pour le déploiement de l'accessibilité au niveau des sites d'Attijariwafa bank sont en cours d'élaboration à fin 2019.



RESPECTER L'ENVIRONNEMENT ET LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE



Plus de **100**
COLLABORATEURS
de la banque au Maroc
formés aux risques sociaux
et environnementaux liés
aux prêts bancaires



BANQUE ACCRÉDITÉE
par le Fonds vert pour le
climat des Nations-Unies

6% DE BAISSÉ
DE CONSOMMATION
DE PAPIER



pour la banque au Maroc
par rapport à 2018



10,8 MRDS de MAD
de financement alloués
à des grands projets
écologiques depuis 2011



2
SITES CERTIFIÉS
Haute Qualité
Environnementale
(HQE) au Maroc



RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DU GROUPE

Le Groupe veille à réduire l'impact environnemental de son fonctionnement par le biais d'actions significatives en matière de réduction de la consommation de papier, d'énergie, de production de déchets, et plus largement de protection de l'environnement.

Réduction de la consommation de papier

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

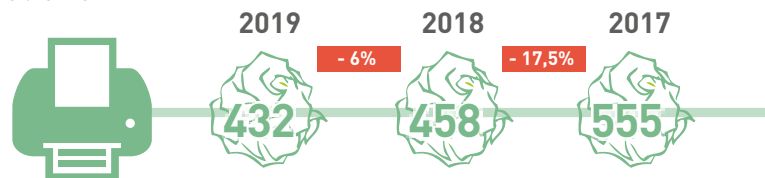
Afin de réduire sa consommation de papier, Attijariwafa bank a engagé très tôt une démarche de réduction de la consommation de papier et de digitalisation des process et des documents, tant en interne qu'à destination de la clientèle et de ses partenaires. Ainsi en 2019, la consommation de papier de la banque au Maroc a baissé de 6% par rapport à 2018.

Les supports électroniques sont privilégiés et les supports de communication publicitaire papiers sont progressivement réduits. À titre d'exemple, des tablettes et des écrans ont été déployés dans les salles de réunion des sites centraux et le réseau d'agences de la banque au Maroc.

Pour favoriser la baisse du nombre d'impressions, les imprimantes individuelles sont progressivement 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.

Papier*
en tonnes



* Périmètre : Sites Centraux au Maroc

Maîtrise de la consommation d'énergie

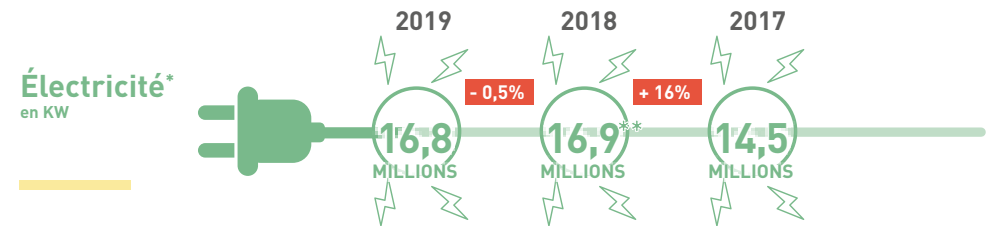
Attijariwafa bank déploie une démarche d'amélioration de sa performance énergétique à travers l'intégration de critères environnementaux dans les achats et la mise en place de différents dispositifs au sein de ses sites.

À cet effet, l'éclairage à basse consommation a été généralisé, et le renouvellement des équipements vétustes s'opère par des installations et équipements à faible consommation énergétique : détecteurs de mouvements, nouvelle technologie d'ascenseurs, climatisation à Débit de Réfrigérant Variable, etc.

Certains sites disposent désormais d'une gestion centralisée, qui permet d'améliorer la consommation énergétique au plus près des besoins.

Plusieurs filiales ont mis en place des solutions photovoltaïques au niveau de leurs bâtiments telles que Wafasalaf et Wafa Assurance. Pour sa part, Wafacash a doté ses agences mobiles d'un système autonome d'énergie solaire via l'installation de plaques solaires depuis 2015.

Ces efforts ont permis à la banque au Maroc de maîtriser sa consommation d'énergie par rapport à 2018, dans un contexte de développement de ses activités.



** L'augmentation est causée par la mise en service de deux Data Centers et d'un nouvel espace de travail

RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DU GROUPE



✓ 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.

Elle repose sur un plan d'action ayant pour objectif un déploiement et une généralisation dans les autres sites à horizon 2020.

Le Groupe vise à travers cette initiative structurante qui engage ses collaborateurs et ses prestataires, une baisse de 31% de la production de déchets, ainsi qu'une amélioration du bilan carbone du siège de 68% à horizon 2020, soit l'équivalent de 2,5 hectares de forêts préservées.

Le bilan global de cette démarche a déjà permis en 2019 une réduction de 52% de déchets au niveau du siège social du Groupe et un gain global en émissions de 155,48 t eq CO₂, soit 82% d'émissions de CO₂ évitées.

Afin d'engager les partenaires, notamment les collaborateurs dans la démarche de gestion durable des déchets, une campagne de sensibilisation aux éco-gestes intitulée « Objectif 7 millions d'éco-gestes » a été lancée en mars 2019 et invite les collaborateurs du Groupe à appliquer au moins 1 éco-geste 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 oeuvre 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 éco-gestes, réalisation d'une web série sur les éco-gestes, organisation d'un community day à Casablanca, etc.

RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DU GROUPE



Visualisez la web série

« Objectif : 7 millions d'éco-gestes »

Pendant 7 épisodes couvrant les différents chapitres du guide éco-gestes, suivez les aventures de Samia et Karim, des collaborateurs du Groupe ayant des idées pleines la tête pour inciter leurs collègues à adopter une bonne pratique écologique par jour, car ensemble c'est annuellement plus de 7 millions d'actions positives pour l'environnement !

Les vidéos ont été mises en ligne sur le site institutionnel www.attijariwafabank.com. À visionner aussi sur la chaîne Youtube d'Attijariwafa bank : https://youtu.be/NpZP_N7eNHE

Mise en place du tri et recyclage des déchets

Dans le cadre de la démarche de gestion durable des déchets, des contenants de tri sélectif des déchets ont été introduits en 2019 dans les espaces centraux de la banque au Maroc et selon les standards, 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 désormais triés et recyclés.

Les locaux déchets ont été donc 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 récupérées pour réutilisation.

Pour éviter la surconsommation de produits jetables, les gobelets des machines à café sont progressivement remplacés par des mugs et les bâtonnets en plastique par des touillettes en bois. Cette mesure a permis d'économiser 171 000 gobelets en plastique pendant l'année.

Enfin, des fontaines d'eau et des carafes ont été installées, afin de réduire la consommation des bouteilles d'eau en plastique.

Limiter les émissions liées aux transports

En vue de réduire les émissions de carbone liées aux transports, la banque au Maroc a généralisé l'optimisation des encaisses dans les agences, ce qui a permis une réduction du nombre de transports de fonds de 25% depuis fin 2015.

Par ailleurs, Wafa LLD, filiale en charge de la location longue durée de véhicules, veille au renouvellement et au rajeunissement du parc automobile détenu par ses clients, par l'injection de véhicules neufs à faible émission de CO2 sur une moyenne de trois années, afin de participer à l'amélioration des performances environnementales du Groupe.

Depuis 2016, la filiale Wafa IMA Assistance met à la disposition de ses clients des véhicules de remplacement hybrides, en cas d'immobilisation de leur véhicule après un accident.

Lutte contre le gaspillage alimentaire

Afin de lutter contre le gaspillage alimentaire dans les restaurants de la banque à Casablanca, les portions seront ajustées et les plats industriels seront progressivement remplacés par des plats frais en 2020.

Une campagne de sensibilisation au gaspillage alimentaire a été affichée en 2019 pour inciter les collaborateurs à consommer de façon responsable.

Par ailleurs, les restes alimentaires sont pesés et le pain non consommé est collecté pour être recyclé.

RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DU GROUPE



Respect des normes de construction durable

Forte de l'expérience de certification HQE (Haute Qualité Environnementale) de la Direction Régionale de Rabat Souissi en 2018, Attijariwafa bank a obtenu la certification HQE de niveau « Excellent » pour la conception du site Drissia-Tanger en 2019, portant à deux le nombre de sites certifiés HQE au Maroc.

D'autres sites en construction ou en réaménagement sont en cours de certification HQE tels que la future direction régionale de Fes, et 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.

Désormais, l'ensemble des projets d'investissement logistiques au Maroc s'inscrivent 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 remporte le prix « Santé et Confort » lors des « Green Solutions Awards »

En octobre 2019, le Cluster Efficacité Énergétique des Matériaux de Construction (EMC) a récompensé les gagnants marocains du concours international « Green Solutions Awards » au titre de l'année.

A cette occasion, Attijariwafa bank a remporté le prix « Santé et Confort » pour le projet de construction de l'immeuble Tanger Drissia accueillant une agence et une direction de Groupe.

En effet, l'immeuble Tanger Drissia est caractérisé par un rendement énergétique optimal grâce notamment, à une façade ventilée, un vitrage à haute performance thermique et acoustique et à la mise en place de 24 panneaux photovoltaïques au niveau de sa terrasse assurant 38% de l'énergie globale du bâtiment et 100% de l'éclairage de l'immeuble.

Sensibiliser à la protection de l'environnement

La contribution du Groupe à la protection de l'environnement passe aussi par la sensibilisation des collaborateurs.

Wafacash a lancé en 2019 la communauté Eco-Cash pour impliquer ses collaborateurs en faveur de la protection de l'environnement, à travers différentes actions.

Un premier évènement intitulé « Trash challenge » a réuni plus de 350 collaborateurs pendant une journée dans 25 villes et 38 sites au Maroc, au Sénégal et au Cameroun pour le ramassage d'ordures.

En Egypte, Attijariwafa bank a participé à une action de nettoyage du Nil dans le cadre de l'initiative « VeryNile » lancée par les start-ups égyptiennes Bassita et Greenish pour la protection du Nil.

Lors de cette journée, 40 collaborateurs bénévoles ont nettoyé les quais du Nil et ont pu récolter une tonne de déchets plastiques en vue de leur recyclage.

Ces start-ups ont aussi bénéficié d'un soutien financier de la part de la filiale égyptienne pour produire des sacs en coton et lutter contre l'utilisation des sacs en plastique.

Par ailleurs cette même année, la banque au Maroc a organisé le premier Community Day dédié cette fois à l'Environnement, autour du recyclage et de la valorisation des déchets, avec la participation d'une trentaine de collaborateurs bénévoles.

Cet évènement s'est déroulé dans les locaux de l'association Al Ikram, dans le cadre de son projet d'insertion sociale « Ressourc'In » qui produit des objets design et de décoration à partir du recyclage du papier, du carton, du plastique et du textile.

Pour ce premier Community Day Environnement, les collaborateurs bénévoles ont participé à des ateliers de sensibilisation à l'enjeu du recyclage des déchets au cours desquels ils ont été initiés aux techniques de valorisation du plastique, du papier et du tissu.



