

# RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE



Croire en la création de valeur partagée



التجاري وفا بنك  
Attijariwafa bank

Croire en vous

## 3

### Présentation du groupe Attijariwafa bank

- Une banque universelle panafricaine
- Pays de présence
- Ligne métiers et filiales du Groupe
- Entretien avec Mohammed El Kettani
- Gouvernance du Groupe

## 10

### Présentation de la démarche RSE

- Croire en la création de valeur partagée
- Priorisation des enjeux
- Dialogue avec les parties prenantes
- Faits marquants

## 18

### Accompagner le développement d'une économie durable

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

## 35

### Respecter l'environnement et lutter contre le changement climatique

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

## 40

### 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

## 52

### S'engager auprès des communautés et de la société civile

- Soutenir l'art et la culture
- Développer l'accès à l'éducation et encourager l'entrepreneuriat
- Aider les associations œuvrant dans des initiatives solidaires
- Renforcer les échanges avec la société civile

## 70

### Index GRI



التجاري وفا بنك  
Attijariwafa bank

## PRÉSENTATION du groupe Attijariwafa bank

*Attijariwafa bank est un groupe bancaire et financier leader sur le continent africain. Il adopte un modèle de banque universelle de proximité en opérant, en plus de l'activité bancaire, dans les métiers financiers à travers des filiales spécialisées. Avec 19 754 collaborateurs à fin décembre 2017, le Groupe est présent dans 26 pays et compte plus de 9,1 millions de clients dans le monde.*

# Une banque universelle panafricaine

Le groupe Attijariwafa bank est le premier financeur de l'économie marocaine et l'un des plus gros acteurs bancaires au Maghreb, en Afrique centrale et en Afrique de l'ouest. Il est également présent en Égypte depuis 2017. Leader de la banque de proximité sur le continent panafricain, le Groupe dispose du réseau d'agence le plus élargi du continent avec 4 306 agences à fin 2017.

En plus de l'activité bancaire, le Groupe opère à travers des filiales spécialisées dans tous les métiers financiers. S'appuyant sur ce modèle diversifié de banque universelle, Attijariwafa bank sert 9,1 millions de clients et accompagne leurs différents projets dans 26 pays: banque au quotidien, crédits immobiliers et à la consommation, assurances et assistances, gestion d'actifs, crédit-bail, affacturage, financement et investissement...

Pour conduire sa mission, Attijariwafa bank repose sur l'implication de ses 19 754 collaborateurs fédérés autour de cinq valeurs fortes: « leadership, engagement, citoyenneté, éthique, solidarité » et engagés à faire du groupe une banque responsable et durable.

26

pays de présence

19 754

collaborateurs

9,1

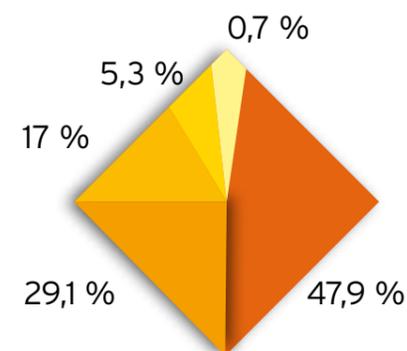
millions de clients

PNB de

21,6

milliards de MAD

## Actionnariat



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

# Pays de présence

## Implantations :

- |                  |                |
|------------------|----------------|
| 1. Allemagne     | 11. Gabon      |
| 2. Belgique      | 12. Italie     |
| 3. Bénin         | 13. Mali       |
| 4. Burkina Faso  | 14. Maroc      |
| 5. Cameroun      | 15. Mauritanie |
| 6. Congo         | 16. Niger      |
| 7. Côte d'Ivoire | 17. Pays-Bas   |
| 8. Espagne       | 18. Sénégal    |
| 9. Égypte        | 19. Togo       |
| 10. France       | 20. Tunisie    |

## Bureaux de représentation :

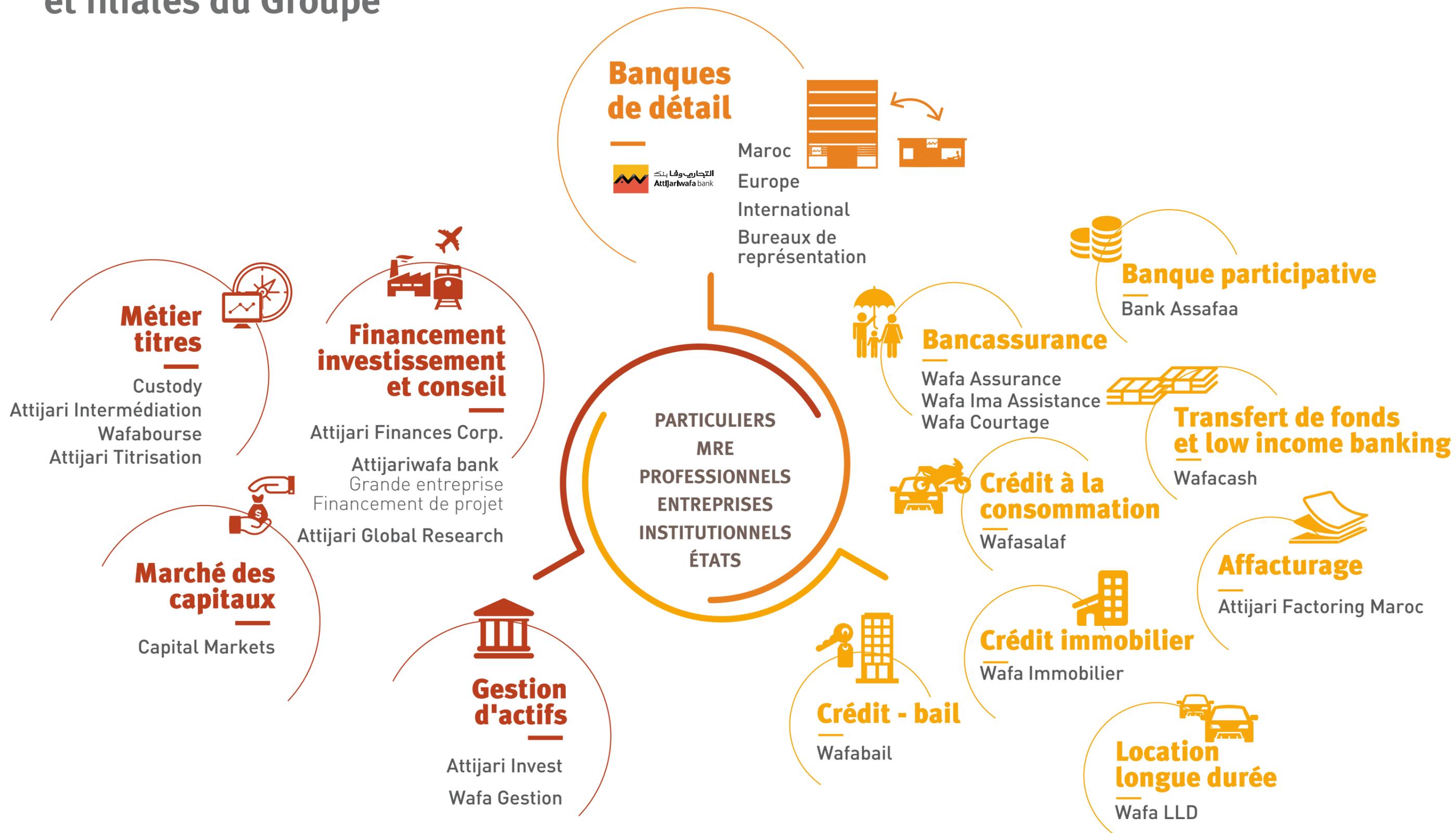
- 21. Arabie Saoudite
- 22. Canada
- 23. Émirats arabes unis
- 24. Libye
- 25. Royaume-Uni
- 26. Suisse

## Siège social :

Casablanca, Maroc



# Lignes métiers et filiales du Groupe





... Nous avons pour ambition de créer de la valeur tant pour notre Groupe, que pour la société dans son ensemble ...

### Comment définiriez-vous la démarche RSE du Groupe ?

« Croire en la création de valeur partagée », c'est ainsi que nous résumons notre engagement.

Nous avons pour ambition de créer de la valeur tant pour notre Groupe, que pour la société dans son ensemble. Cela implique que nous exerçons notre métier de banquier au profit des communautés et que nous fournissions des produits et services qui répondent à leurs besoins et qui préservent les générations futures.

### Quels sont les grands enjeux sociétaux auxquels le Groupe entend répondre ?

Notre Groupe exerce plusieurs missions essentielles au service de la société. À travers elles, nous avons pour vocation de participer au développement d'une économie équilibrée et durable, dans laquelle nos parties prenantes peuvent avoir confiance.

En tant que banque universelle panafricaine, nous attachons une importance toute particulière aux défis sociaux, économiques et environnementaux qui se posent à l'échelle régionale et nous ambitionnons de les relever en les prenant en compte dans notre stratégie d'ensemble.

Cela se traduit concrètement au sein du Groupe au travers de deux volets :

- dans la vie de notre entreprise au quotidien, en accordant une place centrale au capital humain et en intégrant nos fournisseurs dans la démarche RSE par exemple ;
- dans l'exercice de notre activité de banquier, en fixant parmi nos priorités l'inclusion bancaire, le financement de la TPE et de la PME, l'accompagnement de la croissance verte, etc.

## Entretien avec



**MOHAMED EL KETTANI**  
Président Directeur Général

### Quelles ont été les principales réalisations en termes de responsabilité sociétale en 2017 ?

L'année 2017 a été l'occasion de confirmer une fois de plus le leadership du Groupe en matière de soutien à la TPME, notamment avec la création des centres Dar Al Moukawil dédiés à l'accompagnement des TPE.

En matière d'entrepreneuriat des jeunes, nous avons également innové avec l'organisation du 1<sup>er</sup> programme international d'Open Innovation " Smart Up ",

en simultané dans plusieurs grandes villes internationales : Abidjan, Casablanca, Dakar, Paris, Tunis.

2017 a été aussi marquée par le succès grandissant du Forum International Afrique Développement et du Club Afrique Développement, en récompense aux efforts d'Attijariwafa bank portés sur le développement économique de l'Afrique et la coopération, dans le sillage des orientations stratégiques de l'actionnaire de référence AL MADA.

En matière de finance climat, nous poursuivons sur cette voie avec l'accompagnement de plusieurs opérations majeures au Maroc, en Tunisie et en Égypte. Nous entendons rester une référence dans l'accompagnement de la transition vers une économie bas carbone dans la région.

À l'instar des années précédentes, la Fondation Attijariwafa bank a continué de soutenir de nombreuses actions au profit des communautés et des associations à fort impact, notamment dans les domaines de l'éducation et l'entrepreneuriat, de l'art et de culture, du débat d'idée et la production intellectuelle.

Bien sûr, toutes ces réalisations reposent sur notre force vive que sont les collaborateurs du Groupe. Cette année n'a pas dérogé à nos lignes directrices

d'agir en employeur engagé, en leur offrant, au quotidien, un environnement de travail qui favorise leur bien-être, leur développement et la gestion de leur carrière.

Enfin en 2017, nous avons été désignés « Top Performers RSE 2017 » au Maroc par le leader européen de la notation extra-financière Vigeo Eiris. Cette distinction est venue sans conteste confirmer notre engagement.

### Comment évolue la RSE au sein du Groupe ?

En 2017, nous avons souhaité intégrer la RSE à la stratégie globale de l'entreprise, pour mieux répondre à nos ambitions. Ainsi, nous avons identifié un certain nombre de priorités et dressé une feuille de route à horizon 2020 afin de pouvoir y répondre.

Les filiales du Groupe sont également impliquées dans la démarche et mettent en place de nombreuses actions dans ce sens. Nous sommes par ailleurs fiers de compter Wafa Assurance et Wafasalaf parmi les titulaires du label RSE de la CGEM au Maroc.

## Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration est responsable de la solidité financière de la banque. 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.

Pour l'assister dans sa mission, le Conseil d'Administration a créé 5 comités spécialisés.

Un ensemble de règles régissent le fonctionnement de son Conseil d'Administration et de ses comités spécialisés, en appui sur :

- un règlement intérieur qui définit les missions et les modalités d'organisation et de tenue des réunions du Conseil d'Administration;
- une charte de l'administrateur qui 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.

Dans le cadre des règles de bonne gouvernance, Attijariwafa bank a initié en 2017 un programme de formation des membres de son Conseil d'Administration avec l'organisation de 4 séminaires.

Constitué de 10 membres élus pour un mandat de 6 ans, le Conseil d'Administration s'est réuni 6 fois en 2017, avec un taux de participation de 75%.

## Les comités spécialisés

### COMITÉ D'AUDIT ET DES COMPTES

Analyse les comptes du Groupe, examine le programme d'intervention des commissaires aux comptes, s'assure de l'efficacité du contrôle des risques et des services d'audit interne et externe, veille au renforcement de l'indépendance de l'audit interne et examine la politique de maîtrise des risques et le suivi des engagements.

### COMITÉ DES NOMINATIONS ET DES RÉMUNÉRATIONS

Soumet au Conseil les propositions relatives à la nomination et aux rémunérations des dirigeants du Groupe.

### COMITÉ DES GRANDS RISQUES

Statue sur la politique globale des risques et valide les grands engagements du Groupe.

### COMITÉ STRATÉGIQUE

Chargé du pilotage et de la surveillance du Groupe et examine avant leur approbation par le Conseil d'Administration, les décisions importantes relevant du développement stratégique du Groupe ainsi que les orientations stratégiques retenues pour le développement des principales filiales.

### COMITÉ SUPÉRIEUR DES ACHATS

Approuve les grands achats du Groupe.

# Gouvernance du Groupe

MEMBRES		COMITÉS SPÉCIALISÉS					
ADMINISTRATEUR	ÉCHÉANCE DU MANDAT (*)	CONSEIL D'ADMINISTRATION	COMITÉ D'AUDIT ET DES COMPTES	COMITÉ DES NOMINATIONS ET DES RÉMUNÉRATIONS	COMITÉ STRATÉGIQUE	COMITÉ DES GRANDS RISQUES	COMITÉ SUPÉRIEUR DES ACHATS
<b>M. Mohamed EL KETTANI</b> Président Directeur Général	Mandat actuel : <b>2014-2020</b>	P		M	P	M	P
<b>M. Antonio ESCAMEZ TORRES</b> Vice-Président	Mandat actuel : <b>2012-2018</b>	VP					
<b>M. Mounir EL MAJIDI</b> Administrateur - Représentant SIGER	Mandat actuel : <b>2015-2021</b>	M		P			
<b>M. Hassan OURIAGLI</b> Administrateur - Représentant AL MADA	Mandat actuel : <b>2017-2023</b>	M		M	M	M	
<b>M. Abdelmjid TAZLAOUI</b> Administrateur	Mandat actuel : <b>2017-2023</b>	M	M		M		M
<b>M. Aymane TAUD</b> Administrateur	Mandat actuel : <b>2016-2022</b>	M					M
<b>M. Abed YACOUBI SOUSSANE</b> Administrateur	Mandat actuel : <b>2017-2023</b>	M	P				
<b>M. José REIG</b> Administrateur	Mandat actuel : <b>2012-2018</b>	M	M	M	M	M	M
<b>M. Aldo OLCESE SANTONJA</b> Administrateur indépendant	Mandat actuel : <b>2014-2020</b>	M					
<b>M. Manuel VARELA</b> Administrateur - Représentant Santander	Mandat actuel : <b>2014-2020</b>	M					
<b>NOMBRE DE RÉUNIONS EN 2017</b>		10 réunions	10 réunions	2 réunions	7 réunions	7 réunions	2 réunions
<b>ASSIDUITÉ</b>		75%	100%	100%	96%	100%	100%

(\*) Pour tous ces mandats, l'année correspond à celle de la tenue de l'Assemblée Générale statuant sur les comptes de l'exercice précédent.

M: Membre      P: Président      VP: Vice Président

# Gouvernance du Groupe



## Le Comité de direction générale

- 1. Mohamed EL KETTANI**  
Président Directeur Général
- 2. Boubker JAI**  
Directeur Général Délégué  
Pôle Banque de Financement et d'Investissement, de Marchés des Capitaux & Filiales Financières
- 3. Omar BOUNJOU**  
Directeur Général Délégué  
Pôle Banque de Détail
- 4. Ismail DOURI**  
Directeur Général Délégué  
Pôle Finances, Technologie et Opérations
- 5. Talal EL BELLAJ**  
Directeur Général Délégué  
Gestion Globale des Risques Groupe

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 4 Directeurs Généraux.