ACCOMPAGNER LA CROISSANCE VERTE

Conscient que le réchauffement climatique constitue une menace pour l'économie mondiale et la planète ainsi que pour la santé et le bien-être des individus, le groupe Attijariwafa bank agit en faveur d'une croissance verte. À ce titre, il accompagne la transition énergétique des entreprises et finance les projets verts structurants, notamment dans le secteur des énergies renouvelables.

Financement de la transition énergétique des entreprises

Le Groupe s'implique en faveur des questions climatiques et mène plusieurs actions concrètes en ce sens 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 la consommation d'énergie.

Le groupe Attijariwafa bank est aujourd'hui considéré comme un acteur de référence en Afrique en matière de transition énergétique avec plus de 10,8 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.

Ainsi à fin 2019, les énergies renouvelables représentent 25% du portefeuille de financement de projets du Groupe, ainsi que 50% du mix électrique financé par le Groupe en financement de projets.

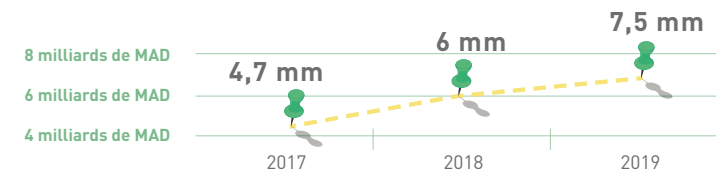
Au Maroc, l'offre « Effinergie » a été développée pour financer les investissements des entreprises en efficacité énergétique et optimiser leur consommation d'énergie.

Dans cette continuité, le label « Effinergie & Développement durable » a été créé en 2017 afin de récompenser les entreprises africaines qui s'inscrivent dans un processus de transition écologique, d'efficacité énergétique et de développement durable, à travers la création ou l'utilisation de produits et services respectant l'environnement ou encore l'adoption de processus ayant un impact environnemental positif.

Depuis son lancement, le label a été décerné à 14 entreprises et leur a permis de bénéficier d'un accompagnement technique et financier et de mises en relation avec différents acteurs pour le déploiement et la mise en place sur le marché de solutions écologiques.

La filiale SCB Cameroun propose désormais un crédit écologique dédié aux entreprises ayant un projet dans le secteur de l'efficacité énergétique, les énergies renouvelables et la gestion durable des bois et forêts. Il offre l'avantage d'une assistance technique des experts de l'Agence Française de Développement (AFD) pour l'étude des critères techniques, pour le montage et la vérification du business plan.

Engagements cumulés de financement dans les énergies renouvelables (en MAD)



ACCOMPAGNER LA CROISSANCE VERTE



LES GRANDS PROJETS ENVIRONNEMENTAUX FINANCÉS PAR LE GROUPE DEPUIS 2010 :

- Parcs éoliens de Foug 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

Des offres vertes pour les ménages

Plusieurs solutions ont été développées au sein du Groupe afin d'accompagner la transition énergétique des particuliers.

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. À fin 2019, 605 véhicules hybrides ont été financés dans le cadre de cette offre.

En Tunisie, Attijari bank finance depuis 2007 le programme national « Prosol » piloté par l'ANME et la STEG, visant à équiper les ménages de chauffe-eaux solaires et de panneaux photovoltaïques à des conditions préférentielles.

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

Le groupe Attijariwafa bank est la 7^e banque commerciale à l'échelle mondiale 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 co-financements ou garanties d'investissements importants de la part du Fonds, pouvant excéder 250 millions USD par projet.

Dans cette continuité, le Groupe a adopté en 2019 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.

ACCOMPAGNER LA CROISSANCE VERTE



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

Le groupe Attijariwafa bank accompagne et répond aux besoins de ses clients tout en veillant à limiter leurs impacts Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG).

Une attention particulière est en effet réservée pour les secteurs d'activités sensibles et pour les grands projets. Le Groupe a ainsi recours à des experts pour la réalisation d'études d'impact environnemental, social et de gouvernance ainsi que leur suivi.

Afin de renforcer cette démarche, la banque au Maroc a lancé un important chantier à fin 2018 pour la mise en place d'un Système de Gestion des risques Environnementaux et Sociaux (SGES) intégré à la démarche globale d'évaluation des risques pour l'octroi de crédits aux entreprises.

Ce dispositif couvrira dans un premier temps l'ensemble des opérations de financement des investissements des entreprises au Maroc et des grands projets en Afrique.

Le SGES prend en compte les meilleurs standards internationaux, et répond notamment aux exigences de la Société Financière Internationale (SFI) relatives

à l'exclusion de certaines activités, la catégorisation des projets selon leurs impacts, l'évaluation et le suivi des risques.

En 2019, la banque a ainsi formalisé sa politique environnementale et sociale et les procédures associées. Les divers outils ont été développés et la gouvernance de ce dispositif a été définie, impliquant diverses entités de la banque et une personne a également été nommée responsable du SGES.

Par ailleurs, un premier échantillon d'une centaine de collaborateurs a été formé aux risques environnementaux et sociaux liés au financement et à la nouvelle démarche qui sera appliquée par la banque au Maroc.

En 2020, le SGES sera intégré aux systèmes d'informations de la banque pour une mise en application d'ici la fin de l'année. Le recrutement d'un expert est également prévu afin d'assister les équipes dans cette démarche.

Plusieurs filiales africaines sont également impliquées dans cette démarche et collaborent avec le Groupe pour un déploiement de leur SGES d'ici fin 2020.



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



100%

DES COLLABORATEURS
sont signataires du code de
bonne conduite du Groupe

PRÈS DE

38%

DE FEMMES



au sein de la banque
au Maroc

PRÈS DE **7**
JOURS



DE FORMATION

en moyenne pour
les collaborateurs
de la banque au Maroc

8

JOURS



en moyenne pour le règlement
des fournisseurs de la banque
au Maroc

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



Le groupe Attijariwafa bank agit en faveur du respect des règles d'intégrité, de loyauté des affaires et de transparence. Il se mobilise notamment dans la prévention de la corruption et des conflits d'intérêt, dans la lutte contre la fraude et dans le respect des règles de concurrence. Son engagement éthique couvre aussi la lutte contre l'évasion fiscale ainsi que le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Les règles de déontologie du Groupe

Attijariwafa bank a mis en place une démarche déontologique afin de garantir le respect des règles d'intégrité, de loyauté des affaires et de transparence. Cette démarche est portée par un Déontologue qui engage l'ensemble des collaborateurs du Groupe dans le respect d'un code de bonne conduite.

Ce code établit les règles et les procédures qui permettent de guider les collaborateurs dans l'exercice de leurs fonctions dans le respect des engagements éthiques tels que les principes de loyauté et d'égalité, l'obligation de confidentialité et transparence, la coopération, les règles spécifiques à la relation client, à la publicité, aux cadeaux, aux opérations bancaires personnelles des collaborateurs, à la protection des biens du Groupe ou à l'utilisation des outils informatiques. Il prévient également les conflits d'intérêts et prévoit des mesures de lutte contre la corruption.

Les collaborateurs sont sensibilisés à ce code dès leur intégration dans le Groupe. En effet, ce code est remis à chaque nouvelle recrue et un module « e-learning » à ce sujet est accessible à tous les collaborateurs. Des formations en présentiel sont également déployées.

Des lettres de rappel des règles déontologiques sont envoyées annuellement aux fonctions sensibles et aux instances de gouvernance.

Par ailleurs, un dispositif d'alerte permet de remonter les cas de violation au Déontologue du Groupe qui mène des enquêtes de moralité et s'assure du respect des principes éthiques définis dans ce code. En 2019, 5231 collaborateurs de la banque ont suivi une formation e-learning sur le code de bonne conduite.



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



La lutte 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.

Aussi, 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.

En sus du code de bonne conduite qui fixe les règles de base afin de garantir l'intégrité des affaires au sein du Groupe, des codes spécialisés ont pour but de prévenir les conflits d'intérêts et la corruption. Ces différents codes permettent aux collaborateurs d'alerter le Déontologue sur les comportements non éthiques.

Un code de déontologie des achats est adressé aux ordonnateurs de dépenses pour prévenir les risques de corruption liés aux achats. Les fournisseurs sont également engagés à respecter ce code par la signature d'une lettre de déontologie.

Par ailleurs, 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.

S'engager contre la criminalité financière

Attijariwafa bank déploie une politique de prévention contre la criminalité financière qu'il s'agisse de la lutte contre l'évasion fiscale, le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LAB/FT).

Un dispositif LAB/FT a été mis en place et repose sur une Charte LAB/FT et des procédures qui décrivent l'ensemble des orientations stratégiques et des règles applicables en la matière, ainsi que l'organisation, le fonctionnement et les rôles et responsabilités de chaque acteur dans le processus.

Des solutions d'analyse comportementale et de profilage de la clientèle ont été mises en place pour une meilleure pertinence de la surveillance des opérations réalisées. Elles sont régulièrement mises à jour pour intégrer les évolutions réglementaires et technologiques et améliorer leur efficacité.

L'exercice 2019 a été marqué par la généralisation de ces outils au niveau des filiales à l'international et la banque offshore Attijari International bank.

Par ailleurs, des formations et des actions de sensibilisation sont régulièrement organisées par le Groupe afin d'améliorer la vigilance des collaborateurs. En 2019, 2435 collaborateurs de la banque de détail au Maroc ont bénéficié d'une formation LAB/FT en présentiel et 5209 collaborateurs en e-learning.

Les filiales à l'international et la banque offshore Attijari International bank ont également bénéficié d'une formation sur les programmes d'embargos et la gestion des sanctions économiques internationales.

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



La sécurité et la protection des données

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-elles 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, 772 collaborateurs de la banque ont bénéficié d'une formation en présentiel sur la protection des données personnelles au titre de l'année 2019.

Plusieurs événements de sensibilisation dédiés à la protection des données ont été également organisés pendant l'année, notamment un Ted réunissant les équipes de l'entité Systèmes d'Information Groupe.

A l'instar des pratiques de la maison mère en matière de déontologie, Attijari bank Tunisie a lancé en novembre 2019, son code dédié aux collaborateurs exerçant des fonctions dites « sensibles » et qui sont, de par leurs positions au sein de la banque, considérés comme initiés permanents ou occasionnels. Ce code comporte les règles à respecter concernant la circulation de l'information privilégiée et importante par ses collaborateurs.

Enfin en 2019, le Groupe s'est aussi engagé sur l'étude d'impact du nouveau Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) sur les process de la banque et ses filiales. Une feuille de route et un plan d'action sont mis en place pour se conformer à cette nouvelle réglementation.

Déploiement du Plan de Continuité d'Activité (PCA) au sein des filiales

Afin d'assurer la résilience de l'entreprise en cas de sinistre majeur, le groupe Attijariwafa bank déploie une politique de continuité d'activité conforme aux exigences réglementaires.

En 2019, un dispositif de déploiement du PCA au niveau des filiales du Groupe a été lancé. Il prévoit la mise en place d'un socle commun pour toutes les filiales au Maroc et à l'international ainsi qu'une feuille de route pour le déploiement et un guide méthodologique dédié.

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, les tournées régionales, les petits déjeuners des nouvelles recrues avec le Président Directeur Général, etc.

Des flashs 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 « Think & Make » lancé en 2018 par la banque au Maroc s'inscrit dans cette même dynamique d'échange. Ce programme a été initié 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.

Enfin, diverses initiatives sportives favorisent aussi la coopération interne et l'esprit d'équipe au sein du Groupe telles que l'organisation d'« Attijari International Cup », réunissant annuellement des collaborateurs de la banque et de l'ensemble des filiales africaines et européennes autour d'une compétition internationale de mini-foot.

Ainsi en octobre 2019, la 5^e édition de ce tournoi a vu la participation des délégations représentant 11 pays de présence du Groupe.

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 locales au sein du Groupe.

D'une durée de 12 mois par promotion, le programme « Yeelen » a ainsi pour vocation de recruter chaque année des lauréats subsahariens diplômés de l'enseignement supérieur marocain au sein du siège du Groupe et de les intégrer, à l'issue de cette période, dans les filiales des pays de présence en Afrique.

Depuis son lancement, le programme « Yeelen » a permis le recrutement de 133 collaborateurs au total, dont 14 en 2019.

Dans cette continuité, deux actions de recrutement d'envergure ont été organisées à Dakar en avril et à Abidjan en juin 2019. Lors de ces rendez-vous, 160 candidats ont été sélectionnés et conviés à des commissions de recrutement. Au total, 59 candidats ont été retenus et affectés au sein du Groupe au Maroc afin de combler des besoins spécifiques et enrichir les compétences locales.

AMÉLIORER LE CADRE DE VIE DES COLLABORATEURS



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. La participation du Groupe au Forum Handicap 2018 a permis de concrétiser des recrutements par l'intégration de quatre collaborateurs en situation de handicap.

En 2019, la part de collaborateurs identifiés comme en situation de handicap au sein de la banque au Maroc est de 0,14%.

A l'occasion de la journée mondiale des personnes en situation de handicap du 3 décembre 2019, la Fondation Attijariwafa bank a participé à la première édition du « Duo Day Challenge » organisée par l'association Anaïs qui œuvre pour l'intégration des personnes en situation de handicap mental, en accueillant un bénéficiaire de l'association pour une immersion professionnelle d'une journée dans ses locaux.

Cette première édition lancée au Maroc est une opportunité, pour les personnes en situation de handicap mental, de clarifier un projet professionnel, d'amorcer un parcours d'insertion et également de convaincre un employeur de ses possibilités en termes d'intégration, de performance et d'autonomie.

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 sexe et sont analysés.

En 2019, les femmes représentent 39,6 % des effectifs de la banque au Maroc (+1,2 % par rapport à 2018) et 47,3% des nouvelles recrues.

Le Groupe s'est aussi donné comme priorité de promouvoir les femmes aux postes de responsabilités. En 2019, elles représentent ainsi 41,4% de la population cadre de la banque au Maroc et 16% des membres du Comité de Direction et de Coordination.

Afin d'améliorer les conditions des collaboratrices et favoriser l'équilibre vie privée et vie professionnelle, le Groupe offre une large palette de prestations et de services adaptés à leurs besoins.

Pendant les congés maternité, la banque au Maroc garantit le maintien intégral de leur salaire pendant la durée légale, et leur permet de prolonger leur congé de 6 mois avec le maintien d'un demi-salaire sans aucun accord préalable.

Enfin, le groupe Attijariwafa bank rend hommage chaque année à ses collaboratrices lors de la journée internationale des femmes par une distribution de cadeaux et la mise en place d'actions en lien avec la femme au Maroc et à l'international : exposition des œuvres des collaboratrices artistes-peintres, organisation de conférences sur la thématique du « genre », animations sportives, etc.

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 2019, 2,91% du capital est détenu par les collaborateurs du Groupe.

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. Ainsi en 2019, la banque au Maroc a tenu 52 réunions avec pas moins de 236 représentants.

Le champ des sujets traités a été particulièrement vaste tels que : la formation, l'évaluation, la rémunération, la gestion des crédits au personnel, la santé au travail et les œuvres sociales.

95 % 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



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.

Le dispositif de la banque au Maroc est coordonné par le Comité d'Hygiène et de Sécurité (CHS) central et il est déployé en région grâce à 11 structures médicales qui sont composées au total de 5 infirmières, 2 assistantes sociales et de 14 médecins de travail.

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. En 2019, 3970 visites médicales et 1323 bilans de santé ont été effectués.

Par ailleurs, un observatoire des risques psychosociaux dont la mission est de suivre l'évolution des pathologies psychiatriques et de préconiser les actions à entreprendre pour les prévenir a été mis en place en 2017. Il assure également une veille scientifique sur le sujet qui a pris de l'ampleur ces dernières décennies.

Depuis 2018, la banque au Maroc soutient le programme national de lutte contre le tabac lancé par la Fondation Lalla Salma de lutte contre le cancer et a obtenu le label Or « Entreprise sans tabac » en 2019 pour la 2^e année consécutive.

Dans ce cadre, la banque mène des campagnes de sensibilisation contre les méfaits du tabac et effectue un suivi médical des collaborateurs souhaitant arrêter de fumer avec une prise en charge financière pour l'achat de produits de sevrage. Tel est le cas de Wafasalaf qui a obtenu ce label en 2014 et qui en est à son 4^e renouvellement à ce jour.

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.

D'autres disciplines sont mises en place pour lutter contre le stress et promouvoir le bien être telles que l'art thérapie. Un atelier de peinture pour adulte est ouvert aux collaborateurs du Groupe au Maroc tous les dimanche matin.

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 recrutement et l'insertion des jeunes

Le Groupe a fait le choix d'axer sa politique de recrutement sur les jeunes. Cette démarche de rajeunissement vise non seulement à assurer la relève au niveau de toutes ses activités, mais à donner toutes les chances de réussite aux jeunes compétences. Ainsi à fin 2019, plus de 62% de la population de la banque au Maroc est âgée de moins de 36 ans.

L'intégration des nouvelles recrues est assurée par divers processus : parrainages, journées d'intégration et séminaires de formation. En effet, le temps d'une journée, un séminaire d'intégration intitulé « Cycle Sindbad », est organisé à destination des jeunes recrues cadres 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. Parallèlement, le « Cycle Afak », a été mis en place pour l'intégration des collaborateurs futurs cadres, toujours avec le même esprit, celui de rapprocher les jeunes recrues des valeurs et de la culture du Groupe.

Conscient de l'importance de la période d'intégration, un nouveau dispositif de parrainage des nouvelles recrues a été mis en place depuis 2017. La mission du parrain consiste désormais à accompagner les nouvelles recrues à s'approprier harmonieusement les spécificités de l'environnement fonctionnel et culturel de la banque.

Dans cette continuité, l'année 2019 a été marquée par le renforcement du partenariat entre la banque au Maroc et l'Agence Nationale de Promotion de l'Emploi et des Compétences, à travers la signature de plusieurs conventions visant une insertion professionnelle des jeunes toujours plus accrue.

Enfin, la banque a accueilli 1 050 stagiaires en 2019. Ces stages constituent un vivier potentiel pour le recrutement du Groupe.

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 ;
- des formations métier conçues en formation continue ou dans le cadre des cursus de l'académie de formation « Attijari Academy » ;
- des formations en e-learning jouant le rôle d'un véhicule novateur de l'apprentissage.

L'investissement en formation a été soutenu en 2019 avec près de 35 498 J/H toutes formations confondues au profit de 16 700 participants. Enfin, le budget de formation a atteint 44,4 millions de MAD pour la seule banque au Maroc (+250 000 MAD par rapport à 2018).

Par ailleurs, la formation digitale a occupé une place importante dans le dispositif de formation en 2019 avec plus de 262 000 connexions enregistrées aux 42 modules de e-learning existants.

Dans la continuité de la formation qualifiante de « Conseiller en Opérations Bancaires » lancée en 2018, la banque au Maroc a créé en 2019 la formation « Développeurs Java J2EE » en partenariat avec l'Office de Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail (OFPPT). Cette formation orientée vers le domaine IT est destinée aux jeunes étudiants. Elle sera dispensée par des intervenants issus des deux établissements et elle donnera lieu à un stage pratique au sein du groupe Attijariwafa bank afin de permettre aux jeunes de bénéficier d'une immersion progressive en milieu professionnel.

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 2019, 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. Sur 85 offres diffusées en 2019, 2 039 candidatures ont été recensées et plus de 200 collaborateurs de la banque au Maroc ont été accompagnés dans leur projet de mobilité. En 2019, le taux de mobilité interne était de 6% et le taux de promotion interne était de 5% pour la banque au Maroc.

Le dispositif de GPEC permet aussi de mieux détecter et accompagner les hauts potentiels du Groupe. Depuis 2017, 38 collaborateurs du Groupe dont 45% de femmes ont été identifiés comme hauts potentiels.



« Attijari Academy » fait peau neuve

Après 12 années d'existence, 2019 a été une année de renouveau pour l'Académie de formation « Attijari Academy » au Maroc.

L'année 2019 a en effet été caractérisée par une refonte complète du contenu de ses cursus conformément au nouveau modèle relationnel du Réseau de la banque au Maroc et en tenant compte de toutes les nouveautés et évolutions que connaissent les métiers.

Plusieurs cursus ont vu le jour cette année, élargissant ainsi le périmètre de la formation académique à d'autres métiers qui interagissent directement avec le Réseau. D'autres cursus visant l'évolution horizontale sont venus enrichir l'offre de formation comme le dernier cursus de la polyvalence qui vient conforter la politique du Capital Humain Groupe relative à la création de passerelles d'évolution entre les différents réseaux.

Aussi, un projet d'envergure visant la certification de 34 formateurs internes selon les meilleurs standards d'andragogie a été déployé tout au long de l'année.

L'objectif étant de professionnaliser la fonction non permanente de formateur interne et d'harmoniser les pratiques pédagogiques.

Ainsi, un parcours complet a été prévu mixant des séances d'assessment, de formation, de coaching, d'accompagnement en salle, etc. à l'issue duquel 20 formateurs ont reçu leur certificat valable pour une période de 3 ans. En plus des formateurs internes, un accompagnement a été entamé au profit des formateurs des différentes régions pour disposer de l'expertise pédagogique aussi bien en terme de kits de formation que de méthodologie d'animation. Aussi, 2020 connaîtra la généralisation de ce dispositif à près de 150 formateurs régionaux.

En 2019, l'académie de formation a bénéficié à 2234 collaborateurs et a dispensé 5,7 jours en moyenne de formation par participant.