## PRÉSENTATION de la démarche RSE

*La création de valeur partagée est un concept mettant en évidence le constat selon lequel les entreprises peuvent créer de la valeur économique en créant de la valeur sociale. Ce principe consiste à accorder de l'importance tant à la rentabilité financière qu'à son impact social et environnemental. Attijariwafa bank est convaincu que le succès d'une entreprise réside dans sa capacité à créer de la valeur partagée par l'ensemble des parties prenantes. Cette démarche s'articule autour de 4 axes et 10 engagements stratégiques.*

# Croire en la création de valeur partagée

**4** axes & **10** engagements

dans le cadre de la démarche RSE du Groupe

## 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

## 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



## Respecter l'environnement et lutter contre le changement climatique



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

## 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

# Priorisation des enjeux

Attijariwafa bank a identifié des axes d'actions prioritaires liés à sa stratégie globale et à sa démarche RSE qui répondent à deux types d'enjeux :

- l'importance relative pour ses parties prenantes ;
- les impacts potentiels sur le business model à moyen et long terme du Groupe (cohésion du capital humain, efficacité opérationnelle, réputation, marché, juridique).

Pour garantir l'objectivité de cet exercice, le Groupe a eu recours à une expertise externe et s'est appuyé sur des référentiels crédibles tels que la norme ISO 26000, certains standards internationaux sectoriels tels que les normes IFC ainsi que les critères des agences de notation extra-financière pour le secteur bancaire.

Cette identification des priorités a également pris en compte les attentes et directives du GPBM et de la banque centrale Bank Al Maghrib, formulées dans le cadre d'une commission Développement Durable réunissant les banques marocaines à fréquence régulière.

Enfin, elle s'est appuyé sur la feuille de route pour l'alignement du secteur financier marocain sur le développement durable rendue publique en marge de la COP22.

Ces enjeux, au nombre de 20, représentent les priorités d'actions RSE du Groupe à horizon 2020. Des plans d'action ont ainsi été définis afin de travailler à leur résolution et sont en cours de mise en œuvre.

## 20 enjeux constituant les défis majeurs d'Attijariwafa bank

Enjeux prioritaires		
Bancarisation	Transparence et bonnes pratiques en matière de gouvernance d'entreprise	
Soutien des TPE et des PME		
Développement des territoires		
Satisfaction clients		
Coopération sud-sud		
Prévention du surendettement et accompagnement des clients en situation difficile		
Accessibilité des produits et des services bancaires		
Pratiques loyales en matière de commercialisation et d'informations aux clients		
Réduction de l'empreinte environnementale directe		Intégrité des affaires
Accompagnement de la transition énergétique		
Prévention des risques sociaux et environnementaux dans les activités bancaires et financières		
	Politique d'achat responsable	
	Amélioration de la santé, sécurité et bien-être au travail	
	Non-discrimination et promotion de la diversité	
	Formation et gestion de carrière	
	Contribution aux causes d'intérêt général	
	Éducation financière	
	Dialogue avec les parties prenantes	

● ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT D'UNE ÉCONOMIE DURABLE

● RESPECTER L'ENVIRONNEMENT ET LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

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

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

# Dialogue avec les parties prenantes

Attijariwafa bank ne pourrait exercer son métier sans ses clients, ses fournisseurs, ses partenaires, ses collaborateurs, ses actionnaires... La prise en compte des intérêts et des attentes de ses parties prenantes dans la stratégie de développement et la transformation du Groupe est donc primordiale.

À cet effet, les parties prenantes clés du Groupe ont été identifiées et sont régulièrement impliquées et consultées.

PARTIES PRENANTES	ATTENTES	MODE DE DIALOGUE
<b>ACTIONNAIRES ET INVESTISSEURS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Performance financière</li> <li>• Maîtrise des risques</li> <li>• Transparence des informations</li> <li>• Création de valeur à long terme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communications régulières aux actionnaires</li> <li>• Conseil d'Administration et différents comités spécialisés</li> <li>• Assemblée Générale</li> <li>• Équipe en charge des relations avec les investisseurs</li> <li>• Site internet dédié aux investisseurs</li> </ul>
<b>COLLABORATEURS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialogue social et négociation collective</li> <li>• Formation, évolution professionnelle</li> <li>• Juste rémunération</li> <li>• Santé, sécurité et bien-être</li> <li>• Non-discrimination</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Négociation d'accords avec les partenaires sociaux</li> <li>• Communication en interne à travers différents supports</li> <li>• Baromètre de satisfaction</li> <li>• Entretien annuel</li> <li>• Partage du Code de Bonne Conduite</li> </ul>
<b>CLIENTS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparence des informations</li> <li>• Sécurité des produits</li> <li>• Offre de produits adaptés</li> <li>• Qualité de service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agences et centres spécialisés</li> <li>• Différents sites internet du Groupe</li> <li>• Centre de la relation client</li> <li>• Enquêtes de satisfaction</li> <li>• Visites mystères</li> <li>• Médiation bancaire</li> </ul>
<b>PARTENAIRES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaboration sur des problématiques/ intérêts communs</li> <li>• Traitement loyal</li> <li>• Relation équilibrée et durable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clauses RSE contractuelles</li> <li>• Évaluations et plans de progrès</li> <li>• Adoption du Code de Déontologie des Achats</li> <li>• Participation aux réunions de différents organismes (Maroc PME, GPBM, etc.)</li> </ul>
<b>SOCIÉTÉ CIVILE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribution aux enjeux sociaux, économiques et environnementaux</li> <li>• Éthique des affaires</li> <li>• Qualité des informations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation de conférences - débats</li> <li>• Mécénat financier et de compétences</li> <li>• Partenariats académiques</li> <li>• Conférences de presse</li> <li>• Communiqués de presse</li> <li>• Publications, prise de parole dans les médias, participation aux salons, forums</li> </ul>
<b>COMMUNAUTÉS ET TERRITOIRES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création d'emplois</li> <li>• Retombées économiques et sociales</li> <li>• Prise en compte des droits et intérêts</li> <li>• Maîtrise des risques extra-financiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribution financière</li> <li>• Mécénat de compétences</li> <li>• Organisation d'évènements</li> <li>• Tournées régionales</li> </ul>
<b>RÉGULATEURS ET SUPERVISEURS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des lois et des réglementations bancaires</li> <li>• Développement des bonnes pratiques</li> <li>• Éthique des affaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implication effective dans les projets de réforme du secteur financier</li> <li>• Participation aux grands évènements qui fédèrent la place financière</li> <li>• Membre actif dans les travaux pilotés par le GPBM</li> </ul>

## Faits marquants en 2017

23,9 

MILLIARDS DE MAD

de **crédits accordés aux TPE et PME** marocaines

3,5 

MILLIARDS DE MAD

de nouveaux **financements** en faveur de **grands projets**



120

CENTRES

dédiés à la **TPE** au Maroc



Près de

5 000

ENTREPRENEURS

accompagnés gratuitement par la plateforme web et les centres **Dar Al Moukawil** au Maroc



**Premier réseau bancaire** en Afrique avec

4 306

AGENCES



Organisation du **1<sup>er</sup> programme international d'Open Innovation**

« **Smart Up** »

91% 

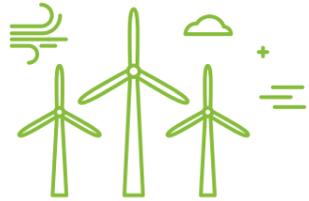
de taux de **satisfaction globale des clients** au Maroc

Plus de

50% 

de baisse du **délai de traitement des réclamations** des clients au Maroc

## Faits marquants en 2017



Financement du crédit relais pour la **construction d'une ferme éolienne** à Gabal El Zeit en Égypte de

**262,5**  
MÉGAWATT



**33%**

de baisse de **consommation de papier** entre 2016 et 2017 pour la banque au Maroc



Plus de

**4,7**

MILLIARDS DE MAD

d'engagements dans les **énergies renouvelables**



**361**

MILLIARDS DE DINARS TUNISIEN

pour le financement du **programme étatique de transition énergétique**



**Attijariwafa bank et Wafa Assurance** nommés **Top Performers RSE 2017** par l'agence de notation extra-financière Vigeo Eiris



**Wafasalaf et Wafa Assurance,** titulaires du **Label RSE de la CGEM**

## Faits marquants en 2017

808 

### NOUVEAUX COLLABORATEURS

du Groupe sont signataires du **Code de Bonne Conduite** et sont sensibilisés aux **principes éthiques**



39,9%

### DE FEMMES

parmi les **cadres** dans le Groupe

3,68 

### JOURS

de **formation** par collaborateur de la banque au Maroc

92% 

### DES COLLABORATEURS

exposés de la banque au Maroc ont été **formés à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme**

1 388 

### COLLABORATEURS

**formés à la protection des données** personnelles

78% 

### DES FOURNISSEURS

sont des **TPME marocaines**

11 

### JOURS

en moyenne pour le **paiement des fournisseurs** au Maroc



87%

### DES FOURNISSEURS

enquêtés sont **satisfaits de la qualité de la relation** avec Attijariwafa bank

## Faits marquants en 2017

7874 

### MATÉRIELS INFORMATIQUES

distribués par la Fondation Attijariwafa bank depuis 2015

Plus de

11 338 

### HEURES

de formation à l'entrepreneuriat ont été dispensées par les bénévoles du Groupe au Maroc depuis 2014

Près de



11 000

### VISITEURS

aux espaces d'art Actua et Moulay Ali Kettani de la Fondation Attijariwafa bank

Près de

400 

### ÉTUDIANTS

inscrits au Master « Banques et marchés financiers » depuis son lancement en 2007

Plus de

450 

### ÉLÈVES

bénéficiaires du programme « Académie des Arts » à fin 2017

Près de



15 000

### ÉLÈVES

bénéficiaires des classes préparatoires aux grandes écoles depuis 2007

32 

### CONFÉRENCES

organisées dans le cadre du programme « Échanger pour mieux comprendre » depuis 2014



## ACCOMPAGNER le développement d'une économie durable

*Afin d'exercer une influence positive sur le fonctionnement de l'économie, le groupe Attijariwafa bank a fixé parmi ses priorités la bancarisation et le soutien au développement de l'économie réelle, en facilitant l'accès aux services bancaires pour tous, en accompagnant la création et le développement des entreprises et en œuvrant pour le développement des territoires. Le Groupe privilégie l'intérêt de ses clients et veille ainsi à entretenir une relation durable et de confiance avec eux.*

# Permettre à tous l'accès aux services bancaires et financiers

## Être au plus proche des clients

Le groupe Attijariwafa bank ne peut exercer sa mission d'accessibilité bancaire sans agir sur la proximité.

À ce titre, le Groupe élargit chaque année son réseau d'agences bancaires pour mieux servir et accueillir ses clients, jusque dans les zones les plus reculées. Avec 4 306 agences en 2017, le Groupe est le premier réseau de services bancaires en Afrique.

Premier réseau bancaire en Afrique avec

**4306**  
agences

## Renforcer la proximité avec les TPE

Afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle TPE, Attijariwafa bank enrichit régulièrement ses actions de proximité, 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.

Attijariwafa bank poursuit également ses efforts en matière d'accueil et de conseil à la TPE au Maroc. Ainsi, un total de 120 centres dédiés à la TPE sont répartis sur l'ensemble du territoire afin de mieux conseiller et accompagner cette clientèle.

**120 CENTRES**

dédiés à la TPE au Maroc

## Développer des solutions adaptées à toutes les catégories de clients

Attijariwafa bank avait lancé L'bankalik en 2016, une offre bancaire 100% Mobile à petit prix pour mieux répondre aux besoins d'une cible connectée et ouverte sur le monde. Cette offre a été élargie en 2017 et permet désormais de faire une demande de crédit à la consommation et de crédit immobilier en ligne sur le site internet L'bankalik sans se déplacer.

Par ailleurs, Wafasalaf a lancé en 2017 une formule de financement souple et adaptée aux besoins et spécificités des artisans et commerçants. Une cible qui était jusque-là non éligible au crédit à la consommation. Par cette nouvelle orientation, Wafasalaf entend confirmer son leadership en proposant des offres et services innovants et en phase avec les besoins des consommateurs.



Stand L'bankalik au Forum International de l'Étudiant 2017

## Promouvoir le microcrédit

En partenariat avec l'association marocaine Al Amana, premier opérateur dans l'industrie de la microfinance au Maroc, Wafacash a lancé en 2014 la commercialisation du microcrédit dans tout le réseau propre et partenaire.

L'offre commercialisée pour le compte d'Al Amana est destinée à financer soit le développement d'une activité propre de production ou de service soit le financement d'un logement pour une population précaire.

En 2017, Wafacash a permis le financement de 98 dossiers et les perspectives pour le développement de l'activité restent très favorables pour les prochaines années.

98

microcrédits octroyés  
par Wafacash

## Développer le low-income banking

L'action du Groupe en faveur de l'inclusion bancaire repose sur une politique de proximité, mais aussi sur la conception d'offres adaptées à tous les revenus, notamment des plus faibles.

À travers sa filiale Wafacash, le Groupe a poursuivi en 2017 la commercialisation de l'offre bancaire économique Hissab Bikhir au Maroc, visant à accélérer le rythme de développement du pays et à résorber la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

Cette offre 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. Elle est distribuée au niveau des agences de Wafacash situées dans des zones proches des lieux de vie des populations cibles et proposant des horaires d'ouverture assouplis conformément aux attentes de la clientèle.

En 2017, un nouveau concept de distribution proche de la clientèle a été mis en place, à travers le déploiement de 78 kiosques implantés partout dans le Royaume et dédiés à l'activité de Wafacash.

Depuis son lancement, l'offre Hissab Bikhir a permis la bancarisation de plusieurs centaines de milliers de clients.

Wafacash  
وفكاش

التجاري وفا بنك  
Attijariwafa bank

حساب بخير  
الأمان بأحسن ثمن

6,50  
درهم  
للشهر فقط

ولأبلاش

## Faciliter l'accès au logement

Wafa Immobilier, filiale spécialisée dans le crédit immobilier au Maroc, est un acteur engagé en faveur de l'accès au logement pour tous, notamment des catégories à bas et moyens revenus.

À ce titre, l'entreprise octroie des crédits immobiliers rentrant dans le cadre de conventions avantageuses signées avec des Employeurs et des Promoteurs, facilitant l'accès à la propriété. Elle finance également des projets immobiliers pour le compte d'associations et coopératives d'habitat, ainsi que des projets immobiliers résidentiels à vocation sociale, occasionnant la mise en place d'équipements d'utilité publique. 58 projets à caractère économique et social ont ainsi été financés par Wafa Immobilier en 2017.

En 2017, Wafa Immobilier poursuit également la commercialisation des produits de crédits immobiliers adossés à des garanties étatiques, 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 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.

Pendant ces 3 dernières années, ce sont plus de 1,6 milliards de MAD qui ont été financés par Wafa Immobilier dans le cadre de ces programmes.

### 1,6 MILLIARDS DE MAD

d'engagements dans le cadre des garanties étatiques en faveur de l'accès au logement pendant les 3 dernières années au Maroc

## Mieux protéger les TPE

La filiale Wafa Assurance innove une fois de plus en 2017 en lançant le produit « Wafapro ». Spécialement dédié aux petites entreprises (TPE) et aux professionnels, cette offre d'assurances multirisques est plus adaptée aux besoins des TPE et des professions libérales.

Outre les garanties qui couvrent les entreprises en cas d'incendie, de dégâts des eaux, de vol ou d'accident du travail, ce nouveau produit vise à faciliter la vie aux petits patrons qui souscriront à ce produit, grâce à la mise en place d'une assistance 24/7 et à la simplification des démarches administratives concernant la déclaration et l'évaluation des dommages, la protection des personnes et la sauvegarde des biens non endommagés.

En parallèle, une émission de radio Wafapro a été lancée par Wafa Assurance en mai 2017 afin de sensibiliser les TPE en matière de prévention, de sécurité et de sensibilisation sur le risque d'activité. Ce programme comporte plusieurs rubriques et offre des conseils à travers des questions réponses avec intervention d'expert en matière d'assurances.

## Les centres Dar Al Moukawil pour professionnaliser les Très Petites Entreprises (TPE) clientes et non clientes

Fidèle à son engagement de soutenir le développement des Très Petites Entreprises et consciente du rôle important qu'elles jouent dans la dynamisation de l'économie et la création d'emplois, Attijariwafa bank a inauguré en 2017 ses trois premiers centres Dar Al Moukawil à Ait Melloul, Tanger et El Jadida. Ce concept exclusif dédié à l'accompagnement des TPE clientes et non clientes vient enrichir les services de la plateforme web gratuite <https://www.daralmoukawil.com> lancée en 2016.

Les centres Dar Al Moukawil se proposent comme centres d'expertise, d'accompagnement et de conseil, notamment pour la création de l'entreprise, le développement de projets, l'accès aux marchés, ou encore l'activation des mécanismes de l'État dédiés au soutien des TPE, etc.

À travers ces dispositifs, Attijariwafa bank a permis à plusieurs milliers de TPE et porteurs de projets de bénéficier de formation et de conseil à titre gracieux sur diverses thématiques liées à l'entrepreneuriat, la création d'entreprise et le développement de projets. Pendant l'année 2017, près de 5 000 personnes ont été formées dans les centres Dar Al Moukawil et la plateforme <https://www.daralmoukawil.com> a enregistré plus de 300 000 visites.

**PRÈS DE 5 000**

entrepreneurs formés dans les centres et la plateforme Dar Al Moukawil dédiés à la TPE



Centre Dar Al Moukawil pour les TPE



Centre Dar Al Moukawil pour les TPE

## Aider les entreprises en difficultés

Attijariwafa bank poursuit en 2017 son aide en faveur de la restructuration financière des entreprises à travers le programme « Fonds de Soutien financier des TPME » pour pallier aux difficultés de trésorerie des entreprises, avec un cofinancement à des taux réduits, des différés et des durées de remboursement plus importants. En 2017, 164 entreprises clientes d'Attijariwafa bank ont bénéficié de ce programme de soutien, représentant 38% de part de marché.

Par ailleurs afin de lutter contre la précarité, le Groupe accompagne aussi le Centre des TPE Solidaires créé par la Fondation Mohamed VI et qui a pour objectif d'appuyer la création et le développement des très petites entreprises chez les jeunes porteurs de projets, issus de familles nécessiteuses. Attijariwafa bank est membre de la commission de suivi et d'octroi des financements et des dons aux projets d'investissement de jeunes entreprises.



164

entreprises clientes d'Attijariwafa bank  
bénéficiaires du « Fonds de Soutien  
financier des TPME »

### L'émission de télévision « Ana Maâk » pour assister la TPE

L'année 2017 a été marquée par le lancement de la deuxième saison de l'émission « Ana Maâk », diffusée sur la chaîne nationale marocaine 2M chaque mardi en soirée.

Il s'agit d'un nouveau concept de télé-réalité qui met à l'honneur chaque semaine une TPE (artisan, commerçant, auto-entrepreneur, etc.) ayant une problématique à surmonter ou un projet à développer.

En 2017, 8 TPE en difficultés ont ainsi été accompagnées.

## La Spretto Academy met l'accent sur la sensibilisation financière

La Spetto Academy a été fondée par un groupe d'employés soutenus et financés par Attijariwafa bank Egypt depuis 2011. Cette initiative vise à renforcer les capacités des étudiants universitaires à faire correspondre leurs compétences aux exigences du marché du travail et à réduire le taux de chômage en Égypte.

Au cours des six dernières années, l'Académie a pu former et encadrer 2 000 étudiants et nouveaux diplômés avec un accent particulier sur la sensibilisation financière.

À travers le programme « Banking 360 ° », les employés de la banque ont organisé six ateliers bancaires axés sur la banque commerciale, la gestion des risques, les ressources humaines et la conformité en 2017. Quant au programme « Soyez accepté! », dix nouveaux domaines bancaires ont été couverts au cours des sessions intensives déployées en 2017 par 14 volontaires de la banque sur une période de quatre mois.

**2000**

étudiants bénéficiaires d'actions d'éducation financière à travers la Spretto Academy en Égypte

## Œuvrer pour l'éducation financière

Afin d'améliorer la compréhension des mécanismes économiques notamment des populations les plus jeunes, le Groupe contribue à de multiples actions d'éducation financière.

Au Maroc, la banque participe chaque année à la semaine de l'Éducation Financière organisée par la Fondation Marocaine pour l'Éducation Financière, une action civique et éducative qui a pour objectif d'encourager les jeunes à recourir aux services financiers de manière responsable.

La filiale égyptienne, Attijariwafa bank Egypt supporte quant à elle la semaine de l'Éducation Financière organisée par la banque centrale tous les ans. Elle anime plusieurs actions dans différentes régions à cette occasion.

En Côte d'Ivoire, la Société Ivoirienne de Banque a soutenu en 2017 les « Journées du Banquier », une initiative de l'Association Professionnelle des Banques et Établissements Financiers de Côte d'Ivoire (APBEFCI) sous le thème : « L'éducation financière, outil de lutte contre la pauvreté ».

Aussi, diverses plateformes et espaces dédiés aux clients offrent des guides, des capsules vidéos, des formations ou accompagnements en éducation financière tels que la banque en ligne L'bankalik , la plateforme Dar Al Moukawil pour les TPE et PME, le site internet Jamiati pour les étudiants...



Programme « Banking 360 ° » de la Spretto Academy en 2017

# Œuvrer pour le développement des territoires

## Financer le développement des TPE et des PME

Premier acteur bancaire de la TPE et de la PME au Maroc, le groupe Attijariwafa bank a mis en place depuis 2014, une démarche positive et volontariste de financement de ces entreprises essentielles au développement de l'économie.

À l'instar des années précédentes, le groupe a renouvelé en 2017, son engagement d'allouer une enveloppe annuelle dédiée à la TPME. Ainsi, 16,8 milliards pour la PME et 7,1 milliards en faveur de 32 500 TPE ont été distribués en 2017.

Depuis 2014, ce sont au total 76,4 milliards de MAD qui ont été distribués à la TPME marocaine.

Dans le cadre des orientations du Groupe et d'une initiative portée par la banque centrale égyptienne en 2017, Attijariwafa bank Egypt a développé une offre de prêt dédiée aux PME leur permettant de bénéficier de taux d'intérêt préférentiels. La banque s'est fixé un engagement de financement d'un montant total de 200 milliards de Livre égyptienne, soit une augmentation de son portefeuille de prêts de 20%.

**861 000**  
clients TPME  
au Maroc

**76,4 MILLIARDS DE MAD**  
de crédits en faveur de la TPME  
marocaine depuis 2014

**التجاري وفا بنك**  
Attijariwafa bank

Croire en vous

**BESOIN DE FINANCEMENT? أنا معاك**

**2017**  
7,1 MILLIARDS DH\* DE CRÉDITS ACCORDÉS  
À 32 500 TRÈS PETITES ENTREPRISES

**2018**  
8 MILLIARDS DH\* DE NOUVEAUX CRÉDITS  
À ACCORDER À 40 000 TRÈS PETITES ENTREPRISES

**ATTIJARIWAFABANK, PREMIER GROUPE BANCAIRE DE LA TPME AU MAROC**

Attijariwafa bank société anonyme au capital de 2 800 000 000 DH - Siège social : 2, boulevard Moulay Youssef, Casablanca. Agréée en qualité d'intermédiaire de crédit par arrêté de l'ensemble des Finances et de la Régulation n° 2014-02 du 22 décembre 2014 tel que modifié et complété - RC 533 attijariwafabank.com

**التجاري وفا بنك**  
Attijariwafa bank

Croire en vous

**DIRIGEANTS DE PME, POUR VOUS DÉVELOPPER  
DANS LES SECTEURS PORTEURS, NOUS AVONS UN PLAN**

**18 MILLIARDS DH\* DE NOUVEAUX CRÉDITS  
À ACCORDER EN 2018**

**16,8 MILLIARDS DH\* DE CRÉDITS  
ACCORDÉS EN 2017**

**PLAN PME**

**ATTIJARIWAFABANK, PREMIER GROUPE BANCAIRE DE LA TPME AU MAROC**

Attijariwafa bank société anonyme au capital de 2 800 000 000 DH - Siège social : 2, boulevard Moulay Youssef, Casablanca. Agréée en qualité d'intermédiaire de crédit par arrêté de l'ensemble des Finances et de la Régulation n° 2014-02 du 22 décembre 2014 tel que modifié et complété - RC 533 attijariwafabank.com



## Soutenir les programmes étatiques en faveur de l'entreprise

Attijariwafa bank accompagne les différents programmes étatiques au Maroc depuis de nombreuses années. En 2017, Attijariwafa bank a accompagné 33% des entreprises agréées par les programmes de Maroc PME :

- « 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 de leurs projets d'investissement à travers l'obtention de primes allant jusqu'à 10 millions de MAD.

## Construire des écosystèmes TPME/Grandes Entreprises

En sus des conventions de partenariat établies avec les grands donneurs d'ordre marocains, Attijariwafa bank a mis en place des politiques sectorielles spécifiques en 2017 pour soutenir les PME opérant dans les secteurs de l'industrie automobile et de l'agriculture, considérés comme de véritables locomotives de l'économie marocaine.

Le « Plan Automotive » est une offre spécifiquement conçue pour les investisseurs locaux et étrangers dans l'industrie automobile et qui regroupe des solutions de financement adaptées ainsi que des services non financiers de business networking, de formation et de conseil.

Le « Plan El Kheir » est une offre sur-mesure dédiée exclusivement au secteur agricole et proposant essentiellement des solutions adaptées pour le financement des investissements intégrant des modalités sur-mesure pour chaque filière en proposant des durées et des différés qui s'adaptent aux spécificités agronomiques de ces filières (cycles de croissance, année d'entrée en production, etc.). L'accent a été principalement mis sur huit filières à fort potentiel à savoir : maraîchère, agrumicole, arboricole, oléicole, phoenicicole, laitière, des viandes rouges et enfin, celle des cultures industrielles.



## La plateforme « Attijari Business Link » pour mettre en relation les entreprises et les investisseurs

Fruit d'un partenariat stratégique entre le groupe Attijariwafa bank & Bpifrance et lancée en novembre 2016, Attijari Business Link est la 1<sup>re</sup> communauté digitale à l'échelle africaine au sein d'Euroquity offrant des services à forte valeur ajoutée pour accompagner la croissance des entreprises grâce à différentes fonctionnalités en termes de synergies, de visibilité et de détection d'opportunités commerciales.

L'esprit de la plateforme est 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.

Cette communauté compte à fin 2017, 500 membres et offre l'accès à un réseau étendu de plus de 7 200 sociétés, 1200 investisseurs et 850 structures d'accompagnements (incubateurs, accélérateurs, cabinets de conseil financier...).

Euroquity est une plateforme active aujourd'hui en France, en Allemagne, en Belgique, au Japon et en Italie. Elle a généré près de 300 millions d'euros d'investissements depuis 2008, une preuve que le digital peut contribuer au développement des entreprises.

La plateforme « Attijari Business Link » a généré près de  
**300 MILLIONS D'EUROS**  
d'investissements depuis 2008



## Accompagner le déploiement du statut Auto-entrepreneur

2017 a été marquée par le développement de l'activité Auto-entrepreneur au Maroc et la multiplication d'actions structurées plaçant le réseau d'agences d'Attijariwafa bank comme véritable ambassadeur de ce nouveau statut.

Grâce à un dispositif d'accompagnement dédié à cette clientèle et la mise en place d'une organisation de proximité développée avec différents acteurs régionaux et nationaux, Attijariwafa bank a enregistré l'inscription de près de 6 400 auto-entrepreneurs au régime sur un total d'environ 29 000 auto-entrepreneurs au niveau national. Près d'une inscription sur 4 a été accompagnée par le groupe Attijariwafa bank.

**6400**  
auto-entrepreneurs inscrits  
dans les agences  
d'Attijariwafa bank

## Soutenir les jeunes entrepreneurs

En 2014, la Banque de Financement et d'Investissement Groupe (BFIG) d'Attijariwafa bank a contribué, en partenariat avec l'association INJAZ Al-Maghrib, à la création du programme d'accompagnement personnalisé « Smart Start » proposé par l'association. Ce programme de bénévolat a pour mission l'accompagnement par des conseillers bénévoles (mentors), sur une durée de six mois minimum, de jeunes porteurs de projets (mentees) dans le cadre de la création de leur start-up.

Depuis 2014, l'implication de la BFIG se concrétise par l'engagement de ses collaborateurs mentors dans l'accompagnement des porteurs de projets.

En 2017, 10 startups ont été accompagnées par 23 mentors de la BFIG. Cet accompagnement comprend de l'aide à la réflexion, à la conception des documents support, à l'analyse économique et stratégique du projet, à la modélisation financière, etc.

Fidèle aux engagements du Groupe, la filiale Wafacash a pour sa part, lancé en 2014 le programme d'open innovation « Yellow Challenge » en collaboration avec le CEED (Center for Entrepreneurship and Executive Development). Ce programme vise à identifier des startups africaines, notamment celles orientées vers le secteur financier, pour les accompagner dans la mise en place de certains projets à haute valeur technologique. 4 entrepreneurs ont pu rejoindre l'écosystème de Wafacash pour travailler sur plusieurs thématiques: Blockchain, Chatbot, Contrathèque et Smart Learning.



### 10 STARTUPS

accompagnées par 23 mentors de la Banque de Financement et d'Investissement Groupe



## Récompenser les startups engagées

Dans le cadre de l'événement annuel « Trophées du Jeune Entrepreneur » au profit de l'écosystème startups organisé en marge du Forum International Afrique Développement (FIAD), Attijariwafa bank récompense chaque année les jeunes entreprises africaines innovantes, dynamiques, qui contribuent à un développement durable.

En mars 2017, Attijariwafa bank a une fois de plus récompensé les meilleurs projets dans les catégories « innovation », « entrepreneuriat social » et « développement durable ».

Les 3 gagnants ont ainsi bénéficié d'une subvention financière de 100 000 MAD, d'un accompagnement à l'accélération de leur entreprise et au développement de sa notoriété, et d'un Membership Club Afrique Développement.



Programme « Smart Up » en 2017



Programme « Smart Up » en 2017



Programme « Smart Up » en 2017

## Le programme « Smart Up » pour encourager l'innovation des jeunes

Le groupe Attijariwafa bank fait de l'innovation un levier majeur pour relever les nombreux défis et contraintes nouvelles de son environnement et l'a ainsi inscrite au coeur de son plan stratégique Energies 2020.

Pour ce faire, il a adopté une démarche d'open innovation en co-construction avec l'écosystème pour apporter encore et toujours plus de valeur à ses clients, ancrer la culture de l'innovation en interne et prendre sa part dans la dynamisation des startups africaines et la promotion de l'entrepreneuriat.

Le Groupe a lancé en 2017 son programme d'open innovation Smart Up dont le moment fort a été l'organisation les 19, 20 et 21 mai 2017 en partenariat avec la start up SrenDy, du 1<sup>er</sup> hackathon International Fintech en simultané dans plusieurs villes internationales où il est implanté : Abidjan, Casablanca, Dakar, Paris, Tunis.

Sur près de 1 500 candidatures, dont 420 déposés par les collaborateurs du Groupe, le jury a retenu 323 participants. Pendant 48 heures non-stop, ces jeunes talents venant de divers horizons ont

travaillé pour développer des solutions innovantes en réponse à la thématique proposée « Know your customer, know you banker, know your colleague ».

Au total, 60 projets ont été présentés . 8 équipes ont été retenues par le jury international pour un accompagnement en formation et la participation à un boot camp à Casablanca pour la préparation et le pitch du MVP ( Minimum Viable Product ) au Demo Day . Au final, 2 équipes ont remporté des prix de 200 000 MAD chacune et un prix Coup de coeur du Jury a remporté une somme de 100 000 MAD . Enfin, et comme promis à l'annonce du hackathon, les 2 chefs de projets gagnants ont obtenu l'inscription à un programme de formation en 2018 à la Silicon Valley.

L'ambition du groupe Attijariwafa bank à l'issue de ce programme, est de libérer des énergies et les talents en interne et externe, créer des solutions innovantes et collaboratives, asseoir la culture de l'innovation et enfin, impulser de nouvelles dynamiques au sein de l'écosystème entrepreneurial pour créer de la valeur et de l'employabilité.

## Financer les projets structurants

L'engagement du groupe Attijariwafa bank en faveur de l'économie réelle se traduit aussi par une participation active à la réussite des programmes sectoriels des pays de présence.

Le groupe a signé plusieurs conventions de financement dans des secteurs importants de l'économie en 2017, pour un volume global de plus de 3,5 milliards de MAD. Cela a concerné les énergies, le transport, l'éducation, l'hôtellerie, l'immobilier et l'industrie automobile.

### 3,5 MILLIARDS DE MAD

de nouveaux financements en faveur de grands projets



Protocole d'accord en 2017 avec la BOAD



Protocole d'entente en 2017 avec l'agence chinoise d'assurance-crédit à l'exportation

## Accompagner l'intégration économique et financière en Afrique

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.

En 2017, le groupe Attijariwafa bank a signé un important protocole d'accord avec la Banque Ouest Africaine de Développement (BOAD) visant à favoriser une coopération entre Attijari Titrisation et BOAD Titrisation (filiale de la BOAD) dans le but d'accélérer la dynamique de développement de la titrisation dans les pays de l'UEMOA. Cet accord permettra ainsi d'améliorer les mécanismes financiers dans la zone.