AMÉLIORER LE CADRE DE VIE DES COLLABORATEURS



Tableau de bord Employeur Responsable

INDICATEUR DE PILOTAGE	UNITÉ	PÉRIMÈTRE	2017	2018	2019
Effectif global	nombre	Groupe	19 754	20 125	20 602
Effectif global	nombre	Banque au Maroc	8 533	8 681	8 769
Dont femmes	%	Banque au Maroc	37,7%	38,4%	39,6%
Nombre de stagiaires	nombre	Banque au Maroc	1 203	1 109	1 050
Part des CDI	%	Banque au Maroc	95,9%	95,9%	95%
Part des CDD	%	Banque au Maroc	4,1%	4,1%	5%
Nombre d'embauches	nombre	Banque au Maroc	813	745	766
Dont femmes	%	Banque au Maroc	44%	38,8%	47,3%
Nombre de licenciements	nombre	Banque au Maroc	19	33	31
Taux de démission	%	Banque au Maroc	3,8%	4,7%	5%
Part des femmes dans les démissions	%	Banque au Maroc	30,8%	29%	32,6%
Part des collaborateurs âgés de moins de 35 ans	%	Banque au Maroc	65,7%	64,4%	62,7%
Part des collaborateurs âgés entre 36 et 55 ans	%	Banque au Maroc	29,1%	30,2%	32,1%
Part des collaborateurs âgés de plus de 55 ans	%	Banque au Maroc	5,2%	5,4%	5,2%
Part des collaborateurs avec une ancienneté inférieure à 5 ans	%	Banque au Maroc	37%	35,5%	32,3%
Dont femmes	%	Banque au Maroc	38,7%	39,7%	43,8%
Part des collaborateurs avec une ancienneté entre 5 et 12 ans	%	Banque au Maroc	36,2%	35,6%	38,7%
Dont femmes	%	Banque au Maroc	40,8%	39,9%	38%
Part des collaborateurs avec une ancienneté supérieure à 12 ans	%	Banque au Maroc	26,8%	28,9%	29%
Dont femmes	%	Banque au Maroc	31,7%	35,2%	36,9%
Part des cadres	%	Banque au Maroc	54%	55%	55,6%
Dont femmes	%	Banque au Maroc	39,5%	40,6%	41,4%
Part des non cadres	%	Banque au Maroc	46%	45%	44,4%
Dont femmes	%	Banque au Maroc	35,4%	35,8%	37,3%

AMÉLIORER LE CADRE DE VIE DES COLLABORATEURS



INDICATEUR DE PILOTAGE	UNITÉ	PÉRIMÈTRE	2017	2018	2019
Part des cadres dirigeants	%	Banque au Maroc	0,4%	0,4%	0,3%
Dont femmes	%	Banque au Maroc	11,4%	15,8%	17%
Nombre de départ en congé maternité	nombre	Banque au Maroc	-	242	198
Nombre de retour de congé maternité	nombre	Banque au Maroc	-	170	78
Part de l'effectif déclaré en situation de handicap	%	Banque au Maroc	0,15%	0,15%	0,14%
Taux de fréquence des accidents de travail	%	Banque au Maroc	10,3%	9,8%	8,9%
Taux de gravité des accidents de travail	%	Banque au Maroc	0,1%	0,18%	0,13%
Taux d'absentéisme	%	Banque au Maroc	2%	2,36%	2%
Nombre de visites médicales	nombre	Banque au Maroc	5 264	4 242	3 970
Nombre de bilans de santé	nombre	Banque au Maroc	-	-	1 323
Budget total de formation	kdhs	Banque au Maroc	29 900	44 152	44 400
Nombre total de jours de formation	nombre	Banque au Maroc	88 831	61 909	35 498
Nombre moyen de jours de formation réparti par salarié	nombre	Banque au Maroc	3,7	7,1	6,9
Part des actions de formation au profit des cadres dirigeants	%	Banque au Maroc	-	11%	11,8%
Part des actions de formation au profit des cadres	%	Banque au Maroc	-	48%	43%
Part des actions de formation au profit des non cadres	%	Banque au Maroc	-	41%	45,2%
Part des salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année	%	Banque au Maroc	-	99,6%	96,6%
Taux de promotion interne (évolution verticale)	%	Banque au Maroc	-	26%	5%
Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens périodiques	%	Banque au Maroc	96%	95%	99%
Part des employés couverts par les conventions collectives	%	Banque au Maroc	96%	95,8%	95%
Nombre d'accords signés	nombre	Banque au Maroc	-	1	0
Nombre de représentants du personnel	nombre	Banque au Maroc	-	243	239
Nombre de réunion avec les représentants du personnel	nombre	Banque au Maroc	52	53	52
Nombre de jours de grève	nombre	Banque au Maroc	-	-	0
Nombre de litiges sociaux	nombre	Banque au Maroc	-	-	218

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

Les lignes directrices de la politique d'achats responsables d'Attijariwafa bank reposent historiquement sur le code de déontologie des Achats qui gouverne depuis 2006 les relations avec les fournisseurs.

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, plus complète, 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 2019, 80% des fournisseurs sont signataires de cette charte (+51% par rapport à 2018).

Elle est également partagée avec les filiales du Groupe en vue de leur adhésion progressive. Plusieurs ateliers de sensibilisation ont été tenus en 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. De plus, le comité supérieur des achats du Conseil d'Administration approuve les grands achats du Groupe.

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.

Maitriser les risques RSE dans la chaîne d'approvisionnement

Un dispositif d'évaluation des risques RSE dans la chaîne d'approvisionnement est en cours de mise en place depuis 2018.

Une cartographie des risques sociaux, environnementaux et éthiques des familles et des sous familles d'achats finalisée en 2019 a permis d'identifier les types d'achat les plus à risques sur le plan de l'environnement, du social et de l'éthique, ainsi que les fournisseurs opérant dans ces activités sensibles. Par ailleurs, les fournisseurs stratégiques de la banque au Maroc ont pu être identifiés, d'après des critères prédéfinis.

La méthodologie retenue prévoit que les fournisseurs identifiés comme stratégiques et sensibles sur le plan de la RSE, seront soumis dès 2020 à renseigner leurs pratiques en matière de RSE et à s'engager dans des plans de progrès lorsque nécessaire. Cela concerne une cinquantaine de fournisseurs du panel.

Par ailleurs, les fournisseurs peuvent d'ores et déjà renseigner un questionnaire RSE facultatif lors de leur référencement.

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. Elle représente ainsi 89% du panel fournisseurs d'Attijariwafa bank en 2019.

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 2019, 5 startups et 48 TPE ont été homologuées. Au total, le nombre de TPE dans le panel de fournisseurs est passé de 36 en 2017 à 173 en 2019.

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 2019, 22 fournisseurs ont été identifiés en situation de dépendance.

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 jours exigés 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 2019, le délai de paiement des fournisseurs a atteint 8 jours en moyenne, à compter de la réception de la facture, une baisse de plus de 6 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.

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'achats, et que pour dynamiser l'économie régionale. Ainsi, 88% des fournisseurs sont marocains et les fournisseurs régionaux représentent 19% du panel de fournisseurs actifs en 2019.

Sans faire l'objet d'une procédure formalisée, la banque au Maroc privilégie les achats issus de l'économie sociale et solidaire dans le cadre de sa communication et de divers événements. Elle achète notamment des produits du terroir et de l'artisanat issus d'artisans et de coopératives pour les cadeaux de fin d'année.

RÉALISER DES ACHATS RESPONSABLES



Des relations durables avec les fournisseurs

La satisfaction des fournisseurs est un élément essentiel de la démarche d'achats responsables du Groupe, permettant de garantir des relations durables.

Ainsi à l'instar des années précédentes, une enquête de satisfaction des fournisseurs au Maroc a été conduite en 2019, afin de recenser la perception, le degré de satisfaction et la qualité de la relation qu'entretient le Groupe avec ses fournisseurs au Maroc.

Cette enquête permet aussi d'identifier les axes d'amélioration pour la relation d'Attijariwafa bank avec ses partenaires au Maroc et de lancer des actions correctives.

Selon les résultats de l'enquête en 2019, 93% des fournisseurs sont globalement satisfaits du partenariat avec Attijariwafa bank, ce qui est relativement stable par rapport aux années précédentes (95% en 2018 et 87% en 2017).

De plus, 65% des fournisseurs recommanderaient le Groupe à leurs confrères et connaissances pour une éventuelle collaboration.

Lancement de la plateforme

« Attijari Sourcing »

Permettre aux entreprises d'accéder aux appels d'offres quelle que soit leur taille repose aussi sur les principes de transparence et d'équité de traitement auxquels s'engage le Groupe.

La plateforme « Attijari Sourcing » lancée en 2019 dans le cadre de la transformation digitale du process Achats répond notamment à cet objectif.

En effet, « Attijari Sourcing » permet une digitalisation des interactions sur toutes les étapes du processus Achat telles que le référencement, la consultation, le dépouillement et la contractualisation.

Elle permet aussi d'assurer un maximum de transparence dans le traitement des dossiers d'achats et d'appels d'offres, de faciliter l'accès aux marchés du Groupe, et de réduire aussi l'utilisation de papier dans le processus.



S'ENGAGER AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS ET DE LA SOCIÉTÉ CIVILE



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



Plus de
1 600
COLLABORATEURS
BÉNÉVOLES de la banque
au Maroc mobilisés depuis 2016



Plus de
320 000
BÉNÉFICIAIRES DIRECTS
des actions de la Fondation
Attijariwafa bank en 2019



Plus de
50
INITIATIVES
soutenues par le Groupe
en 2019

LA FONDATION ATTIJARIWAFABA BANK



La Fondation Attijariwafa bank au service de la création de valeur partagée

Créée il y a plus de 40 ans, la Fondation Attijariwafa bank est 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.

À travers ses 3 pôles, la Fondation Attijariwafa bank œuvre 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 s'implique pour des changements durables, ayant un impact positif 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. Ainsi, les collaborateurs du Groupe sont 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

Près de **22 000**

ÉQUIPEMENTS

informatiques ont été
fournis au programme
« Green Chip » depuis 2007

Près de **27 000**

BÉNÉFICIAIRES

du programme de soutien
aux classes préparatoires
« Grandes Écoles pour Tous »
depuis 2007

Plus de **1 000**

ÉLÈVES BÉNÉFICIAIRES

du programme « Académie
des Arts » depuis 2009

480

ÉTUDIANTS INSCRITS au

Master Banque & Marchés
Financiers, depuis son
lancement en 2007

55 CONFÉRENCES

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



Art & culture



La Fondation Attijariwafa bank a fait de la démocratisation de l'accès à l'art et à la culture une des clés de voûte de sa stratégie RSE. Facteur de développement, d'épanouissement et de cohésion sociale, l'art figure sans interruption depuis plus de quarante ans aux missions de la Fondation. Elle agit essentiellement dans le secteur des arts visuels. Elle contribue à la visibilité d'artistes émergents à travers des expositions, élabore des programmes pédagogiques et des visites commentées ouvertes à tous les publics, valorise la collection du Groupe par des prêts et publications. Elle agit également en faveur du patrimoine et de la musique.

Éducation & entrepreneuriat



La Fondation Attijariwafa bank œuvre en continu en faveur de l'éducation au profit de la valorisation de l'excellence, l'égalité des chances et la lutte contre l'abandon scolaire, notamment chez les jeunes issus des classes sociales défavorisées. Le soutien à l'entrepreneuriat revêt un caractère prioritaire à l'échelle du Groupe et dans ce cadre, plusieurs actions sont mises en œuvre à travers le programme de mécénat de compétences en phase avec le projet sociétal de la holding, le groupe AL MADA, pour insuffler l'esprit d'entrepreneuriat chez les jeunes dès le plus jeune âge.

Soutien aux associations



La Fondation 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.