Par ailleurs, le Groupe et la Sumitomo Corporation Europe Limited, une branche directe du conglomérat Japonais Sumitomo Corporation, ont procédé à la signature d'un mémorandum d'entente par lequel les deux parties s'accordent à développer un partenariat à long terme pour des opérations d'envergure en Afrique, dans les secteurs de l'automobile, les projets d'infrastructure, l'industrie de la chimie, les mines et l'agriculture.

Enfin un protocole d'entente a été signé cette même année entre Attijariwafa bank et Sinosure, l'agence chinoise d'assurance-crédit à l'exportation afin de développer une collaboration dans les domaines du financement du commerce extérieur, de l'investissement, des infrastructures, de l'énergie, des machines et autres appareillages électriques et mécaniques dans les pays de présence du Groupe.

## Créer des opportunités d'investissements et encourager la coopération Sud-Sud

Événement annuel de grande envergure, le Forum International Afrique Développement a été créé par Attijariwafa bank en 2010, en synergie avec les orientations stratégiques de son actionnaire de référence AL MADA, afin de promouvoir le commerce, les investissements et la coopération Sud-Sud à l'échelle panafricaine.

Chaque année, les décideurs et investisseurs africains participent à des panels, B to B, débats et y découvrent des opportunités d'affaires à travers une banque de projets exposés au marché de l'investissement. Cet événement constitue l'opportunité de promouvoir le dialogue et l'échange d'idées dans la recherche de solutions aux nombreuses difficultés auxquelles les économies africaines sont confrontées.

En 2017, la 5<sup>e</sup> édition du Forum International Afrique Développement s'est intéressée aux questions de l'inclusion financière et des opportunités d'investissements en Afrique abordées sous la thématique « Les nouveaux modèles de croissance inclusive en Afrique ».

Ce sont plus de 2 000 entreprises provenant de 30 pays du continent qui ont pu se rencontrer dans l'espace dédié aux rencontres B to B et pas moins de 4 000 rendez-vous d'affaires ont été enregistrés.



**PLUS DE 2000**

entreprises africaines ont participé aux rencontres B to B lors du Forum Afrique Développement

**PRÈS DE 4000**

rendez-vous d'affaires enregistrés au FIAD





Le Club Afrique Développement en mission au Cameroun en 2017

## Développer les échanges commerciaux en Afrique

Pour prolonger et pérenniser son action en faveur des échanges régionaux et la coopération sud-sud, le groupe Attijariwafa bank a créé le Club Afrique Développement en 2015.

Le Club Afrique Développement est un espace de mise en relation et d'échange dédié aux opérateurs économiques désireux de prospérer dans le continent, par le développement de courants d'affaires ou/et des investissements dans cette région du monde. C'est aussi une plateforme donnant accès à des informations, formations, services et expertises à dessein de favoriser la concrétisation des projets d'entrepreneurs, des grands projets structurants des États, ainsi que la coopération Sud-Sud et Nord-Sud.

En 2017, le Club a organisé 6 missions multisectorielles au Maroc, en Afrique de l'Ouest et Centrale ayant fédéré plus de 1300 entreprises de 20 pays du continent, et généré plus de 1000 rendez-vous d'affaires. Pendant cette année, des antennes du Club ont également été lancées en Tunisie, au Congo et au Mali.

**AFRICA DEVELOPMENT CLUB** | CONSTRUISONS ENSEMBLE NOTRE RÉSEAU D'OPPORTUNITÉS

MISSIONS CLUB AFRIQUE DÉVELOPPEMENT 2017

**1300** Entreprises participantes

**20** Pays couverts

**1000** Rendez-vous d'affaires

Rejoindre le Club : [www.clubafriquedeveloppement.com](http://www.clubafriquedeveloppement.com)

Attijariwafa bank société anonyme au capital de 2000.000.000,00 DH - Siège social : 2, boulevard Moulay Youssef, Casablanca. Agréée en qualité d'établissement de crédit par arrêté du ministre des finances et de la privatisation n° 2249-83 du 25 décembre 2003 tel que modifié et complété - RC 333.

**التجاري وفا بنك**  
**Attijariwafa bank**  
Croire en vous

Lancement du **Club Afrique Développement** en Tunisie, au Congo et au Mali

# Établir une relation durable et de confiance avec les clients

**284 000**

appels entrants traités au niveau du Centre de Relation Client en 2017

## Être à l'écoute des clients

Attijariwafa bank a mis en place plusieurs dispositifs permettant de maintenir une satisfaction client élevée, gage de sa fidélisation dans le cadre d'une relation client augmentée.

Un Centre de Relation Client est mis à la disposition de la clientèle. Ce service gratuit et joignable 6/7 jours traite de nombreuses opérations telles que l'information, l'assistance en ligne, l'opposition de cartes, la réception des réclamations. En 2017, le centre a géré plus de 284 000 appels entrants.

À travers son Programme d'Ecoute Client (PEC), Attijariwafa bank mesure chaque année le niveau de satisfaction des clients externes. En 2017, ce programme, composé d'enquêtes à chaud ou à froid, de baromètres, de focus group, a touché 15 800 clients externes. En parallèle, 4 000 appels mystères et 561 visites mystères ont été effectués pour mesurer la qualité de l'accueil téléphonique et physique offert par les collaborateurs. La satisfaction globale des clients au Maroc évaluée dans le cadre de ce programme était de 91% en 2017.



**91%**

de taux de satisfaction globale des clients au Maroc

Par ailleurs, le Programme d'Ecoute Client interne mesure la satisfaction croisée entre les entités du Groupe. En 2017, ce dispositif a ciblé plus de 7 600 collaborateurs de la banque et des filiales Maroc, à travers 75 enquêtes croisées. Ces enquêtes ont donné lieu à des plans d'actions dans une démarche d'amélioration continue.

Enfin, chaque année, le prix Qualité met à l'honneur les collaborateurs qui se sont distingués par leurs performances en matière de qualité de service.



## Améliorer le traitement des réclamations clients

Le traitement efficace des réclamations constitue l'un des meilleurs leviers de satisfaction et de fidélisation des clients. La banque a mis en place divers canaux pour recevoir les réclamations des clients: agences bancaires, le Centre de la Relation Client (CRC), les réseaux sociaux, les courriers, fax ou mails...

En 2017, un chantier d'amélioration du traitement des réclamations a été lancé à l'échelle du Groupe au Maroc. Il a permis de réduire le délai de traitement des réclamations de plus de 50% par rapport à 2016 et de porter le taux de satisfaction des clients quant à la qualité de traitement de leur réclamation à 71% par rapport à 58% en 2016.

**PLUS DE 50%**

de baisse pour le délai de traitement des réclamations des clients au Maroc entre 2016 et 2017

## Pérenniser la culture qualité au sein du Groupe

La démarche qualité au sein du Groupe repose sur la forte implication de tous les collaborateurs en front comme en back office.

Elle s'appuie également sur le dispositif de « CEV » ou « Croire En Vous ». Constitué de plus de 150 collaborateurs, les « CEV » sont de véritables relais Qualité dans les réseaux, entités centrales et filiales. Ils ont pour mission de déployer la politique qualité du Groupe dans leurs entités respectives et d'assurer une proximité terrain au quotidien.

Ils ont ainsi été au cœur des campagnes de sensibilisation sur l'accueil physique, téléphonique et digital des clients et du chantier d'amélioration du traitement des réclamations lancées en 2017 à l'échelle du Groupe au Maroc.



## Lutter contre le surendettement

Pour prévenir le surendettement, le groupe Attijariwafa bank pratique une gestion prudente du risque et porte une attention régulière à la situation du client, en déployant une politique d'octroi de crédit qui induit en amont la notion de capacité d'endettement. Toute demande de crédit transite par un système centralisé 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.

Accompagner le client tout au long de son parcours, y compris en cas de difficulté, est un axe de différenciation choisi par la filiale de crédit à la consommation Wafasalaf. En effet, une structure de prise en charge des clients en difficulté de trésorerie a été créée en 2012 pour leur proposer des solutions adaptées à leurs situations sous forme de report d'échéance, de consolidation ou de restructuration des créances. Cette cellule traite 5% des dossiers de recouvrement et s'adresse principalement à des clients qui présentent des difficultés de trésorerie mais qui ne sont pas en situation d'insolvabilité.

## Concilier relations humaines et digital

La proximité géographique du Groupe a été aujourd'hui complétée par des solutions digitales innovantes. Avec plus de 300 000 clients actifs sur les services digitaux de la banque, Attijariwafa bank met à disposition de ses clients au Maroc de nouvelles prestations telles que la plateforme digitale Dar Al Moukawil pour la clientèle des TPE, L'bankalik, la 1<sup>re</sup> banque 100% digitale, l'interface bancaire jeuxuncredit.ma, qui permet aux clients de faire une simulation de demande de crédit à la consommation en ligne, la communauté Attijari Business Link, un espace digital BtoB d'échange et de détection d'opportunités commerciales pour les entreprises...

Soucieuse d'améliorer en continue ses services digitaux, la banque a également doté ses applications mobiles de nouvelles fonctions en 2017 comme la géolocalisation des agences/GAB au niveau de l'application Attijari Mobile, la mise en place de nouveaux facturiers pour le paiement de factures via Attijarinet et Attijari Mobile...





## **RESPECTER** l'environnement et lutter contre le changement climatique

*Le groupe Attijariwafa bank s'est engagé à minimiser l'impact de ses activités sur l'environnement et à lutter contre le changement climatique. Sa démarche vise à réduire l'empreinte environnementale liée à l'activité immédiate du Groupe et à prendre en compte l'impact environnemental généré par ses clients. De plus, il travaille à accroître les effets positifs qu'il peut avoir sur l'environnement grâce à une politique de financement engagée en faveur d'une économie verte et de la transition énergétique des entreprises.*

# Accompagner la croissance verte

## Financer les énergies renouvelables

Acteur de référence dans le financement des énergies renouvelables, les engagements du Groupe au Maroc s'élèvent en 2017 à plus de 4,7 milliards de MAD.

Après avoir accompagné Masen dans l'émission de son premier green bonds d'un montant de 1,15 milliard de MAD, le Groupe avait signé en 2016 un accord visant à mettre à profit leurs expertises respectives pour le développement de la finance verte au Maroc.

C'est dans cette continuité qu'en 2017, Attijariwafa bank a mené une mission de conseil et d'accompagnement stratégique et financier au profit de MASEN pour l'appel d'offres Noor PVI pour la sélection d'un développeur de 3 projets solaires (Ouarzazate, Laâyoune et Boujdour) pour un total de 170 MW. Noor PVI est la quatrième centrale photovoltaïque prévue dans le cadre du plan solaire Noor.

**PLUS DE 4,7 MILLIARDS DE MAD**

d'engagements dans les énergies renouvelables

## Financement d'une ferme éolienne en Égypte

Après avoir hautement contribué au financement de Tarfaya, le plus grand parc éolien en Afrique, le groupe Attijariwafa bank renforce son soutien aux énergies éoliennes. En décembre 2017, le Groupe à travers sa filiale Attijari International Bank, une banque Offshore installée à Tanger, s'est engagé à financer un crédit relais relatif aux fonds propres à apporter par Orascom Construction pour la réalisation du projet « Gulf of Suez Wind » à Gabal El Zeit en Égypte.

Ce projet consiste en le développement, la construction et l'exploitation d'une ferme d'éolienne de 262,5 MW pour une enveloppe de 420 millions de Dollars US. Il est porté par la société de projet RGWE SAE (The Gulf of Suez Wind IPP) et développé par un consortium de sponsors constitué d'ENGIE, Toyota Tsucho & Eurus Holding, et Orascom Construction.

Dans ce projet, le groupe Attijariwafa bank a été mandaté Chef de file du crédit relais.



Signature de la convention de partenariat pour le projet « Gulf of Suez Wind »



## Valoriser les démarches environnementales des clients

Pour valoriser les startups engagées dans un processus de développement durable, Attijariwafa bank a créé en 2017 le label « Effinergie & Développement durable » mettant en avant leurs efforts et contributions en matière de protection de l'environnement.

Ce label est décerné aux entreprises africaines qui s'inscrivent dans un processus de transition écologique, à des fins 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.

## 361 MILLIONS DE DINARS TUNISIEN

engagés pour le financement du nouveau programme étatique tunisien de transition énergétique

## Accompagner la transition énergétique des ménages

L'accompagnement du Groupe à la transition énergétique ne se concentre pas uniquement sur les entreprises. En effet, plusieurs solutions ont été développées au profit des particuliers.

Depuis 2016, la filiale marocaine de crédit à la consommation Wafasalaf a développé une offre « Salaf Ecolo » pour le financement de chauffe-eaux solaires, de voitures hybrides et électriques.

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.

En 2017, la banque a alloué une enveloppe de 361 millions de dinars tunisien pour le financement de ce programme devenu Prosol-Elec. Cette nouvelle version du programme permettra aux ménages de produire leur propre électricité à partir des énergies renouvelables et ainsi, maîtriser davantage la consommation énergétique et la réduction des émissions de gaz à effet de serre.



## Développer la mobilité durable

En ligne avec les bonnes pratiques environnementales, Wafa Assurance assure de manière continue une veille du marché des voitures écologiques, lui ayant permis de déployer de nouvelles solutions en matière d'écoconception.

En effet, Wafa Assurance a conclu en 2016 un important partenariat avec Toyota Maroc. Cette collaboration permet désormais aux assurés de la branche automobile de Wafa Assurance de bénéficier d'un véhicule de remplacement hybride, en cas d'immobilisation de leur véhicule après un accident.

Ainsi en 2017, 80 véhicules hybrides ont été mis à la disposition du réseau des prestataires loueurs de la filiale Wafa IMA assistance. Selon les estimations, ce partenariat permettra de réduire les émissions de CO2 de la flotte de remplacement de près de 50 %, sur 3 ans, soit 8 tonnes de compensation carbone.

**80**

voitures hybrides de remplacement mises à la disposition de Wafa IMA Assistance au Maroc



## Sensibiliser à la protection de l'environnement

Afin de sensibiliser les jeunes aux enjeux environnementaux des transports à Casablanca. Wafasalaf a organisé un rallye Eco Responsable en 2017. Une expérience inédite pendant laquelle 20 équipes de 5 personnes ainsi qu'une équipe de collaborateurs Wafasalaf ont sillonné la ville de Casablanca et notamment son centre historique pour relever défis et challenges en lien avec la mobilité durable, le réchauffement climatique et l'histoire de la ville. À l'issue de ces 2 compétitions, les participants se sont retrouvés dans une ambiance conviviale au siège de Wafasalaf pour l'annonce des résultats et la remise des prix aux gagnants par Wafasalaf et Casa Transports.

Par ailleurs cette même année, une campagne de sensibilisation ludique et riche d'enseignements a été lancée à destination des collaborateurs. Des affiches de sensibilisation ont été déployées dans les locaux de Wafasalaf et ont interpellé les collaborateurs et les visiteurs sur les bonnes pratiques concernant l'utilisation de l'éclairage, la climatisation, le papier, les ordinateurs et l'eau.



# Réduire l'empreinte environnementale du Groupe

## Obtention de la certification Haute Qualité Environnementale par Cerway pour le siège régional de la banque à Rabat

En 2017, le nouveau siège régional Rabat Souissi s'est inscrit dans cette démarche, à travers la réalisation d'un bâtiment intégrant les principaux critères du développement durable - pérennité du bâtiment, maîtrise de l'impact environnemental et facilité d'entretien. Les solutions technologiques

retenues et les matériaux utilisés ont été rigoureusement choisis pour allier performances d'exploitation et qualité environnementale. En outre, la priorité a été donnée à la maîtrise des consommations énergétiques.

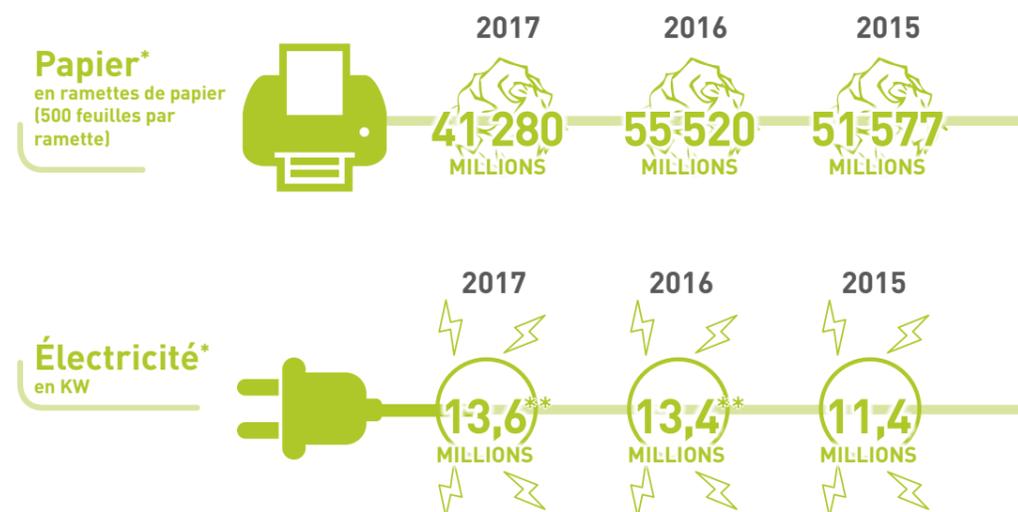
Souhaitant formaliser cet engagement environnemental, le projet de conception de ce bâtiment a obtenu la certification Haute Qualité Environnementale niveau « Très Bon » selon le référentiel HQE TM par l'organisme international Cerway. Cette reconnaissance atteste les efforts réalisés par Attijariwafa bank en faveur du respect de l'environnement et pour le confort et la santé des occupants.



## Encourager l'efficacité énergétique des bâtiments

Le groupe Attijariwafa bank améliore la performance énergétique de ses infrastructures en favorisant les travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique des bâtiments et en optimisant les consommations d'eau, d'électricité, de papier : température des locaux, éclairage, détection des fuites, etc. Ces efforts ont permis à la banque au Maroc de réduire sa consommation de papier de 33% entre 2016 et 2017.

**BAISSE DE 33%**  
de la consommation de papier entre 2016 et 2017 pour la banque au Maroc



\* Périmètre: Sites Centraux au Maroc

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



Nouveau siège régional de Rabat Souissi



## ÊTRE EXEMPLAIRE

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

*Le Groupe s'engage à appliquer sa démarche de responsabilité sociétale à l'ensemble des parties prenantes avec lesquelles il interagit. Cette interaction se fait dans le plus grand respect des règles éthiques, notamment en matière de pratiques des affaires et de politique d'achats. Le développement responsable du Groupe passe aussi par 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.*

# Garantir l'intégrité, la loyauté et la transparence à tous les niveaux de l'entreprise

## Promouvoir une culture déontologique et éthique dans l'ensemble du Groupe

Attijariwafa bank veille au respect des règles d'intégrité, de loyauté des affaires et de transparence. Cette démarche est portée par un déontologue qui engage le Groupe dans le respect d'un corpus de valeurs et de normes, prescrits à travers différents codes de déontologie, dont un code de bonne conduite destiné à l'ensemble des collaborateurs et soumis à leur signature. À ce titre, 808 nouvelles recrues ont été signataires de ce code en 2017.

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 égalité, l'obligation de confidentialité et de 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, etc.

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. En 2017, la formation sur le code de bonne conduite a été suivie par 5 187 personnes pour la banque seule au Maroc.

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

Par ailleurs, un dispositif d'alerte professionnelle 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.



**808**

nouveaux signataires du code de bonne conduite au sein du Groupe

**5 187**

collaborateurs de la banque au Maroc formés aux principes déontologiques

## Lutter contre les conflits d'intérêt, la corruption et la fraude

Le Groupe accorde une importance particulière à la prévention des conflits d'intérêt, la corruption et la fraude. Ainsi, différents codes de déontologie du Groupe fixent les règles de base quant au respect de la primauté des intérêts de la clientèle et l'intégrité des marchés ainsi que la prévention et la gestion des conflits d'intérêts

En sus du code de bonne conduite, un code de déontologie des achats est applicable aux ordonnateurs de dépenses et fixe l'ensemble des règles de bonnes conduites des achats du Groupe. Il accorde une importance particulière à la prévention de la corruption et au respect des droits sociaux et environnementaux par les fournisseurs du Groupe.

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.

Une politique anti-fraude est également déployée grâce à un dispositif de surveillance permanente indépendante. Aussi, des plans annuels de contrôle permanent sont déployés et mis en œuvre au sein du Groupe. Ces activités de contrôle permettent d'identifier les événements générateurs de fraude et ainsi d'actionner les mesures d'amélioration et de maîtrise des risques de façon globale.



## Préserver les informations sensibles et confidentielles

Un code relatif à la circulation de l'information importante ou privilégiée est applicable aux 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.

Par ailleurs, une charte de confidentialité relative aux données internes décrit les conditions dans lesquelles les données internes doivent être traitées par les utilisateurs concernés.

## Protéger les données personnelles

Dans le contexte global de transformation digitale, le Groupe Attijariwafa bank est particulièrement attentif à proposer aux clients une offre de service digitale simple d'usage, disponible et hautement sécurisée.

En 2017, la banque au Maroc a poursuivi le développement du dispositif de protection des données personnelles, notamment à travers l'accomplissement des déclarations requises auprès de la CNDP et la mise en conformité des plateformes L'bankalik, Auto-entrepreneur et Dar Al Moukawil avec les dispositions de la loi 09-08.

Par ailleurs, Attijariwafa bank veille à développer une culture de protection des données personnelles via l'intégration de cette thématique dans des guides de sensibilisation et dans la formation académique adressée aux collaborateurs. 1388 personnes exposées dans le réseau de la banque au Maroc ont ainsi été formées à la protection des données personnelles en 2017.

**1388**

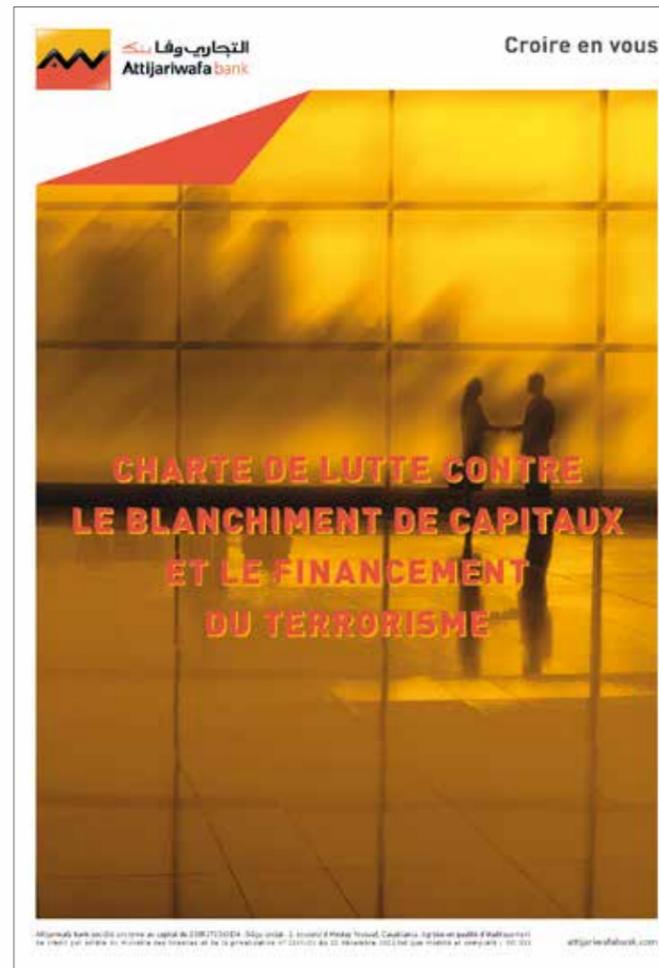
personnes exposées de la banque au Maroc ont été formées à la protection des données personnelles

# Lutter contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

Attijariwafa bank a mis en place un dispositif de Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme « LCB/FT » adossé aux meilleures pratiques internationales. Ce dispositif a été enrichi en 2017 par le déploiement d'un nouvel outil d'analyse comportementale et la montée en version des outils de filtrage des flux, en plus de l'actualisation de la charte LCB/FT.

Par ailleurs, le Groupe a poursuivi les travaux de développement et d'harmonisation des dispositifs LCB/FT des filiales par rapport aux normes du Groupe principalement en termes de gestion de la relation avec les partenaires, et l'application des sanctions économiques internationales.

À ce titre, 92% des collaborateurs exposés dans les réseaux de la banque au Maroc ont été formés à la prévention du blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme.



**92%** des collaborateurs exposés de la banque au Maroc ont été formés à la prévention du blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme



## Sécuriser les opérations des clients

Pour lutter contre la cybercriminalité, Attijariwafa bank a mis en place un dispositif de pilotage des risques de sécurité des systèmes d'information et s'est doté d'outils qui l'aident à prévenir des risques cyber en détectant les menaces avant qu'elles ne se transforment en attaques. Un SIEM « System Information and Event Management » est opérationnel en 2017, et permet de collecter, agréger, catégoriser les événements de sécurité et en détecter les plus douteux pour prendre les mesures nécessaires.

Au-delà de ces outils et de la sensibilisation des collaborateurs sur ce volet, le Groupe propose des solutions pour protéger les actifs et les transactions des clients. En 2016, à titre d'exemple, l'offre SMS Banking au Maroc s'est enrichie de nouvelles fonctionnalités. En plus de pouvoir être informé des transactions de paiement effectuées avec sa carte, le client du service SMS Banking peut désormais recevoir plusieurs types d'alerte par SMS : état du compte et de la carte (solde et plafond).

En 2017, Attijariwafa bank a mis en place le service de sécurisation des paiements sur Internet « 3D Secure » à l'ensemble des cartes bancaires des clients de la filiale française, permettant ainsi de limiter les risques de fraude sur Internet, liés à l'utilisation frauduleuse de numéros de carte de paiement.

# Réaliser des achats responsables

## Formaliser les principes d'achats responsables

Les principales lignes directrices de la politique d'achats responsables d'Attijariwafa bank reposent sur le code de déontologie des Achats qui gouverne depuis 2006 les relations avec les fournisseurs. Ce code de déontologie intègre des engagements sociaux et environnementaux, et comporte également des principes d'égalité des chances, d'intégrité, de transparence et de lutte contre les conflits d'intérêt et la corruption. Tous les fournisseurs sont engagés à respecter ce code par la signature d'une lettre de déontologie en complément de leur contrat.

Afin de renforcer les principes directeurs de la politique d'achats, une charte d'achats responsables a été formalisée en 2017 et intègre de nouveaux engagements tels que la prévention de la dépendance, le respect des délais de paiement, etc. Cette charte sera rendue publique et communiquée aux fournisseurs en 2018.

## Réduire les délais de paiement

Le Groupe Attijariwafa bank accorde une attention particulière au respect du délai de paiement fixé. 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 2017, le délai de paiement de nos fournisseurs a atteint les 11 jours en moyenne, à compter de la réception de la facture. Ce délai reste très inférieur au délai réglementaire local fixé à 60 jours.

**11**

jours en moyenne pour le règlement des fournisseurs

## Évaluer la performance extra-financière des fournisseurs et les accompagner

En plus des engagements du Groupe, une vérification de conformité avec les normes sociales et environnementales est effectuée lors de l'homologation des fournisseurs stratégiques ou sensibles. Une évaluation annuelle, comportant des critères sociaux et environnementaux s'applique également aux fournisseurs les plus stratégiques. En 2017, 60 fournisseurs ont été concernés par cette évaluation.

## Attijariwafa bank est signataire de la Charte du Bon Payeur

Mise en place par la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM) en 2016, la Charte du Bon Payeur engage les signataires à jouer un rôle de locomotive au Maroc en matière d'achats responsables et à introduire une dynamique qui permettra d'instaurer les bonnes pratiques en matière de règlement des fournisseurs.

Engagée dans cette démarche et soucieuse de régler ses fournisseurs dans les meilleurs délais, Attijariwafa bank a été une des premières grandes entreprises à rejoindre l'initiative.

**60**

évaluations des fournisseurs conduites

## Privilégier le recours aux TPME et à l'achat local

Les TPME représentent 78% du panel fournisseurs d'Attijariwafa bank en 2017. Par ailleurs et 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, les Achats Groupe ont mis en place une nouvelle politique d'homologation spécifique aux fournisseurs de très petite taille, en vue de recourir à cette catégorie de fournisseurs plus facilement, mais également afin de les évaluer sur un certain nombre de critères adaptés. À ce titre, 39 TPE ont été homologuées par le Groupe depuis 2016.

Enfin, l'achat régional et local est systématiquement privilégié au niveau de tous les pays d'implantation en Afrique, non seulement pour réduire les coûts d'achats mais aussi pour dynamiser l'économie régionale.

## Prévenir la dépendance

Dans un souci d'amélioration du management des risques, les Achats Groupe surveillent le taux de dépendance des fournisseurs actifs vis-à-vis du volume d'achats de la banque. Ce taux de volume d'achats a été rapporté au chiffre d'affaires du fournisseur à une valeur nominale de 35%.

Les acheteurs 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.

**78%**

de fournisseurs TPME

## Première évaluation de la satisfaction des fournisseurs au Maroc

Confirmant son engagement dans une démarche d'achats responsables, la banque au Maroc a réalisé en 2017 une enquête de satisfaction auprès de ses fournisseurs et prestataires en vue de recenser la perception, le degré de satisfaction et la qualité de la relation qu'entretient la banque avec ses prestataires.

Selon les résultats de l'enquête effectuée, 87% des fournisseurs enquêtés sont globalement satisfaits du partenariat avec Attijariwafa bank (dont 74% sont très satisfaits). Par ailleurs, 93% des prestataires questionnés confirment le respect des règles d'éthique et de déontologie de la banque en matière d'achat.

# Améliorer le cadre de vie des collaborateurs

## Développer l'employabilité dans les pays de présence

Avec 19 754 collaborateurs qui se côtoient dans 26 pays, le groupe Attijariwafa bank participe activement à l'employabilité dans les pays de présence. L'effectif du Groupe est en constante évolution depuis une dizaine d'année.

### Évolution de la répartition des effectifs par zone géographique - Groupe

Effectif par zone géographique	2015	2016	2017
Maroc	10 756	11 212	11 768
Afrique du Nord hors Maroc (Égypte, Tunisie, Mauritanie)	2 143	2 190	3 663
Afrique de l'Ouest	2 707	2 615	2 686
Afrique Centrale (Cameroun, Gabon, Congo, Burkina Faso, Niger)	1 190	1 228	1 189
Europe et international	416	440	437
Moyen-Orient	11	11	11
<b>Total Groupe</b>	<b>17 223</b>	<b>17 696</b>	<b>19 754</b>
dont effectifs de la banque (hors expatriés)	7 859	8 175	8 476

## Garantir des emplois stables

Attijariwafa bank veille ainsi à garantir une stabilité d'emploi à ses collaborateurs en privilégiant le recours aux contrats à durée indéterminée.

Par ailleurs, le Groupe est attentif à sécuriser la fin de carrière des collaborateurs et capitaliser sur les savoirs qu'ils ont acquis. À ce titre, une cérémonie en faveur des collaborateurs partant en retraite est organisée annuellement.

**PRÈS DE 63%**

des collaborateurs de la banque au Maroc ont plus de 5 ans d'ancienneté

### Répartition de l'ancienneté en 2017- Banque au Maroc :

Ancienneté	Total	dont femmes	dont hommes
20 ans et plus	16,37%	28,92%	71,08%
De 12 à 19 ans	10,44%	36,18%	63,82%
De 5 à 11 ans	36,15%	40,81%	59,19%
De 2 à 4 ans	17,2%	35,9%	64,1%
Moins de 2 ans	19,84%	41,41%	58,59%

### Salariés temporaires et permanents en 2017- Banque au Maroc :

Permanents	Temporaires
95,9%	4,1%

## Privilégier le recrutement des jeunes diplômés

Le groupe Attijariwafa bank investit depuis plusieurs années dans le recrutement proactif des jeunes pour servir son ambition de croissance. À ce titre, 813 jeunes diplômés ont été recrutés pour la banque en 2017.

Pour attirer les talents à haut potentiel, le Groupe a également accru sa présence dans les forums organisés par les Grandes Écoles au Maroc et à l'étranger.

Parallèlement, en soutien à l'enseignement supérieur au Maroc et notamment à l'enseignement public et ses filières d'excellence, la banque a accueilli 1203 stagiaires dont 208 stages et PFE et 975 stages d'observation/découverte. Ces stages constituent un vivier potentiel pour le recrutement du Groupe.

**1203**

stagiaires accueillis  
par la banque au Maroc

**PRÈS DE 66%**

de collaborateurs de la banque  
au Maroc sont âgés de  
moins de 35 ans

### Répartition des âges en 2017– Banque au Maroc :

Ages	Total	dont femmes	dont hommes
Plus de 55 ans	5,22%	27,19%	72,81%
De 46 à 55 ans	11,68%	29,59%	70,41%
De 36 à 45 ans	17,37%	36,57%	63,43%
De 26 à 35 ans	49,71%	39,09%	60,91%
25 ans et moins	16,02%	46,67%	56,33%

## Accueillir les nouvelles recrues

Au sein de la banque au Maroc, 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 en octobre 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. Ainsi, 113 nouvelles recrues (71 cadres et 42 futurs cadres) ont pu bénéficier de l'accompagnement d'un parrain lors de leur intégration en 2017.



## Innover en matière de formation

En 2017, la formation au sein d'Attijariwafa bank a marqué un temps fort en termes d'innovation.