Débat d'idées & production intellectuelle



La Fondation agit pour la promotion d'un débat constructif, à travers une plateforme d'échanges ouverte à tous, en particulier les jeunes, permettant de débattre de thématiques économiques, sociales et sociétales d'actualité. Par ailleurs, cette plateforme œuvre à soutenir et diffuser la production intellectuelle de manière générale et également, les travaux de recherche effectués au sein du groupe Attijariwafa bank ainsi que les actes des conférences organisées par la Fondation.

SOUTENIR L'ART ET LA CULTURE



Le Groupe, à travers la banque, ses filiales et la Fondation Attijariwafa bank, est impliqué en faveur de la démocratisation de l'accès à l'art et à la culture, deux vecteurs clés de développement, d'épanouissement des citoyens et de cohésion sociale. Il soutient des artistes talentueux, organise des expositions d'art auprès des jeunes et d'un public plus élargi, diffuse la collection d'œuvre d'art du Groupe et contribue financièrement au profit des arts visuels, du patrimoine et de la musique.

Favoriser la connaissance de l'art

La Fondation organise plusieurs fois par an des expositions artistiques sur des thèmes touchant à la pluralité culturelle, au dialogue interafricain, au patrimoine, comme à des parcours individuels marquant l'histoire de la peinture marocaine et africaine. Grâce à des ressources et outils de médiation performants, parmi lesquels ses deux espaces d'art Actua et Moulay Ali Kettani implantés au cœur de Casablanca, la Fondation Attijariwafa bank est à même de conduire le public au cœur de la créativité.

La Fondation assure l'organisation et le contenu de ces visites en partenariat avec les universités en faisant appel à des conférenciers et à des étudiants diplômés en médiation, littérature et histoire de l'art, s'assurant ainsi d'une transmission artistique de qualité.

Trois expositions ont été organisées en 2019. Elles ont attiré 11 700 visiteurs, dont 5 000 scolaires aux visites commentées.

Exposition « Travel WEAST »

L'exposition « Travel WEAST » s'est inscrite dans le cadre de la 6^e édition du Forum International Afrique Développement (FIAD). Cet événement est pour la Fondation Attijariwafa bank, une occasion privilégiée, d'interpeller d'année en année, la part de la culture dans les échanges économiques, de valoriser le patrimoine artistique du Groupe et de susciter le rapprochement de patrimoines et de démarches artistiques communes à l'espace africain.

À cette occasion, la Fondation Attijariwafa bank a conçu une exposition mettant à l'honneur de jeunes espoirs de la scène émergente dans le continent et la diaspora, relayés par des artistes consacrés de la collection Attijariwafa bank.

« Travel WEAST » a réuni 35 artistes représentatifs de trois générations, originaires de 18 pays et des 4 pôles du Continent africain abordant à travers un regard caléidoscopique, des thématiques comme l'engagement social des femmes, les problématiques de l'environnement et de l'accès à l'énergie, l'immigration, la mondialisation.

De plus, le point commun pour ces artistes est d'avoir tous produit en résidence au Maroc, témoignant dans leurs productions d'un rapprochement effectif des pratiques et des idées. Cette exposition a de plus été déployée en deux temps entre le parcours du FIAD et l'espace d'art Actua.

La Fondation s'est également appuyée sur un partenariat avec l'association casablancaise ARKANE qui œuvre, à travers des résidences d'artistes croisées, au rapprochement des artistes du nord au sud de l'Afrique. La Fondation a ainsi lancé un message positif d'encouragement à l'entrepreneuriat culturel au moment de la création par la CGEM de la Fédération des Industries Créatives.

SOUTENIR L'ART ET LA CULTURE



Exposition « Grands formats » dans la collection Attijariwafa bank

L'exposition « Grands formats » s'inscrit à horizon 2021 dans une lignée d'expositions visant à vulgariser la collection à travers des thématiques pédagogiques étudiées en fonction de ses styles et tendances.

Dans la continuité de ces explorations, c'est à un regard rétrospectif sur la période artistique très féconde des années 1980 à 2000, qu'invitait l'exposition à travers une sélection de très grands formats réalisés par des artistes emblématiques de la collection et de ce renouveau qui a fait la part belle à la matière picturale.

Cette prolifique période coïncidait au sein du groupe Attijariwafa bank à l'essor d'une véritable conscience pour la dynamisation des arts, à travers des commandes spécifiques pour son siège et ses agences, et dont une partie a été spécialement montrée dans cette exposition.

En privilégiant exclusivement les œuvres de grandes à très grandes dimensions, la Fondation a pu rendre hommage à l'audace et au défi que constitue pour un artiste le travail sur grand format.

Suite à deux années d'explorations participatives de l'altérité et du vivre-ensemble, l'exercice 2019 s'est clôturé avec la réalisation d'une exposition en récompense des anciens participants.

Des prêts d'œuvre pour favoriser l'accès à l'art au plus grand nombre

Le Groupe dispose 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. Représentatif de plus de soixante ans d'histoire picturale marocaine, ce capital offre à la Fondation l'opportunité d'enraciner son appartenance à l'espace culturel africain, tout en lui permettant de projeter en avant de nouvelles expressions.

Partenaire incontournable des institutions d'art, la Fondation Attijariwafa bank participe activement à des prêts et à la diffusion d'œuvres de la collection du Groupe lors d'expositions majeures. Une autre clé pour contribuer au rayonnement de la collection au profit du plus grand nombre, qui participe également à la structuration des métiers de conservation et de valorisation de l'art. Ainsi en 2019, quatre partenariats culturels ont été conclus avec la Fondation Nationale des Musées, le Macaal, la CDG, la Villa des arts autour des expositions rétrospectives de Najia Méhadji, Hassan El Glaoui et Melehi.

Par ailleurs, près de 270 œuvres majeures et multiples d'art ont été déployées dans les sites centraux et régionaux de la banque au Maroc afin de faire profiter les collaborateurs d'Attijariwafa bank de sa collection de peinture.

Référencement international des œuvres d'art de la Fondation

La Fondation Attijariwafa bank s'active depuis plusieurs années à faire rayonner son activité hors des frontières, en s'appuyant sur un solide réseau de professionnels internationaux de l'art. La collection Attijariwafa bank est notamment parue en 2015 dans « The Global Corporate Collections ». Cet ouvrage prestigieux, consacré aux plus belles et importantes collections institutionnelles d'art moderne et contemporain dans le monde, a été édité par Deutsche Standards en partenariat avec Axa Art et Sotheby's, et lancé en juin 2015 à l'occasion de la foire Art Basel.

Sur le continent africain, seule la collection Attijariwafa bank a été retenue par un Comité d'experts internationaux. C'est également sur recommandation du réseau IACCCA (International Association of Corporate Collectors of Contemporary Art) dont la Fondation est membre fondateur, qu'elle a été sélectionnée.

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 peu favorisés par l'accès à l'art.

Le programme permet à ces jeunes d'aiguiser leur créativité et de leur transmettre des valeurs d'ancrage et d'ouverture comme le civisme, la citoyenneté et l'altérité.

Véritable référence aujourd'hui, ce programme est mis en œuvre par la Fondation, en partenariat avec l'Académie Régionale de l'Education et de la Formation (AREF) de Casablanca Settat.

D'une durée de deux ans, il touche un groupe de 120 élèves par promotion, et s'articule autour de 3 disciplines artistiques encadrées par des professionnels chevronnés.

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.

La 3^e promotion 2017-2019 a été placée sous le thème « Le Je de l'autre ». Suite à deux années d'explorations participatives de l'altérité et du vivre-ensemble, l'exercice 2019 s'est clôturé avec la réalisation d'une exposition en récompense des anciens participants.

Scénographiée autour des créations multiformes entièrement pensées et produites par les 130 élèves de la promotion, l'exposition avait à dessein de susciter l'espoir dans un art et une culture aspirant à un cosmopolitisme fécond, et à une coexistence pleine et saine dans un espace commun, réaffirmant la foi de la Fondation dans l'avenir et sa confiance dans la jeunesse.

Elle s'est déclinée en peintures, poèmes, vidéos, photographies, reportages et sculptures, doublée d'un travail de fond consistant à permettre aux élèves de développer un discours et d'être capables de confronter le domaine de l'art et son public.

L'inauguration de l'exposition a également été marquée par le lancement de la 4^e promotion du programme avec 150 nouveaux inscrits.

Soutenir la scène artistique au Maroc et en Afrique

Comme chaque année, le groupe Attijariwafa bank a été un partenaire de référence des grands rassemblements musicaux au Maroc en 2019, parmi lesquels se distinguent le Festival de Fès des musiques sacrées, le Festival Mawazine de Rabat, le Festival L'Boulevard de Casablanca et le Festival Afrique du Rire.

Les filiales à l'international ont aussi contribué au développement de la scène artistique en 2019.

Pour la deuxième année consécutive, la Société Ivoirienne de Banque a soutenu le festival Arkadi du promoteur d'art africain « BIN KADI SO ». La filiale a également sponsorisé plusieurs événements culturels tels que la fête traditionnelle « ABISSA 2019 » et le salon « INNOVA » à Abidjan pour l'accompagnement des inventeurs africains.

Attijariwafa bank en Egypte a sponsorisé le célèbre festival du film El Gouna et Wafasalaf soutient la scène artistique à travers son partenariat avec l'Orchestre Philharmonique du Maroc.

Enfin, Attijari bank en Tunisie a sponsorisé le Festival International de Gafsa pour la 4^e année consécutive ainsi que le festival international de Sfax. Elle a également soutenu cette année le Festival de la musique soufie de Nefta.



Valoriser le patrimoine architectural du Maroc

Héritière d'une histoire bancaire aujourd'hui plus que centenaire, Attijariwafa bank est propriétaire d'un patrimoine architectural remarquable, en partie classé ou inscrit à l'inventaire des monuments historiques et témoignant de l'exceptionnelle aventure architecturale moderne du 20^e siècle au Maroc.

Au fil des réaménagements entrepris, visant à offrir une meilleure ergonomie à la clientèle et aux collaborateurs, de nombreux sites réhabilités ont laissé émerger des témoignages précieux sur la riche histoire humaine, sociale et commerciale du groupe Attijariwafa bank.

Les bâtiments emblématiques d'Attijariwafa bank font partie intégrante des espaces urbains. Ils ont tour à tour vu défiler des personnalités importantes, été le siège d'événements historiques et économiques, constitués des jalons dans l'histoire architecturale des villes. De génération en génération, de famille en famille, commerçants, industriels, artisans, ont pu créer leur entreprise, la faire fructifier au sein des édifices de la banque.

Faire parler la pierre qui abrite ce capital à la fois matériel et immatériel est une autre façon pour le

groupe Attijariwafa bank de maintenir vivant le lien entre générations dans une démarche pédagogique restituant la mémoire des sites.

Depuis 2018, Attijariwafa bank a mis en œuvre un ambitieux dispositif visant à mettre en exergue la valeur patrimoniale de plusieurs édifices devenus emblèmes et symboles de fierté pour leurs villes et pour les salariés de la banque.