Organisation de formations plénières pour adresser des populations importantes, intégration de nouvelles méthodes pédagogiques ludiques et interactives pour une meilleure appropriation des messages, capsules vidéos pour assurer un ancrage, assesment et développement managérial, etc. tels sont quelques nouveautés ayant caractérisées l'année. Par ailleurs, le lancement d'un Serious Game en 2017 a marqué une étape d'inflexion dans les modalités d'approche évolutives en matière de formation.

En complément des formations métiers dispensées par l'Académie Attijariwafa bank et des formations managériales et comportementales déployées dans le cadre des cycles structurants, le dispositif e-learning apporte une solution innovante, adaptée aux spécificités de la banque et aux évolutions des attentes. En 2017, 132 006 connexions au e-learning ont été effectuées.

L'investissement en formation a été soutenu en 2017 avec près de 31 512 jours/homme et plus de 5 647 participations toutes formations confondues. Le budget de formation a atteint 29,9 millions de MAD pour la seule banque.

En matière de synergies avec les filiales, la mutualisation des formations (cycles et formations spécifiques) a été renforcée (132 participations des filiales). La banque a également contribué à la mise en place du e-learning et a apporté son assistance technico-pédagogique aux RH des filiales.

**3,68**

jours de formation en présentiel par collaborateur de la banque au Maroc

### Évolution du budget de la formation – Banque au Maroc

Année	Budget
2015	24,7 millions de MAD
2016	22,6 millions de MAD
2017	29,9 millions de MAD

### Répartition des participants aux formations en 2017 - Banque au Maroc

Type de formation	Participants	Cadres	Non cadres
Cycles Structurants	28%	74%	26%
Formations Spécifiques	22%	86%	14%
Cursus Métiers	36%	57%	43%
Formations Diplômantes interbancaires	3%	1%	99%
Langues et Séminaires externes	11%	87%	13%

### Évolution du nombre de j/h de formation – Banque au Maroc

Année	Nombre de j/h de formation (total)	Jours de formation par salarié (en moyenne)
2015	28 615	3,6
2016	27 608	3,4
2017	31 512	3,68

## De grands chantiers de transformation RH dans le cadre du plan de développement de la banque « Énergies 2020 ».

L'année 2017 a vu la réalisation d'avancées importantes des différents chantiers stratégiques de la banque, notamment sur 2 projets structurants et complémentaires « Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences (GPEC) » et « Management de la performance » qui constituent le socle de la stratégie RH et visent à accompagner pro-activement la transformation de la Banque et à renforcer la culture et le dialogue de la performance.

Ces projets ont réalisé à fin 2017 des avancées importantes telles que le déploiement d'un nouveau modèle de fixation des objectifs pour les collaborateurs applicables dès 2018, l'élaboration de l'ensemble des fiches de postes de la banque et le déploiement du nouveau référentiel Emplois - Compétences.

L'année 2017 a connu également le déploiement du baromètre McKinsey sur la santé des organisations (OHI) sur le périmètre de la banque, qui a conduit à l'élaboration d'un plan d'action dédié pour chaque entité afin d'améliorer son score. Une gouvernance adéquate a été mise en place pour s'assurer de la bonne exécution des différentes actions retenues.

Par ailleurs, un vaste programme de transformation du système d'information RH (SIRH) a été lancé. En 2017, les fondements du SIRH ont été renforcés et modernisés, avec la migration de la solution de gestion administrative et de traitement de la paie, ainsi que le portail collaborateur vers une nouvelle solution IT.

## Faire évoluer la carrière des collaborateurs

La gestion dynamique des parcours de carrières et la valorisation de la diversité des talents sont primordiaux. Ainsi, en cohérence avec les besoins actuels et prévisionnels du Groupe, en 2017 la Gestion de Carrière a pu accompagner plus de 118 collaborateurs de la banque dans leur projet de mobilité y compris la mobilité vers les filiales spécialisées du Groupe.

Ces mobilités ont été le fruit des entretiens individuels de carrières et de la bourse d'emploi interne. Cette bourse a permis aux collaborateurs d'accéder aux opportunités de mobilité et de postuler à une offre correspondant à leur profil. Ainsi sur 73 offres diffusées et 1754 candidatures ont été recensées en interne.

Par ailleurs en 2017, 14 commissions ont permis à 125 collaborateurs futurs cadres de valider leur nouveau diplôme BAC +5 et d'améliorer de ce fait leur statut.

Enfin, un travail d'identification et de recensement des collaborateurs à haut potentiel d'évolution a permis d'identifier 38 collaborateurs du Groupe (8 de filiales marocaines, 6 de filiales subsaharienne et 24 de la banque) avec une représentativité féminine de 45 %.

### Cadres et non cadres en 2017- Banque au Maroc

Cadres	Non cadres
54%	46%

## Promouvoir le dialogue social

Diverses instances structurent et animent le dialogue social au sein du Groupe, telles que le Comité d'Entreprise, le Comité d'Hygiène et de Sécurité, les réunions hebdomadaires avec les représentants du personnel et les échanges réguliers avec les délégués syndicaux.

96 % des collaborateurs de la banque sont couverts par les protocoles d'accords signés en interne et les conventions collectives de branche au Maroc.

## Fédérer les collaborateurs autour des valeurs et des objectifs du Groupe

Plusieurs actions favorables aux échanges sont déployées 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 flashes infos électroniques sont aussi envoyés aux collaborateurs quasi quotidiennement afin de partager avec le plus grand nombre les temps forts qui marquent l'actualité du Groupe. Des 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.

Enfin, la coopération interne et l'esprit d'équipe sont encouragés à travers diverses initiatives telles que l'organisation de la compétition internationale de mini-foot « AWB Cup » réunissant annuellement les collaborateurs du Groupe.



Compétition internationale de mini-foot « AWB Cup » en 2017



Collaborateurs du groupe Attijariwafa bank

## Agir en faveur de l'égalité de genre

La diversité des équipes constitue un des engagements fondamentaux pour le Groupe. À ce titre, Attijariwafa bank prône une politique d'égalité des chances en veillant à instaurer, dans ses recrutements, l'équilibre sur le plan du genre. Ainsi, 44% des nouvelles recrues de la banque en 2017 sont des femmes contre 37% en 2016.

Le Groupe s'est aussi donné comme priorité de promouvoir les femmes aux postes de responsabilités. Les femmes représentent 40,9% des effectifs du Groupe et 39,9% de la population cadre en 2017.

**39,9 %**  
de femmes cadres dans le Groupe

### Évolution de la part des femmes - Groupe

Année	Global	Cadres
2017	40,9%	39,9%
2016	40,4%	39,5%
2015	40,6%	39,2%

## 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, 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 » ;
- des « espaces santé » dans les principales villes, en vue d'assurer les visites médicales, les campagnes de vaccination, de dépistage, de sensibilisation, etc ;
- 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.

**5 264**  
visites médicales effectuées pour les collaborateurs de la banque



## Offrir aux collaborateurs le meilleur cadre de santé et sécurité au travail

Fort de son système de management de la santé et de la sécurité, le Groupe permet à tous les collaborateurs ainsi qu'au personnel sous-traitant d'exercer leur métier dans les meilleures conditions.

La politique sociale d'Attijariwafa bank accorde une place importante à la médecine préventive. Ainsi, plusieurs actions ont été menées pour prévenir les risques éventuels pouvant affecter la santé des collaborateurs. Les campagnes de dépistage et les bilans de santé se sont poursuivis pour mieux anticiper les aléas de santé. À ce titre, la banque a organisé 5 264 visites médicales au Maroc en 2017.

La banque au Maroc est engagée depuis 2007 dans une démarche de régionalisation progressive des prestations sociales. Un Comité d'Hygiène et de Sécurité (CHS) déploie la démarche santé-sécurité dans toutes les régions pour plus d'efficacité et de proximité. Il couvre tous les collaborateurs de la banque.

De nouveaux espaces de santé ainsi que de nouvelles écoles artistiques et sportives ouvrent chaque année au niveau de différentes villes du Royaume.

### Évolution du taux de fréquence et de gravité des accidents de travail – Banque au Maroc

Année	Taux de fréquence des accidents de travail	Taux de gravité des accidents de travail
2015	7,86%	0,23%
2016	9,35%	0,22%
2017	10,29%	0,01%



## S'ENGAGER auprès des communautés et de la société civile

*Le groupe Attijariwafa bank s'engage à promouvoir le développement économique, social et culturel, tant en améliorant l'impact de son activité sur ses territoires d'implantation qu'en soutenant des causes présentant un caractère d'intérêt général. Inscrivant son action dans une logique de responsabilité citoyenne, le Groupe contribue, jour après jour à la création de valeur par le biais de ses entités et filiales ainsi que de sa Fondation.*

## Quelles sont les principales orientations du groupe Attijariwafa bank en matière d'actions citoyennes ?

Le groupe Attijariwafa bank est impliqué depuis plus de 40 ans dans le mécénat. À ce titre, de nombreuses actions citoyennes et solidaires sont menées en adéquation avec les orientations de l'actionnaire de référence, AL MADA.

Par le biais de ses entités et filiales, ainsi que la Fondation Attijariwafa bank, le Groupe agit notamment en faveur de l'éducation et de l'entrepreneuriat, la promotion de l'art et de la culture, le débat d'idées et la production intellectuelle, ainsi que le soutien aux associations œuvrant dans des initiatives solidaires et à fort impact.

Les opérations de soutien du Groupe sont multiples et se matérialisent par une aide financière, des dons en nature ou du mécénat de compétences. En effet, le Groupe encourage et valorise aussi la participation de ses collaborateurs aux actions soutenues.

## Pouvez-vous nous dresser un tableau de la Fondation Attijariwafa bank ?

La Fondation Attijariwafa bank a été créée il y a près de 40 ans. Elle 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. Elle œuvre en faveur de l'éducation & l'entrepreneuriat, la promotion de l'art & la culture, le 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.

## Entretien avec



**SALOUA BENMEHEZ,**  
**Directeur Exécutif**  
**Communication Groupe**

## Quelles sont les ambitions futures de la Fondation ?

Après plusieurs décennies, la Fondation Attijariwafa bank aspire à développer davantage son action en faveur du soutien à l'esprit d'entreprendre, au profit du développement du potentiel des jeunes, en synergie avec la holding AL MADA et les autres filiales de la holding. La Fondation prévoit ainsi de lancer de nouveaux programmes d'entrepreneuriat.

La Fondation entend ainsi poursuivre son partenariat stratégique avec l'association INJAZ Al-Maghrib et développer de nouveaux programmes en faveur de l'entrepreneuriat des jeunes.

La Fondation souhaite aussi renforcer son pôle édition et débat, en accélérant le rythme de conférences organisées dans le cadre du programme « Échanger pour mieux comprendre » pour le porter à 2 fois par mois. Elle ambitionne ainsi de devenir une plateforme d'échanges de référence au Maroc, ouverte à l'ensemble des citoyens.

Par ailleurs, la Fondation a la volonté d'engager davantage les collaborateurs du groupe Attijariwafa bank en faveur de la citoyenneté et l'intérêt général, en leur permettant de mettre en œuvre leur capacité à agir. À ce titre, plusieurs projets sont à l'étude pour développer de nouvelles opportunités de mécénat de compétences et de bénévolat associatif dans le cadre des actions soutenues par la Fondation.

Enfin, la Fondation veut poursuivre son action auprès des associations structurées qui œuvrent en faveur du développement des communautés, notamment au profit de populations défavorisées, en multipliant les opérations de soutien: aide financière, dons en nature, mécénat de compétences, etc.



# 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.*



*Visites commentées organisées par la Fondation Attijariwafa bank en 2017*



*Espace d'art Actua de la Fondation Attijariwafa bank*

## 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.

Deux expositions ont ainsi été organisées en 2017 : « Chaïbia » et « Présences africaines ».

**PRÈS DE 11 000**

visiteurs aux espaces d'art Actua et Moulay Ali Kettani de la Fondation Attijariwafa bank

**DONT 3 800**

bénéficiaires de visites commentées



Programme "Académie des Arts" en 2017



Programme "Académie des Arts" en 2017

## Insuffler le goût de l'art aux jeunes avec le programme « Académie des Arts »

À travers son programme pédagogique de référence « Académie des arts », la Fondation Attijariwafa bank offre à des centaines d'élèves peu favorisés par l'accès à l'art d'aiguiser leur créativité, en veillant à leur apporter épanouissement et enrichissement culturel et à leur transmettre des valeurs d'ancrage et d'ouverture comme le civisme, la citoyenneté et l'altérité.

Le programme « Académie des arts » est un programme pédagogique de sensibilisation et de production artistique initié en 2009 et mis en œuvre par la Fondation en faveur des collégiens et lycéens d'établissements scolaires publics de Casablanca, en partenariat avec l'Académie Régionale de l'Éducation et de la Formation (AREF) de Casablanca Settat.

D'une durée de trois ans, il touche un groupe de 120 élèves par promotion, et s'articule autour de 3 disciplines artistiques encadrées par des professionnels chevronnés. Il touche à l'observation de la collection du Groupe, à la découverte de l'environnement culturel et à un projet thématique choisi par les élèves à chaque nouvelle promotion. Depuis 2009, le programme Académie des arts a permis de détecter plusieurs talents prometteurs et de les orienter vers les branches artistiques.

2017 a été l'année de la consécration de la promotion 2014-2017. Elle a été placée sous le signe « Citoyenneté et civisme » avec l'organisation de 90 séances d'apprentissage pour un total de 186 heures et la réalisation d'une exposition ludique présentant le meilleur des réalisations du cycle, des performances, de la danse dans une interaction voulue avec le public.

La 3<sup>e</sup> promotion 2017-2019 a été lancée cette même année en faveur de 138 nouveaux bénéficiaires sur le thème « L'autre, l'Afrique et moi », avec l'introduction d'améliorations qualitatives telles que la mise en place d'un nouvel encadrement pédagogique plus proche des préoccupations sociales, l'organisation d'exposés individuels et d'expériences de Street Art dans l'espace urbain.

L'exercice 2017 a également connu l'intégration professionnelle d'un des lauréats en tant qu'assistant d'arts plastiques au sein du programme et l'inscription de 6 talents en filière artistique dans leur lycée technique et à l'école des Beaux-Arts.



Exposition « Chaïbia et Hossein Talal, une oeuvre en miroir » en 2017

## Exposition « Présences Africaines »

Cette exposition a marqué la 5<sup>e</sup> participation culturelle de la Fondation au Forum International Afrique Développement 2017, avec l'organisation au cœur des espaces du Forum d'une exposition d'œuvres originales et d'illustrations d'une vingtaine d'artistes issus de la collection Attijariwafa bank, représentatifs du Maroc et des pays de présence du Groupe.

Le choix se voulait une synthèse de son investissement et de sa foi dans le génie artistique africain, fruit de prospections et de commandes artistiques depuis 30 ans et une invitation à découvrir les œuvres qui étaient en libre accès.

## Exposition « Chaïbia et Houcine Tallal, une œuvre en miroir »

L'année 2017 a été l'année de l'hommage à l'artiste mondialement connue Chaïbia Tallal et à son fils le peintre reconnu Houcine Tallal. En prenant l'initiative de réunir pour la première fois de leurs parcours respectifs la mère et son fils, la Fondation Attijariwafa bank a créé l'événement et suscité un nouvel intérêt pour ces deux monstres sacrés ayant traversé près de 60 ans de peinture au Maroc.

Avec le commissariat de cette exposition qui a innové en matière de scénographie faisant la part belle à des œuvres et à des objets personnels des deux artistes dévoilés pour la première fois, la Fondation Attijariwafa bank a pu renforcer son rôle dans le rayonnement de figures emblématiques de l'art moderne et contemporain.

De plus, cette exposition a été l'occasion de susciter la synergie avec la Banque privée et le Forum International Afrique Développement afin d'en faire bénéficier des cibles privilégiées.

L'exposition a attiré plus de 4 500 visiteurs spontanés.



Accédez à la visite virtuelle de l'exposition «Chaïbia et Houcine Tallal» :





Collection d'œuvre d'art du Groupe exposée dans le siège régional de Rabat Souissi en 2017

## Fondateur et partenaire du réseau International Association of Corporate Collectors of Contemporary Art

## Faire profiter de la collection de peinture du Groupe le 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.

Le Groupe enrichit ce patrimoine au fur et à mesure des exercices, en introduisant de nouvelles œuvres en cohérence avec les projets culturels de la Fondation. 2017 a vu l'entrée dans la collection de deux grandes œuvres récentes de l'artiste Hossein Talla, présentées lors de l'exposition réalisée par la Fondation, en hommage à cet artiste.

Par ailleurs et afin de faire profiter les collaborateurs de la collection de peinture du Groupe, la Fondation a déployé en 2017 plus d'une centaine d'œuvres d'art dans les sites centraux et régionaux du Groupe en l'accompagnant de textes explicatifs.