Le dispositif s'appuie sur la mise en place de règles et principes de préservation, dans le cadre des projets d'aménagement et de mise à niveau de sites historiques et la structuration d'une démarche de protection ou restauration des bâtiments emblématiques du Groupe, tout en l'adaptant aux usages contemporains.

Le dispositif, touchera à terme une douzaine d'édifices situés à Tanger, Kénitra, Sidi Slimane, Marrakech, Larache, Essaouira et Casablanca. Le premier lot, livré en juin 2019, concerne des bâtiments édifiés entre 1921 et les années 1950 : Marrakech Médina (1921), Sidi Slimane Centre (1945), Tanger Rue de Belgique (1948) et Tanger Pasteur (1950).

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



Le groupe Attijariwafa bank, à travers sa Fondation, la banque et ses filiales, soutient des actions œuvrant pour l'amélioration du niveau d'instruction des jeunes, en particulier des classes sociales les plus modestes et lutte contre l'échec et l'abandon scolaire, du préscolaire au cycle supérieur. Il valorise également l'excellence et contribue activement à insuffler l'esprit d'entrepreneuriat chez les jeunes à travers plusieurs initiatives et programmes phares, en partenariat avec INJAZ-Al Maghrib.

Prévenir l'échec et l'abandon scolaire

Pour réduire l'abandon scolaire, les filiales du Groupe sont engagées en faveur de la rénovation des écoles.

En Tunisie, deux écoles ont aussi bénéficié d'une aide d'Attijari bank pour la rentrée scolaire, afin de réaliser des travaux d'aménagement et distribuer gratuitement des cartables et fournitures scolaires aux élèves défavorisés.

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.

Attijari bank en Tunisie est quant à elle intervenue au niveau des écoles de plusieurs régions pour l'équipement et la fourniture de matériels.

La carte universitaire Jamiati pour faciliter le quotidien des étudiants

La Fondation Attijariwafa bank a développé en 2007 la première carte électronique universitaire au Maroc, en partenariat avec Grupo Santander.

Cette carte destinée aux étudiants et au corps professoral et administratif des établissements supérieurs partenaires de la Fondation, permet d'intégrer plusieurs services universitaires, tels que l'emprunt des livres, le contrôle d'accès, l'épargne automatique, etc.

Elle peut également servir de carte bancaire, à la demande du titulaire, favorisant ainsi l'éducation financière des jeunes étudiants et leur inclusion financière.

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

« Jamiati.ma », est la première plateforme universitaire marocaine ciblant la communauté universitaire, qui a été développée initialement en 2007 par la Fondation Attijariwafa bank en partenariat avec Banco Santander à travers la Fondation UCEIF, et a été inspirée de 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 2019, l'audience de la plateforme est de 263 261 utilisateurs et 405 929 pages vues.

Afin de mettre à contribution la cible principale dans le cadre de l'évolution continue de la plateforme « Jamiati », la Fondation Attijariwafa bank s'appuie depuis 2018 sur la communauté Jamiati qui intègre à fin 2019, 450 lycéens et étudiants désignés au niveau des différents établissements publics et privés, en tant qu'ambassadeurs « Jamiati ».

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



Favoriser l'accès aux Grandes Écoles

La Fondation Attijariwafa bank a créé le programme « Grandes Écoles pour tous » de soutien aux classes préparatoires publiques, en partenariat avec le Ministère de l'Education Nationale en 2007. Dans ce cadre, la Fondation organise chaque année des semaines de concentration au profit d'élèves des classes préparatoires commerciales et scientifiques, favorisant une préparation optimale aux concours d'accès aux Grandes Écoles de commerce et d'ingénieurs.

En 2019, 160 élèves ont bénéficié de cette action, qui depuis son lancement a touché 1739 bénéficiaires.

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 notamment ceux issus de milieux défavorisés.

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'Education Nationale, a pour objectifs d'informer, d'orienter et de fournir des conseils pratiques et concrets relatifs aux modalités d'accès aux Grandes Ecoles, aux élèves de classes préparatoires publiques commerciales et scientifiques qui visent à concourir aux Grandes Écoles de commerce et d'ingénieurs françaises.

La 13^e édition de la caravane AMGE a bénéficié en 2019 à plus de 5000 étudiants au niveau des différents centres de classes préparatoires publiques du Royaume. Ainsi, depuis 2007, près de 27000 jeunes ont bénéficié du programme de soutien aux classes préparatoires « Grandes Écoles pour Tous ».

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, Economiques 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 13^e promotion qui a été lancée en octobre 2019, avec un total de près de 480 étudiants inscrits et 333 lauréats jusqu'à ce jour, dont 34% d'étudiants d'Afrique subsaharienne. Le taux d'employabilité des lauréats est de plus de 90%.

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



Insuffler l'esprit d'entreprendre auprès des jeunes

Le soutien à l'entrepreneuriat revêt une importance stratégique pour le groupe Attijariwafa bank et de surcroît la Fondation Attijariwafa bank, dans le sillage du projet sociétal de la holding, AL MADA.

Le Groupe est 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. Il soutient l'association, depuis sa création à travers un mécénat financier et de compétences.

En 2019, la contribution des 352 collaborateurs bénévoles du Groupe mobilisés au cours de l'année académique 2018-2019, a concerné 3068 heures de formation à l'entrepreneuriat dispensées dans le cadre de l'animation d'un ou plusieurs programmes, au profit de 9848 jeunes bénéficiaires, collégiens, lycéens et étudiants universitaires, au niveau de 17 villes du Royaume. Les collaborateurs du Groupe ont ainsi couvert 59% des besoins de l'association en bénévoles, tous partenaires confondus.

Globalement depuis 2016, la mobilisation du groupe Attijariwafa bank a porté sur l'engagement de plus de 1 600 collaborateurs bénévoles, qui ont dispensé un total de 21 484 heures de formation au profit de 36 540 jeunes bénéficiaires de l'association INJAZ Al-Maghrib.

En plus de la banque, plusieurs filiales du Groupe sont impliquées dans cette action telles que Wafacash, Wafasalaf, Wafa Immobilier, Wafabail, Wafa LLD au Maroc, la Banque de Financement et d'Investissement Groupe ainsi que les filiales du Groupe en Tunisie et au Gabon à travers l'ONG « Junior Achievement ».

Soutenir l'engagement citoyen des étudiants

La Fondation Attijariwafa bank soutient les associations d'étudiants marocains et subsahariens des différents établissements d'enseignement et accompagne les étudiants notamment dans le cadre de leur engagement citoyen.

Ces dernières années, la Fondation a sponsorisé des actions organisées par l'association des stagiaires et étudiants africains au Maroc (CESAM), le forum ESITH Entreprise, et l'association des étudiants de l'ISCAE.

Réduire la fracture numérique dans les écoles publiques

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 à la disposition de l'association, du matériel informatique.

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 2019, un don de 1 851 matériels informatiques, tous types confondus, a ainsi été octroyé à l'association.

APPUYER LES INITIATIVES SOLIDAIRES ET LES ACTEURS DE LA SOCIÉTÉ CIVILE



À travers sa Fondation, 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.

Un partenariat historique en faveur de la solidarité

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 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.

Des community days pour impliquer les collaborateurs dans des actions citoyennes

Le Groupe encourage et valorise la participation des collaborateurs à des actions citoyennes, en leur permettant de mettre en œuvre leur capacité à agir grâce à plusieurs projets de mécénat de compétences et de bénévolat associatif.

Ainsi, la banque au Maroc compte plus de 1 600 collaborateurs bénévoles, ayant alloué 21 504 heures en 2019 au profit d'actions citoyennes.

Depuis 2016, la Fondation Attijariwafa bank et certaines filiales du Groupe organisent chaque année les community days au profit de jeunes élèves et étudiants dans différentes villes au Maroc.

En 2019, la 4^e édition des community-days a été organisée tout au long de l'année, autour d'un nouveau concept « AWB-INJAZ in a day », dans le sens entreprendre en un jour, au niveau de 13 villes du Royaume, au profit de 4 720 collégiens, avec comme thématique « la sensibilisation des jeunes aux enjeux de la protection de l'environnement ». Elle a mobilisé près de 220 collaborateurs bénévoles du Groupe.

Attijariwafa bank Egypt a quant à elle développé le « Programme d'engagement des collaborateurs », qui permet aux collaborateurs de jouer un rôle important dans le soutien des communautés auprès desquelles la banque opère, en offrant des opportunités de bénévolat et en leur permettant de partager leur expérience.

Les collaborateurs ont la possibilité de participer aux activités proposées par la banque ou d'organiser leurs propres actions communautaires avec le soutien financier de la banque grâce à deux programmes : subventions de bénévolat ou collecte de fonds jumelée.

La Fondation Attijariwafa bank a organisé différentes actions en marge de la journée mondiale du Bénévolat, le 5 décembre, pour sensibiliser notamment les jeunes dès le plus jeune âge à s'engager socialement, en tant que jeunes citoyens au profit de leur communauté.

APPUYER LES INITIATIVES SOLIDAIRES ET LES ACTEURS DE LA SOCIÉTÉ CIVILE



Soutenir les initiatives solidaires dans les pays de présence

Les filiales du Groupe à l'international soutiennent de nombreuses associations œuvrant pour des projets à fort impact sociétal et des initiatives solidaires, 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.

Attijari bank Mauritanie est venue en aide aux populations sinistrées dans la région de Guidimakha au sud-est de la Mauritanie qui a été frappée par de graves inondations et ont fait des victimes et des dégâts matériels importants. 300 familles ont bénéficié de kits alimentaires et d'eau potable grâce au soutien de la banque.

En Tunisie, plusieurs actions ont été menées afin d'apporter de l'aide aux nécessiteux. L'association « Thala... je ne t'oublie pas » a bénéficié du soutien financier de la banque pour la distribution de 50 couffins à des familles dans le besoin à l'occasion du mois de Ramadan. Une subvention a aussi été octroyée au profit de l'association « Houmet El Joumhouria » pour l'acquisition d'habits d'hiver offerts aux familles dans le besoin.

La Société Ivoirienne de Banque a renouvelé une fois de plus son soutien financier à la Fondation de l'Institut de Cardiologie d'Abidjan (FICA) en tant que partenaire dans la lutte contre les maladies cardiovasculaires. Dans cette continuité, la Fondation Servir a bénéficié de l'aide de la banque pour la construction d'un hôpital dédié aux maladies d'insuffisance rénale. D'autres actions de solidarité ont été déployées en 2019, telles que le soutien d'orphelinats, l'achat de médicaments, la connexion de zones rurales à internet, etc.

En 2019, Wafasalaf a continué de soutenir financièrement la Fondation Marocaine de l'Etudiant. Par ailleurs, un don a été octroyé à l'association Maghreb Secours qui œuvre contre les inégalités et la pauvreté.

La filiale égyptienne est particulièrement engagée en faveur de l'accessibilité des personnes en situation de handicap. En 2019, Attijariwafa bank Egypt a poursuivi son partenariat avec le Ministère de la Solidarité Sociale pour le financement d'un programme visant à fournir de meilleurs bureaux de services pour autonomiser les personnes handicapées.

Une bourse d'étude de 5 ans a également été octroyée à un étudiant en situation de handicap, lui permettant de couvrir les frais de subsistance, de transport et de logement à l'Université, ainsi que le matériel scolaire adapté.

Attijariwafa bank Egypt s'était engagée en 2018 auprès de la Fondation Gozour pour le développement du projet « SALIL », en faveur de l'autonomisation économique des femmes artisanes issues de communautés défavorisées.

La contribution de la filiale en 2019 a ciblé 80 femmes des gouvernorats de Gizeh, du Caire et de Qalyubia. Elles ont pu bénéficier d'ateliers de formation et de dons de machines à coudre, de machines de traitement du cuir et d'autres fournitures de production pour leur permettre de développer leurs activités et générer des revenus.

PROMOUVOIR LA PRODUCTION INTELLECTUELLE ET LE DÉBAT D'IDÉES



Pour renforcer le dialogue avec ses parties prenantes, en particulier les jeunes, susciter l'ouverture d'esprit et la curiosité intellectuelle, la Fondation soutient et organise des événements ainsi que des débats constructifs sur des problématiques économiques, sociales et sociétales.

Elle soutient également la production intellectuelle en organisant des rencontres dédiées à la présentation de nouveaux ouvrages au grand public. Par ailleurs, le groupe Attijariwafa bank avec ses filiales participe activement aux manifestations d'envergure nationales et internationales en tant qu'acteur pleinement concerné par l'avenir du continent.

Le cycle de conférences mensuel « Échanger pour mieux comprendre »

Ayant identifié un réel besoin de promouvoir un débat constructif pour éclairer les citoyens, et en particulier les jeunes, sur certaines problématiques complexes qui impactent leur quotidien et engagent leur avenir, la Fondation Attijariwafa bank a mis en place, en 2014, une plateforme d'échanges ouverte à tous, intitulée « Échanger pour mieux comprendre », afin de débattre de thématiques économiques, sociales et sociétales d'actualité.

Cette plateforme œuvre également à soutenir et diffuser la production intellectuelle de manière générale et également, les travaux de recherche effectués au sein du groupe Attijariwafa bank ainsi que les Actes des conférences organisées par la Fondation.

« Échanger pour mieux comprendre » se décline en un cycle de conférences mensuel organisé dans différentes villes du Royaume et attire plusieurs centaines d'opérateurs économiques, acteurs de la société civile, en particulier la jeunesse marocaine, venant à la rencontre d'intellectuels et experts marocains et étrangers de renom. Ces conférences ont pour vocation d'échanger et de débattre sur des problématiques économiques, sociales, sociétales et culturelles au Maroc.

L'intégralité des échanges conduits lors des rencontres du cycle « Échanger pour mieux comprendre » sont retranscrits dans des actes de conférence qui sont disponibles sur le site www.attijariwafabank.com aux côtés des Collectors 2016, 2017 et 2018.

En 2019, 11 conférences ont été organisées dont 5 en région, réunissant plus de 1 700 invités.

« Le Monde, l'Afrique, le Maroc : quelles perspectives pour 2019 ? »

Cette conférence a réuni un panel d'une grande qualité, composé de M. Frederic Louat, Directeur Général du cabinet Riser Maghreb ; M. Abdou Diop, Managing Partner du cabinet Mazars Audit & Conseil et M. El Mehdi Fakir, Economiste et Senior Consultant en Stratégie & Risk Management.

Sous la modération de M. Talal Chakir, Chroniqueur Radio et Enseignant en Sciences économiques et sociales, les intervenants ont livré une analyse en trois temps, successivement, à l'échelle mondiale, régionale et nationale sur les perspectives de 2019.

PROMOUVOIR LA PRODUCTION INTELLECTUELLE ET LE DÉBAT D'IDÉES



« Avicenne, Islam et Modernité »

Cette première rencontre régionale de l'année 2019 a été organisée à l'Université Ibn Tofaïl de Kénitra. Elle a permis de renouer avec l'œuvre prolifique d'Avicenne, d'expliquer sa modernité et de réhabiliter ainsi l'héritage légué par ce philosophe et médecin du 11^e siècle dont la pensée est d'une grande actualité.

Le panel de discussion a réuni quatre professeurs universitaires ayant travaillé sur l'œuvre d'Avicenne : Mme Sanae Ghouati, Professeure à l'Université Ibn Tofaïl ; M. Mohamed Naiym et M. Hassan Sahli, Professeurs de Philosophie à l'Université Chouaib Doukkali d'El Jadida ; et M. Ahmed Alami, Chercheur et Professeur de Philosophie à l'Université Ibn Tofaïl de Kénitra.

Au fil de cet échange passionnant, modéré par M. Abdelhak Najib, Journaliste et Ecrivain, les intervenants ont rappelé la richesse du parcours d'Avicenne et les événements marquants de sa vie qui l'ont conduit à devenir l'un des plus grands noms de la philosophie universelle.

« Abandon scolaire : comment stopper le fléau ? »

Modérée par Mme Sanaa El Aji, Sociologue, Journaliste et Fondatrice du site d'information www.marayana.com, cette rencontre a réuni un panel de choix avec M. Youssef Belqasmi, Secrétaire Général du Département de l'Education Nationale au Ministère de l'Éducation nationale, de la Formation professionnelle, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique ; M. Philippe Maalouf, Responsable du secteur de l'Éducation pour le Maghreb pour l'UNESCO ; Mme Rita El Kadiri, Directrice Générale Développement & Partenariat de la Fondation Zakoura ; Mme Meriem Othmani, Présidente et Fondatrice de l'association INSAF ; et Mme Mounia Benchekroun, Présidente de l'association Kane Ya Makane.

Cette rencontre a été l'occasion de débattre de la problématique de l'abandon scolaire qui constitue un véritable défi socioéconomique puisqu'il touche chaque année des milliers de jeunes.

« Peut-on faire confiance à l'intelligence artificielle ? »

Devant un parterre de plus de 300 personnes issues du monde des affaires, de l'université et de la société civile, cette rencontre sous le thème « Peut-on faire confiance à l'intelligence artificielle ? » a placé au centre du débat l'intelligence artificielle.

Pour analyser cette thématique scientifique aux retombées économiques et sociales multiples, la Fondation Attijariwafa bank a fait appel à M. Rachid Guerraoui, l'un des plus grands chercheurs et spécialistes en algorithmique dans le monde, professeur à l'Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne et au Collège de France.

Présenté par Mme Meza Zeghari, Responsable Transformation Digitale et SmartUp d'Attijariwafa bank, M. Guerraoui a pu définir l'intelligence artificielle et expliqué la puissance des algorithmes ainsi que les avancées attendues dans les prochaines années dans plusieurs domaines.

« Quelles valeurs éthiques et morales pour un Maroc en mutation ? »

Pour le mois sacré de Ramadan, la Fondation Attijariwafa bank a choisi la thématique « Quelles valeurs éthiques et morales pour un Maroc en mutation ? ».

Cette rencontre a été consacrée au vivre-ensemble et aux valeurs essentielles qui régissent notre société. Modérée par M. Abdelhak Najib, Écrivain et Journaliste, cette édition a réuni M. Faouzi Skali, Anthropologue et Écrivain ; M. Mamoun Lahbabi, Écrivain et M. Mohamed Chouika, Professeur de philosophie et Écrivain.

Ces trois intellectuels de renom ont rappelé la place des valeurs dans notre société, à la lumière des mutations actuelles, en insistant sur l'importance des valeurs fondamentales qui font l'identité marocaine. Ils ont également mis en avant l'attachement aux valeurs séculaires et cette volonté d'ouverture sur le monde qui a toujours caractérisé la société marocaine.

PROMOUVOIR LA PRODUCTION INTELLECTUELLE ET LE DÉBAT D'IDÉES



« Art contemporain africain : quelles perspectives pour quels marchés ? »

En marge de l'exposition « Travel Weast » co-organisée par la Fondation Attijariwafa bank et l'association ARKANE, dédiée aux œuvres de 33 jeunes artistes originaires de 18 pays africains, cette édition s'est consacrée à l'art contemporain africain.

Sous la modération de M. Abdelhak Najib, Critique d'art et directeur de publication de VH Magazine, cette rencontre a connu deux temps forts. Un premier panel a réuni M. Farid Zahi, Philosophe et critique d'art ; Mme Syham Weigant, critique d'art ; et Mme Meriem Berrada, Directrice artistique du MACAAL (Musée d'Art Contemporain Africain Al Maaden).

Un deuxième panel a été dédié aux témoignages d'artistes et d'acteurs culturels, à savoir Mme Ghitha Triki, Commissaire de l'exposition et M. Abderrahmane Ouardane, Président de l'association ARKANE, qui ont initié l'exposition « Travel Weast », et deux artistes dont les œuvres y sont exposées, Mme Maya-Ines Touam, Photographe plasticienne et M. René Tavares, Artiste plasticien.

Dans le premier panel, les intervenants ont dressé un état des lieux de l'art contemporain africain, avant de questionner l'avenir de ce marché en devenir au sein du continent.

Dans le second panel, les acteurs culturels et artistes ont partagé leurs expériences respectives et exprimé leur optimisme face à l'intérêt récent porté à l'art contemporain africain.

« Regards croisés sur les mesures d'accompagnement de la TPE marocaine »

La deuxième rencontre régionale de l'année 2019 s'est déroulée en marge de l'inauguration de Dar Al Moukawil à Al Hoceima pour échanger avec les forces vives de la province autour des recommandations du Forum des Petites Entreprises, organisé par le groupe Attijariwafa bank, en février dernier à Casablanca.

Modérée par M. El Mehdi Fakir, Economiste et Consultant en management du risque, cette conférence a réuni des intervenants de haute facture : Mme Fatima Zahra Aziz, Directrice exécutive de la Fondation Marocaine pour l'Education Financière ; M. Houdaïfa Améziane, Ancien Président de l'Université Abdelmalek Essaâdi de Tétouan et Professeur universitaire à l'ENCG ; M. Abdelatif Komat, Doyen de la Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales de Casablanca ; et M. Mohamed Haïtami, Président Directeur Général du Groupe Le Matin.

Les quatre panélistes ont soulevé le rôle important de l'école et de l'université dans la sensibilisation et la préparation des jeunes à l'entrepreneuriat, ont souligné le rôle stratégique des TPE dans la lutte contre le chômage et ont appelé les jeunes à se former sans attendre pour répondre aux besoins imminents en compétences locales, aussi bien salariales qu'entrepreneuriales.

« Emploi des jeunes : la formation professionnelle s'ouvre aux métiers du futur »

Sous le thème « Emploi des jeunes : la formation professionnelle s'ouvre aux métiers du futur », cette édition a réuni un panel composé de Mme Loubna Tricha, Directrice Générale de l'Office de Formation Professionnelle et de Promotion du Travail (OFPPT) ; Mme Sofia Nouri, Managing Partner de N2Growth Morocco ; Mme Fatima Zahra Azzaoui, Responsable de l'Institut de Formation aux Métiers de l'Industrie Automobile de Tanger Free Zone (IFMIA) du Groupe Renault Maroc ; et M. Hamza Debbarh, Fondateur de la 3W Academy Maroc ».