Enfin, en sa qualité de banque mécène, la Fondation Attijariwafa bank a participé en 2017 à l'exposition rétrospective « Un Art Magistral de l'Ellipse » organisée par le musée Bank Al-Maghrib de Rabat en hommage à feu Miloud Labied, avec le prêt de trois œuvres de sa période rare et prisée dite américaine. Une façon de contribuer au rayonnement de l'art au profit du plus grand nombre et de participer à la structuration des métiers de conservation et de valorisation de l'art.

## Promouvoir les meilleures pratiques en matière d'art

La Fondation est membre fondateur du prestigieux réseau IACCCA (International Association of Corporate Collectors of Contemporary Art) depuis 2006, lui permettant de bénéficier d'une visibilité permanente de sa collection dans un portail dédié, de figurer dans les parutions internationales du réseau et d'être reconnu comme un partenaire culturel de référence.

En octobre 2017, la Fondation a pris part à Paris, à un séminaire international portant sur les meilleures pratiques en matière d'achats, de conservation et de protection des œuvres d'art, dont le but est de créer une librairie digitale des best practices à l'usage des membres.

Par ailleurs, la Fondation Attijariwafa bank a participé au Forum « Le développement de la citoyenneté africaine à travers la promotion de l'Art Contemporain d'Afrique » organisé par l'Association Arkane en novembre 2017 à la Médiathèque de la Mosquée Hassan II à Casablanca. Ce forum a été l'occasion de revenir devant une assemblée d'étudiants, de chercheurs et de représentants diplomatiques africains, sur le programme « Académie des arts », considéré comme un modèle citoyen exemplaire en matière d'éducation artistique.

## Soutenir la scène artistique au Maroc et en Afrique

Les grands rendez-vous de rassemblement musical au Maroc ont vu figurer généralement parmi leurs partenaires de référence le groupe Attijariwafa bank, tels que le Festival de Fès des musiques sacrées, le Festival Mawazine de Rabat, le Festival Timitar, Signes et Cultures d'Agadir, le Festival L'Boulevard de Casablanca et le Festival Afrique du Rire, et bien d'autres.



Les filiales à l'international contribuent aussi au développement de la scène artistique. En 2017, Attijari bank en Tunisie a sponsorisé pour la 3<sup>e</sup> année consécutive le Festival International de Carthage et pour la 2<sup>e</sup> année, le Festival International de Gafsa. La filiale sénégalaise CBAO a contribué à l'organisation du 25<sup>e</sup> anniversaire de l'incontournable Festival international de Jazz de Saint-Louis et au festival Salam à Dakar. La Société Ivoirienne de Banque a renouvelé en 2017 son soutien au festival des Musiques Urbaines d'Anoumabo (FEMUA), événement culturel de référence et leader en Côte d'Ivoire.

## Récompenser la création artistique et le talent

La filiale tunisienne Attijari bank est partenaire de l'évènement annuel « Notre Belle Tunisie » organisé par l'Union Tunisienne de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat (UTICA), et ayant pour but de mettre en valeur la richesse du patrimoine tunisien et de promouvoir les artistes, artisans et créatrices de mode, à travers une compétition nationale.

La contribution d'Attijari bank en Tunisie se matérialise par un soutien financier de l'évènement et l'achat d'un grand nombre de produits artisanaux, qu'elle offre à ses clients en fin d'année.

En 2017, la filiale tunisienne a primé trois lauréates. Elle a aussi mis à la disposition d'une dizaine d'autres artisanes, le temps d'une semaine, un espace au sein de son siège, pour exposer et promouvoir leurs articles auprès du personnel de la banque. Elle a également reçu le trophée de la « Meilleure Entreprise engagée dans la Promotion de l'Artisanat Tunisien » en signe de reconnaissance au soutien qu'accorde la banque à l'artisanat.

## Développer le plurilinguisme et les échanges interculturels

Attijariwafa bank Europe est partenaire de l'association Kidilangues depuis 2013. Cette association promeut le plurilinguisme et l'échange interculturel afin d'encourager l'épanouissement et l'enrichissement culturel des enfants, de la maternelle à l'élémentaire, en favorisant l'éveil aux langues. À ce titre, Kidilangues propose des cours et des ateliers de langues en partenariat avec d'autres organismes.

Attijariwafa bank Europe accompagne Kidilangues dans ses différentes actions culturelles et s'engage à apporter son soutien financier pour l'organisation d'ateliers permettant l'apprentissage de nombreuses langues. Au programme, de nombreux cours en ligne, ateliers d'éveil aux langues et animations sont organisés pour permettre aux enfants de découvrir les langues étrangères de manière ludique et créative.

# 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, mis en œuvre à cet effet.*

## Rénover les établissements de l'enseignement primaire

Attijari bank contribue depuis plusieurs années à la réhabilitation des établissements de l'enseignement primaire dans des zones défavorisées en Tunisie. Cette année, la banque a pris en charge l'entretien et l'équipement de nouveaux établissements dans les délégations de Saouaf, Takelsa et Menzel Bouzelfa. Des actions similaires ont été menées, en parallèle, dans deux autres établissements, celui de Jabouza et Chorfine, afin de réduire les charges financières qui pèsent à chaque rentrée sur les familles de ces régions défavorisées, les rapprocher de l'école et mener à la réussite de tous les élèves.

## Réduire la fracture numérique dans les écoles primaires publiques

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

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

En 2017, un don de 3 653 matériels informatiques, tous types confondus, a ainsi été octroyé à l'association.

**3653**

matériels informatiques remis  
à l'association Al Jisr



## Valoriser l'excellence avec le programme « Grandes Écoles pour tous »

À travers son programme « Grandes Écoles pour tous » créé en 2007, la Fondation Attijariwafa bank organise chaque année des semaines de concentration au profit d'élèves des classes préparatoires commerciales et scientifiques au Maroc, favorisant une préparation optimale aux concours d'accès aux Grandes Écoles. En 2017, 153 élèves ont bénéficié de ce programme, avec au total, près de 15 000 bénéficiaires depuis le lancement du programme.

Ce programme phare intègre aussi l'équipement des bibliothèques en logiciels et en ouvrages généralement coûteux et peu accessibles à l'ensemble des étudiants notamment ceux issus de milieux défavorisés, ainsi que la formation des bibliothécaires pour assurer leur mise à niveau quant à l'utilisation de ces logiciels.

**153**

élèves bénéficiaires des classes préparatoires aux grandes écoles



Par ailleurs, la Fondation a également pris en charge le réaménagement des espaces de vie des étudiants dans 25 centres de classes préparatoires publiques du Royaume. Cette action vise à contribuer à l'amélioration des conditions de vie des étudiants au niveau des centres.

Dans le même cadre, la Fondation Attijariwafa bank soutient chaque année la caravane AMGE, organisée par l'association des Marocains aux Grandes Écoles, en tant que partenaire exclusif depuis son lancement en 2006. Cette opération appuyée par le Ministère de l'Éducation Nationale, a pour objectifs d'informer, d'orienter et de fournir des conseils pratiques et concrets relatifs aux modalités d'accès aux Grandes Écoles, aux élèves de classes préparatoires publiques commerciales et scientifiques qui visent à concourir aux Grandes Écoles de commerce et d'ingénieurs françaises.

En 2017, cette caravane a bénéficié à près de 3 200 étudiants des différents centres du Royaume.

**3 200**

étudiants bénéficiaires de la caravane AMGE pour l'accès aux Grandes Écoles

## Favoriser la réussite et stimuler l'excellence des collégiens et des lycéens

Depuis 2015, Attijariwafa bank Europe est partenaire de l'association ZupdeCo qui stimule, accompagne et valorise aujourd'hui 1300 élèves issus des quartiers populaires dans 45 collèges en France. Dans ce cadre, un sponsoring annuel a été mis en place. En 2017, Attijariwafa bank Europe a également ouvert ses portes à des collégiens de 3<sup>e</sup> pour un stage d'une semaine.

CBAO est partenaire de l'événement de grande envergure, le Concours Général du Sénégal, qui récompense chaque année l'excellence dans l'éducation. En 2017, la filiale a participé à la cérémonie de remise des distinctions aux meilleurs élèves des classes de Première et Terminale du Sénégal, aussi bien dans les matières littéraires que scientifiques.

En Tunisie, Attijari bank a récompensé en 2017 les élèves qui ont obtenu les meilleures moyennes au niveau de deux écoles, l'une se trouvant dans la délégation du Snad (Gafsa) et l'autre dans la délégation de Hidra (Kasserine). Pour ce faire, la banque a choisi de leur offrir des vélos pour faciliter leurs déplacements.

Enfin, la Société Ivoirienne de Banque soutient l'association Réseau pour l'Excellence dans la prise en charge d'étudiants méritants scolarisés hors de la Côte d'Ivoire.

## 11<sup>e</sup> promotion du Master International « Banque et Marchés Financier »

Développé en 2007, en partenariat avec Banco Santander, le Master « Banque et Marchés Financiers » offre un double diplôme marocain et espagnol, respectivement de l'Université Hassan II et de l'Université de Cantabria.

L'ambition via ce Master spécialisé est de répondre à une demande de plus en plus croissante de profils pointus dans les métiers de la finance et de la banque. Ainsi, ce cursus de 2 ans vise à inculquer aux étudiants sélectionnés, les connaissances les plus avancées dans le secteur financier afin de répondre au mieux aux besoins du marché. Les cours sont dispensés par des universitaires marocains et espagnols, et par des experts des deux banques. Le programme intègre en fin de parcours un stage pratique de 6 mois visant une meilleure intégration dans la vie professionnelle.

Le Master en est à sa 11<sup>e</sup> promotion qui a été lancée en octobre 2017. Au total, près de 400 étudiants se sont inscrits à ce jour depuis le lancement du Master en 2007 avec 30 % d'étudiants d'Afrique subsaharienne, ce qui est bien la preuve de son succès au-delà des frontières nationales. Le taux d'insertion professionnelle des lauréats est de près de 95 %.

En 2017, la 8<sup>e</sup> promotion du Master a été célébrée au cours d'une cérémonie de remise des diplômes organisée par la Fondation Attijariwafa bank, comme chaque année, durant laquelle les lauréats ont reçu leur double diplôme en présence de leurs proches, des étudiants et des personnalités marocaines et espagnoles du secteur financier.

**266**

lauréats depuis le lancement du Master « Banques et marchés financiers » en 2007



Lauréats du Master International "Banque et Marchés Financiers" en 2017

## Refonte du portail Jamiati au profit des universitaires



Nouvelle plateforme Jamiati en 2017

## Moderniser le cycle supérieur avec la plateforme Jamiati

Jamiati.ma, est le premier portail universitaire marocain ciblant la communauté universitaire, qui a été développé initialement en 2007 par la Fondation Attijariwafa bank en partenariat avec la Fondation UCEIF du Banco Santander et a été inspiré de son équivalent espagnol : universia.es.

Pour prendre en compte les évolutions technologiques et mieux répondre à l'évolution des besoins des partenaires universitaires et autres établissements ciblés sans oublier les étudiants, ce portail a été modernisé en 2017, en mettant en œuvre différents leviers.

La Fondation Attijariwafa bank a déployé ainsi, en décembre 2017, la nouvelle version de la plateforme Jamiati.ma, qui se veut un véritable guide universitaire communautaire qui intègre les informations utiles relatives notamment aux établissements supérieurs marocains, 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.

Jamiati.ma, permet une ergonomie de navigation optimale. La plateforme intègre de nouvelles rubriques phares (guide de la vie étudiante au Maroc, offres de formation, entrepreneuriat, actualités et événements phares, action citoyenne, etc.).

Le contenu a été entièrement revu et enrichi prenant en compte les besoins de la cible. L'intégration des réseaux sociaux représente également une nouveauté, prenant en compte l'enjeu de la transformation digitale, en phase avec les orientations stratégiques du Groupe et la cible étudiante, pour qui c'est le canal privilégié. D'autres évolutions sont en cours d'intégration progressive en 2018, dans une optique d'amélioration et d'innovation continues.

Afin de mettre à contribution la cible principale dans le cadre de l'évolution continue de la plateforme Jamiati.ma, la Fondation Attijariwafa bank a lancé la campagne de désignation des ambassadeurs Jamiati parmi les étudiants des différents établissements supérieurs au Maroc. À fin 2017, une dizaine d'ambassadeurs ont été désignés au niveau de différents établissements (le groupe ISCAE, l'Université Hassan II, l'Université Hassan 1er, l'ESITH, HEM, EM Lyon Casablanca, etc.).



Partenaires de la Fondation Attijariwafa bank dans le cadre de la refonte du portail Jamiati en 2017



Stand Attijariwafa bank pour la distribution de la carte Jamiati en 2017

## 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'émargement 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.

## Insuffler l'esprit d'entreprendre auprès des jeunes

Le soutien à l'entrepreneuriat revêt une importance stratégique pour la Fondation Attijariwafa bank et de surcroît pour le groupe 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. Il soutient l'association, depuis sa création à travers un mécénat financier et de compétences. En plus de la banque, plusieurs filiales du Groupe sont impliquées dans cette action telles que Wafacash et Wafasalaf au Maroc, ainsi que Attijari bank en Tunisie.



Collaborateurs bénévoles auprès de l'association INJAZ Al-Maghrib en 2017



# Aider les associations œuvrant dans des initiatives solidaires

*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.*

## Soutenir les initiatives solidaires dans les pays de présence

Le groupe Attijariwafa bank apporte une aide aux nécessiteux et aux femmes en difficulté, ainsi que son soutien aux personnes malades ou à mobilité réduite. Il contribue également à des actions en faveur de l'insertion sociale et de la santé au Maroc et dans d'autres pays africains. Il est également très impliqué dans la préservation de l'environnement et l'encouragement du commerce équitable.

La Fondation Attijariwafa bank soutient les initiatives des associations des étudiants marocains et subsahariens de différents établissements supérieurs notamment le sponsoring des actions organisées par l'association des stagiaires et étudiants africains au Maroc (CESAM), le forum ESITH Entreprise, etc. Ce soutien vise à renforcer les liens avec les étudiants et à encourager leur esprit citoyen et solidaire.

Par ailleurs, la filiale mauritanienne ABM et la Société Ivoirienne de Banque ont continué en 2017 de mobiliser leurs équipes et clientèle au profit de la collecte de sang. Au Congo, la banque a offert en 2017, un don en nature à un orphelinat.

## L'association INJAZ Al-Maghrib, un partenaire historique du groupe Attijariwafa bank

INJAZ Al-Maghrib est une association reconnue d'utilité publique créée en 2007 sous l'impulsion de la holding AL MADA. Elle a pour mission de stimuler l'esprit d'initiative et développer les compétences entrepreneuriales des jeunes marocains à travers l'implication de l'entreprise dans l'enseignement public.

Son objectif est de fournir aux jeunes des établissements publics des programmes éducatifs pertinents de Junior Achievement dispensés par des cadres d'entreprise bénévoles, dans le but de stimuler leur esprit d'initiative, de les initier à la création de junior entreprises et de les préparer aux challenges de la vie active.

Basés sur la méthode «learning by doing», ses programmes privilégient l'apprentissage par l'action à travers des études de cas, des jeux de rôle et des constructions de projets.

D'autres part, la Société Ivoirienne de Banque s'est engagée en 2017 aux côtés de la Fondation de l'Institut de Cardiologie d'Abidjan (FICA) comme partenaire dans la lutte contre les maladies cardiovasculaires, à travers la remise d'un don devant couvrir les besoins de l'Institut en sensibilisation et prévention, achats de médicaments, prises en charge des frais d'opérations d'enfants malades, etc.

De son côté, Attijariwafa bank Europe a participé pour la troisième année consécutive à la célèbre course « La Parisienne », le 10 septembre 2017. « La Parisienne » est une course 100 % féminine qui rassemble chaque année des milliers de coureuses venues des quatre coins de l'Europe pour le plaisir du sport, découvrir ou redécouvrir la plus belle ville du monde et soutenir la lutte contre le cancer du sein.

## Développer le mécénat de compétences

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.

Dans le cadre de son partenariat stratégique avec l'association INJAZ Al-Maghrib, les collaborateurs bénévoles du Groupe sont engagés dans un programme de mécénat de compétences et ont pu ainsi dispenser plus de 11338 heures de formation à l'entrepreneuriat de 2014 à 2017.

En 2016, le Groupe avait annoncé l'ambition de mobiliser 1000 collaborateurs bénévoles à horizon 2018 dans le cadre de ce partenariat (soit à minima 330 collaborateurs bénévoles par an). Cet objectif a été largement dépassé à fin 2017 avec près de 850 collaborateurs bénévoles.