Modérée par Mme Houda Farrahe, Directrice de l'Académie Internationale de Formation, cette rencontre a permis d'apporter des éclairages sur la nouvelle stratégie de l'OFPPT de la formation professionnelle et d'analyser le marché de l'emploi qui connaît et connaîtra des mutations permanentes, dans un contexte de révolution numérique et technologique.

PROMOUVOIR LA PRODUCTION INTELLECTUELLE ET LE DÉBAT D'IDÉES



« L'apport d'Al Farabi à la pensée universelle »

Pour mettre en avant l'héritage légué par Al Farabi (872-950), l'une des plus grandes figures de la philosophie médiévale, la Fondation Attijariwafa bank a organisé, en partenariat avec la Faculté des Lettres et des Sciences humaines de l'Université Chouaib Doukkali d'El Jadida, une rencontre régionale sous le thème « L'apport d'Al Farabi à la pensée universelle ».

Modéré par M. Abdelhak Najib, journaliste et écrivain, le panel de discussion a réuni quatre professeurs universitaires de philosophie : M. Mohamed Naiym de l'Université Chouaib Doukkali d'El Jadida ; M. Adil Hadjami de l'Université Mohammed V de Rabat ; M. Essaid Labib et M. Ahmed Kaza de l'Université Chouaib Doukkali d'El Jadida. Tour à tour, les panélistes ont apporté des éclairages complémentaires sur l'œuvre d'Al Farabi qui met l'homme au centre de sa pensée, et insisté sur l'universalité et la modernité de ses réflexions.

« Où en est la création cinématographique au Maroc ? Parole aux jeunes réalisateurs »

Organisée à La Cinémathèque de Tanger, cette rencontre a connu deux temps forts. La première séquence a porté sur la projection d'un film documentaire de courte durée intitulé « Wachmn'hal », réalisé en 2015 par Salim Akki, jeune réalisateur et lauréat de la filière « Etudes cinématographiques et audiovisuelles » de la Faculté des Lettres et des Sciences humaines de Tétouan.

La seconde séquence de la soirée a été marquée par un débat passionnant modéré par M. Jamal Souissi, Producteur et réalisateur, en présence de M. Mohamed Lansari, Directeur de la Cinémathèque de Tanger, M. Salim Akki, le réalisateur du film documentaire « Wachmn'hal », Mme Hind Bensari et M. Reda Lahmouid, tous deux jeunes réalisateurs et M. Karim Addoul, Critique de cinéma.

Cette conférence a été l'occasion de donner la parole à de jeunes réalisateurs et acteurs de la société civile engagés dans le secteur cinématographique, pour partager leurs parcours respectifs et leur passion pour le septième art et formuler

des recommandations pour consolider cet écosystème.

« L'entrepreneuriat, vecteur de création d'emplois dans la région Béni Mellal-Khénifra »

Pour sa dernière rencontre de l'année 2019, la Fondation Attijariwafa bank a mis le cap sur la ville de Béni Mellal et a organisé, en partenariat avec l'ENCG Béni Mellal, une conférence sous le thème « L'entrepreneuriat, vecteur de création d'emplois dans la région Béni Mellal-Khénifra ».

Modérée par M. El Mehdi Fakir, Economiste et Consultant en Management du risque, cette rencontre a été organisée autour de deux panels.

Le premier panel a réuni M. Mohamed Amine Bekkali, Directeur du CRI ; M. Tariq Aboulkheir, Directeur de l'agence ANAPEC Béni Mellal et M. Khalid Lakhari, Représentant du marché de la TPE du groupe Attijariwafa bank.

Le second panel a réuni Mme Mouna Idrissi, Fondatrice de la coopérative féminine « Timicha », M. Rachid Snoussi, Fondateur de « Oumnity Entreprendre », Mme Amina Majdi, Fondatrice de la coopérative artisanale et agricole « Khemissa Sanad », et M. Mourad El Baz, Directeur et Fondateur de « Skills Campus ».

Cette rencontre régionale, qui attiré plus de 250 étudiants, professeurs et porteurs de projets, a été l'occasion de sensibiliser le corps professoral et les étudiants de l'Université Sultan Moulay Slimane à l'entrepreneuriat et au potentiel de création d'emplois et d'inclusion socioéconomique de la région de Béni Mellal-Khénifra.



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 2019 est le quatrième exercice du genre pour le groupe Attijariwafa bank. Il présente les engagements et réalisations du Groupe en matière de responsabilité sociétale pour l'exercice 2019.

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. Il est soumis à validation du Conseil d'Administration avant sa publication. 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 volontaires que nous appliquons. Ainsi chaque année, le Rapport RSE est enrichi de nouveaux indicateurs de performance et contribue 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 2019) pour assurer la cohérence avec l'exercice social du Groupe ainsi qu'avec les reporting 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.

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 ?	7	
102.2	Activités, marques, produits et services	Qui sommes-nous ?	9	
102.3	Lieu où se trouve le siège de l'organisation	Qui sommes-nous ?	8	
102.4	Lieux où se trouvent les activités	Qui sommes-nous ?	8	
102.5	Capital et forme juridique	Qui sommes-nous ?	7	
102.6	Marchés desservis (répartition géographique, secteurs desservis et types de clients et de bénéficiaires)	Qui sommes-nous ?	7-8	
102.7	Taille de l'organisation	Qui sommes-nous ?	7	
102.8	Information sur les collaborateurs et les autres travailleurs	Améliorer le cadre de vie des collaborateurs	58-59	
102.9	Information sur la chaîne d'approvisionnement	Qui sommes-nous ?	60-62	
102.10	Changements substantiels de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	Méthodologie et indicateurs	79	
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	48-50	
102.12	Adhésion à des initiatives externes	Notre démarche RSE	17-23	
102.13	Adhésion à des associations	Notre démarche RSE	17-23	
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



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	10 , 48	
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	48-49	
GOVERNANCE				
102.18	Structure de la gouvernance de l'organisation, y compris les comités de l'instance supérieure de gouvernance	Gouvernance	12-16	
102.21	Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	Notre démarche RSE	21	
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	14	
102.24	Nomination et sélection de l'instance supérieure de gouvernance	Gouvernance	12	
102.25	Prévention des conflits d'intérêts au niveau de l'instance supérieure de gouvernance	Gouvernance	12	
102.26	Rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans l'établissement des objectifs, des valeurs, et de la stratégie	Gouvernance	12	
102.27	Développement et amélioration des connaissances collectives de l'instance supérieure de gouvernance sur les sujets économiques, environnementaux et sociaux	Gouvernance	13	
102.28	Evaluation de la performance de l'instance supérieure de gouvernance	Gouvernance	13	
102.29	Rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans l'identification et la gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	Notre démarche RSE	20	
102.30	Efficacité des procédures de gestion des risques	Garantir l'intégrité, la loyauté et la transparence à tous les niveaux de l'entreprise	48-49	
102.31	Examen des enjeux économiques, environnementaux et sociaux par l'instance supérieure de gouvernance	Notre démarche RSE	20	

MÉTHODOLOGIE ET INDICATEURS



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	20	
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	48	
102.35	Politiques de rémunération de l'instance supérieure de gouvernance et des cadres dirigeants.	Gouvernance	13	
102.36	Processus de détermination de la rémunération	Gouvernance	13	
IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES				
102.40	Liste des groupes de parties prenantes avec lesquels l'organisation a noué un dialogue	Notre démarche RSE	22	
102.41	Pourcentage de l'ensemble des salariés couverts par une convention collective	Améliorer le cadre de vie des collaborateurs	59	
102.42	Critères retenus pour l'identification et la sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue	Notre démarche RSE	22	
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	22	
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	21-22	
PRATIQUES DE REPORTING				
102.45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	Méthodologie et indicateurs	79	
102.46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	Méthodologie et indicateurs	79	
102.47	Enjeux pertinents identifiés au cours du processus de définition du contenu du rapport	Notre démarche RSE	21	
102.48	Réaffirmation des informations	Méthodologie et indicateurs	79	
102.49	Modifications relatives au reporting	Méthodologie et indicateurs	79	
102.50	Période de reporting correspondant aux informations fournies	Méthodologie et indicateurs	79	
102.51	Date du rapport le plus récent	Méthodologie et indicateurs	79	Rapport RSE 2018
102.52	Cycle de reporting	Méthodologie et indicateurs	79	

MÉTHODOLOGIE ET INDICATEURS



CODE GRI	INDICATEUR	CHAPITRE	N° PAGE	COMMENTAIRE
102.53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	Contact	87	
102.54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	Méthodologie et indicateurs	79	
102.55	Index du contenu GRI	Méthodologie et indicateurs	80-86	
102.56	Vérification externe	Méthodologie et indicateurs		Pas de vérification externe
APPROCHE MANAGERIALE				
103.1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Notre démarche RSE	17-23	
103.2	L'approche managériale et ses composantes	Intégralité du rapport	17-23	
103.3	Evolution de l'approche managériale	Têtes de chapitre	17 , 24 , 39 , 47 , 63	
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	11 , 25-35	
201.2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	Accompagner la croissance verte	44-46	
201.3	Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	Améliorer le cadre de vie des collaborateurs	53	
IMPACTS ÉCONOMIQUES INDIRECTS				
203.1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	S'engager auprès des communautés et de la société civile	63-78	
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	25-35 , 60-62	
PRATIQUES D'ACHAT				
204.1	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	Réaliser des achats responsables	61	

MÉTHODOLOGIE ET INDICATEURS



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	49	
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 poursuite ou de condamnation pour pratiques anti-concurrentielles ou déloyales
ÉNERGIE				
302.1	Consommation directe d'énergie	Réduire l'impact environnemental du Groupe	40	
302.4	Réduction de la consommation énergétique	Réduire l'impact environnemental du Groupe	40	
EFFLUENTS ET DÉCHETS				
306.2	Poids total de déchets, par type et par mode de traitement	Réduire l'impact environnemental du Groupe	41-42	
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	60	
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	58-59	
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	53-55	
401.3	Congé parental	Améliorer le cadre de vie des collaborateurs	59	

MÉTHODOLOGIE ET INDICATEURS



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	59	
FORMATION ET ÉDUCATION				
404.1	Nombre moyen d'heures de formation par an, réparti par salarié	Améliorer le cadre de vie des collaborateurs	59	
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	56-57	
404.3	Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière	Améliorer le cadre de vie des collaborateurs	59	
DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES				
405.1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	Gouvernance Améliorer le cadre de vie des collaborateurs	14	
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	51-52	
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 des clients et aux pertes de données des clients en 2019
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 en 2019

MÉTHODOLOGIE ET INDICATEURS



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	17-23 , 25-35 , 44-46	
FS2	Procédures d'évaluation et d'identification des risques environnementaux et sociaux dans les secteurs d'activité.	Accompagner la croissance verte	46	
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	46	
FS4	Processus d'amélioration des compétences du personnel relatives aux politiques environnementales et sociales appliquées aux secteurs d'activité.	Accompagner la croissance verte	46	
FS5	Engagements et dialogue avec les clients/entités détenues/ partenaires commerciaux sur les risques et les opportunités des volets environnemental et social.	Accompagner la croissance verte	46	
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	25-32	
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	44-45	
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	25-26	
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	26	

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