En 2017, la contribution des cadres bénévoles du Groupe, a concerné 4238 heures de formation à l'entrepreneuriat dispensées dans le cadre de l'animation d'un ou plusieurs programmes de l'association, au profit de 8834 jeunes bénéficiaires (collégiens, lycéens et étudiants universitaires) au niveau de 23 villes du Royaume. Les collaborateurs du Groupe ont ainsi couvert près de 40% du total d'heures de formation dispensées, tous partenaires confondus de l'association INJAZ Al-Maghrib.

En 2017, la Fondation Attijariwafa bank a organisé comme chaque année, une cérémonie de reconnaissance, qui en est à sa troisième édition, en l'honneur des 423 collaborateurs bénévoles du Groupe qui se sont mobilisés au profit de l'association INJAZ Al-Maghrib, au titre de l'année scolaire 2016-2017. En guise de remerciement et de valorisation, ils se sont vus décerner des attestations de reconnaissance « Collaborateur responsable », co-signées par les deux Présidents, respectivement du groupe Attijariwafa bank et de l'Association INJAZ Al-Maghrib.

**850**

collaborateurs bénévoles  
pour la formation des  
jeunes à l'entrepreneuriat



« Programme d'engagement des collaborateurs »  
d'Attijariwafa bank Égypte en 2017



« Programme d'engagement des collaborateurs »  
d'Attijariwafa bank Égypte en 2017

## Un programme dédié à l'engagement des employés en Égypte

Attijariwafa bank Égypte a 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.

En 2017, les activités dirigées par les collaborateurs ont concerné plusieurs domaines d'action :

- Réhabilitation des enfants des rues à travers la construction d'un petit atelier de menuiserie.
- Organisation de sessions de formation en couture pour des femmes en situation de précarité afin de leur permettre de devenir autonomes économiquement.
- Activité de collecte de fonds pour soutenir l'éducation des enfants handicapés et orphelins.
- Programmes de parrainage d'enfants de zones défavorisées pour le financement de leur scolarité.
- Programme de sensibilisation aux finances de l'Université SPETTRO.
- Formation en activités génératrices de revenus au profit des enfants des rues.



Community days « AWB EMC BUZZ » avec l'association INJAZ Al-Maghrib, en 2017



Community days « Opération peinture école » avec l'ONG CARE International Maroc en 2017

**PRÈS DE 5 000**

collégiens bénéficiaires des actions de community days déployées par le Groupe



Community days « Opération peinture école » avec l'ONG CARE International Maroc en 2017

## Des community days pour impliquer les collaborateurs dans des actions citoyennes

Depuis 2016, la Fondation Attijariwafa bank organise chaque année les community days « AWB EMC BUZZ », au profit de collégiens dans différentes villes du Royaume. Ces community days sont basés sur un atelier d'initiation à l'entrepreneuriat « Entrepreneurship Master Class », un des programmes de l'association INJAZ Al-Maghrib, qui est animé au cours d'une matinée par des collaborateurs bénévoles du Groupe. En 2017, la deuxième édition des community days a profité à environ 5 000 collégiens dans 17 villes au Maroc.

Capitalisant sur le partenariat concluant avec l'association CARE International Maroc et le programme de mécénat de compétences du Groupe, la Fondation Attijariwafa bank a également organisé avec l'association CARE, un community day « Opération peinture école », qui a connu la mobilisation de 43 collaborateurs bénévoles du groupe Attijariwafa bank, au profit d'une école dans le quartier de Sidi Moumen à Casablanca, l'école « Bnou Zaydoun ». Cette école fait partie des 48 écoles mises à niveau dans le cadre du partenariat de la Fondation Attijariwafa bank et l'association CARE International Maroc, clôturé fin 2015, qui a concerné la mise à niveau d'unités préscolaires, au profit de 2505 enfants au niveau du quartier de Sidi Moumen.

L'action a concerné la peinture et des travaux d'aménagement au sein de l'école, ainsi que l'équipement d'une bibliothèque. Le matériel requis a été fourni gracieusement, en mettant à contribution des collaborateurs bénévoles et des prestataires de la banque.

# Promouvoir l'édition et le débat d'idées



## Le cycle de conférences mensuel « Échanger pour mieux comprendre »

La Fondation organise le cycle de conférences mensuel « Échanger pour mieux comprendre » dans différentes villes du Royaume. Attirant 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. Elles ont également pour mission d'accompagner les étudiants dans leur formation en les aidant à développer le sens du dialogue et la curiosité intellectuelle.

Afin d'en faire profiter le plus grand nombre, la Fondation Attijariwafa bank publie les Actes des conférences, après chacune de ces rencontres, en reprenant l'intégralité des interventions, des débats et, le cas échéant, des recommandations. Ces documents sont disponibles sur le site institutionnel de la Banque: [www.attijariwafabank.com](http://www.attijariwafabank.com).

32 conférences ont ainsi été organisées depuis le lancement de ce programme en 2014. Pour l'année 2017, l'ensemble des conférences a drainé 1450 invités, soit une moyenne de 150 participants par conférence.

Dans le cadre du cycle de conférences mensuel « Échanger pour mieux comprendre », l'année 2017 a été marquée par plusieurs temps forts.

La conférence intitulée « Le Sport au Maroc: comment redémarrer la machine à fabriquer des champions ? » a été l'occasion de rendre hommage aux champions sportifs marocains. Axée sur une réflexion autour des pistes de réforme de la pratique du Sport au Maroc pour relancer la "machine" à fabriquer des champions, les intervenants ont fait un diagnostic du sport marocain et ont proposé des pistes de réforme concrètes pour améliorer les performances des sportifs, renouer avec le succès et redonner au sport marocain ses lettres de noblesse.

Sur le plan social et culturel, la conférence « Citoyenneté: quel modèle de transmission à la jeunesse marocaine ? » a porté sur les valeurs fortes qui font l'identité marocaine et qu'il convient de transmettre aux générations futures. Tolérance, patriotisme, sens de responsabilité, mais aussi, leadership et quête permanente de l'excellence sont les valeurs qui sont de nature à garantir un vivre ensemble serein dans une société dynamique et moderne. La conférence organisée sous le titre: « Où en est la pensée réformatrice de l'Islam ? » s'est penchée quant à elle autour de la notion de réformisme en Islam en faisant un rappel historique du courant réformatrice, de ses grandes figures et de sa place dans la pensée islamique.

Organisée en partenariat avec le Centre des Jeunes Dirigeants d'Entreprise du Maroc, la conférence: « Les défis de l'économie digitale: révolution ou subterfuge? » a réuni deux experts reconnus \*Denis Jacquet, Fondateur de l'Observatoire de l'Ubérisation (France) et Jamal Belahrach, Président de la Fondation Jobs For Africa. Cette conférence-débat a permis de cerner le concept de l'ubérisation lié à la généralisation des nouvelles technologies, d'analyser l'impact de la transformation digitale sur l'évolution de l'économie et d'identifier les stratégies d'adaptation à cette mutation structurelle.

Dans un autre registre, une conférence a été organisée à Agadir en novembre 2017 afin de mettre les projecteurs sur les atouts de la région Sous Massa Agadir. Cette rencontre régionale a été l'occasion de mettre en avant les potentialités économiques et les opportunités d'investissements dans le Souss Massa, et de faire le point sur l'état d'avancement des grands projets programmés dans le Plan de Développement Régional 2022.

La conférence « Mémoire Economique de la Banque Mondiale: les conditions de l'émergence du Maroc à l'horizon 2040 » organisée en partenariat avec la Banque Mondiale a quant à elle été l'occasion de dresser un diagnostic et d'exposer les recommandations qui permettraient au Royaume d'atteindre l'émergence économique à l'horizon 2040.

Pour encourager l'édition et la lecture, plusieurs conférences ont aussi été consacrées à la promotion d'ouvrages et le soutien d'auteurs. À ce titre en 2017, la Fondation Attijariwafa bank a organisé plusieurs présentations de livres, dont « La Chine et Nous » de Mr Fathallah Oualalou, « Au détroit d'Averroès » de M. Driss Ksikes et « Le Maghreb, des origines à nos jours. Vision 2050 » de M. Mohamed Kabbaj et Feu Malek Chebel. Enfin, une conférence a été organisée en hommage à l'écrivain espagnol Juan Goytisolo.



## Agir pour la prévention

En synergie avec son métier d'assureur, la filiale Wafa Assurance est engagée dans la prévention et la promotion des bonnes pratiques. Chaque année, la compagnie organise les Trophées de la prévention et récompense les efforts des entreprises en matière de politique de sécurité et de prévention des risques. Dans son édition de 2017, 7 entreprises marocaines ainsi ont été récompensées et ont pu bénéficier d'une formation visant à développer leurs compétences en matière de gestion des risques et d'assurance.

Wafa Assurance est également partenaire et premier sponsor du Congrès Préventica depuis 4 ans, destiné à sensibiliser les entreprises à la prévention des risques. L'édition 2017, qui s'est tenue en avril à Casablanca a porté sur la santé, la sécurité au travail et la sécurité des organisations. Fort de succès, Wafa Assurance a accompagné en octobre 2017, le premier Forum Préventica International qui s'est tenu à Dakar.

Enfin, Wafa Assurance a initié l'émission de radio « les experts prévention » visant à donner la parole à des experts de la prévention afin de traiter des cas concrets de prévention des risques en entreprises. Cette émission composée de 20 capsules a été présentée à une heure de grande écoute sur une chaîne avec une forte audience et diffusée pendant 8 semaines en 2017.



Congrès Préventica en 2017

## L'Observatoire de la Consommation au Maroc pour comprendre les besoins des ménages marocains

Wafasalaf, filiale spécialisée dans le crédit à la consommation, a lancé l'Observatoire de la Consommation au Maroc, en partenariat avec le cabinet LMS-CSA en 2016. Cet outil d'éclairage sur les comportements, motivations, priorités, aspirations en matière de consommation des ménages marocains, émane d'une série d'enquêtes quantitatives menées auprès de 2 508 foyers.

Depuis le lancement de l'Observatoire, plusieurs thématiques ont été abordées pour partager l'évolution des principaux indicateurs de consommation avec un focus sur les NTI, Equipement des ménages, Véhicules d'occasion, Voyages et Séniors.

## Participer aux réflexions socio-économiques d'envergures

Le groupe Attijariwafa bank participe et apporte son soutien aux manifestations d'envergure nationales et internationales. Cet engagement citoyen vise à promouvoir l'image de leurs pays respectifs et à asseoir leur notoriété à l'échelle internationale.

- Le Africa CEO Forum à Abidjan
- Le Colloque dialogue Euro-Méditerranéen au féminin à Paris
- Le Forum Préventica à Casablanca et Dakar
- Le salon Promote et le Cameroon Investment Forum à Yaoundé
- La 6<sup>e</sup> édition des journées nationales promotionnelles des PME et de l'Artisanat à Abidjan
- Le Forum La Finance S'engage à Abidjan, etc.

# Index GRI Standards 2016

## Périmètre et période du reporting

Les informations sociales et environnementales communiquées dans le présent rapport concernent l'ensemble des activités du Groupe au Maroc et à l'international telles que consolidées dans le rapport financier annuel, sauf explication contraire. La période du reporting concerne l'année 2017.

## Table de concordance

RÉFÉRENCE GRI	PROFIL DE L'ORGANISATION	PAGE
102.1	Nom de l'organisation	p.4
102.2	Activités, marques, produits et services	p.4, p.6
102.3	Lieu où se trouve le siège de l'organisation	p.5
102.4	Lieux où se trouvent les activités	p.5
102.5	Capital et forme juridique.	p.4
102.6	Marchés desservis (répartition géographique, secteurs desservis et types de clients et de bénéficiaires).	p.4, p.6
102.7	Taille de l'organisation	p.4
102.8	Information sur les collaborateurs et les autres travailleurs	p. 4, p.46-51
102.9	Information sur la chaîne d'approvisionnement	p.48, p.53
102.10	Changements substantiels de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	Pas de changements substantiels
102.11	Application des principes de précaution ou approche préventive	p.43
102.12	Adhésion à des initiatives externes	p.14
102.13	Adhésion à des associations	p.14
<b>STRATÉGIE</b>		
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	p.7
102.15	Description des principaux impacts, risques et opportunités	p.7, p.13
<b>ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ</b>		
102.17	Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	p.13, p.41-43

## GOUVERNANCE

102.18	Structure de la gouvernance de l'organisation, y compris les comités de l'instance supérieure de gouvernance	p.8-9, voir : <a href="http://ir.attijariwafabank.com">http://ir.attijariwafabank.com</a>
102.21	Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	p.13-14
102.22	Composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités	p.8-10
102.23	Préciser si le président de l'instance supérieure de gouvernance est également membre de la direction	p.9
102.24	Nomination et sélection de l'instance supérieure de gouvernance	voir : <a href="http://ir.attijariwafabank.com">http://ir.attijariwafabank.com</a>
102.25	Prévention des conflits d'intérêts au niveau de l'instance supérieure de gouvernance	p.8
102.26	Rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans l'établissement des objectifs, des valeurs, et de la stratégie	p.8
102.28	Évaluation de la performance de l'instance supérieure de gouvernance	Évaluation réalisée en 2017
102.32	Rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans le reporting de développement durable	Approbation du reporting par le PDG
102.33	Communication des préoccupations majeures à l'instance supérieure de gouvernance	p.8

## IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES

102.40	Liste des groupes de parties prenantes avec lesquels l'organisation a noué un dialogue.	p.14
102.41	Pourcentage de l'ensemble des salariés couverts par une convention collective	p.51
102.42	Critères retenus pour l'identification et la sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue	p.13-14
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	p.13-14
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	p.13-14

## PRATIQUES DE REPORTING

102.45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	Groupe
102.46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	p.12-14
102.47	Enjeux pertinents identifiés au cours du processus de définition du contenu du rapport	p.12-14
102.48	Réaffirmation des informations	Pas de reformulation significative en 2017
102.49	Modifications relatives au reporting	Pas de modifications en 2017
102.50	Période de reporting correspondant aux informations fournies	Annuelle
102.51	Date du rapport le plus récent	2016
102.52	Cycle de reporting	Annuel
102.53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	p.77
102.54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	Core Option
102.55	Index du contenu GRI	p.72-76
102.56	Vérification externe	Pas de vérification externe

## 103 APPROCHE MANAGÉRIALE 103 APPROCHE MANAGÉRIALE

103.1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	p.13
103.2	L'approche managériale et ses composantes	Intégralité du rapport
103.3	Évolution de l'approche managériale	p.12-16

201 PERFORMANCE ÉCONOMIQUE		
201.1	Valeur économique directe générée et distribuée	p.15, p.20-33
201.2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	p.16, p.38-41
202 PRÉSENCE SUR LE MARCHÉ		
202.1	Ratios entre le salaire au premier échelon standard par genre comparé au salaire minimum local	Pas de salarié rémunéré au salaire minimum
203 IMPACTS ÉCONOMIQUES INDIRECTS		
203.1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	p.18, p.55-71
203.2	Impacts économiques indirects significatifs	p.15, p.20-33
204 PRATIQUES D'ACHAT		
204.1	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	p.47
205 LUTTE CONTRE LA CORRUPTION		
205.1	Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	p.42
205.2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	p.42
206 COMPORTEMENT ANTICONCURRENTIEL		
206.1	Nombre total d'actions en justice pour comportement anticoncurrentiel, pratiques antitrust et monopolistiques et leurs issues	Pas d'action en justice
301 MATIÈRE		
301.1	Matières utilisées par poids ou par volume	p.41
302 ÉNERGIE		
302.1	204.1 Consommation directe d'énergie	p.41
306 EFFLUENTS ET DÉCHETS		
306.2	Poids total de déchets, par type et par mode de traitement	p.41
307 CONFORMITÉ ENVIRONNEMENTALE		
307.1	Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementale	Pas de non-conformité
308 ÉVALUATION ENVIRONNEMENTALE DES FOURNISSEURS		
308.1	Nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères environnementaux	p.46
308.2	Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	p.46
401 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	p.48
403 SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL		
403.1	Pourcentage de l'effectif total représenté dans des comités mixtes d'hygiène et de sécurité au travail visant à surveiller et à donner des avis sur les programmes de santé et de sécurité au travail	p.53
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	p.53
404 FORMATION ET ÉDUCATION		
404.1	Nombre moyen d'heures de formation par an, réparti par salarié	p.50
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	p.50

405 DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES		
405.1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	p.52
406 LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION		
406.1	Cas de discrimination et mesure corrective	Pas de cas reporté
407 LIBERTÉ SYNDICALE ET DROIT DE NÉGOCIATION COLLECTIVE		
407.1	Opérations et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation peut être en péril	Pas de risque identifié pour le périmètre Maroc
408 TRAVAIL DES ENFANTS		
408.1	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants	Pas de risque identifié pour le périmètre Maroc
409 TRAVAIL FORCE OU OBLIGATOIRE		
409.1	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail forcé ou obligatoire	Pas de risque identifié pour le périmètre Maroc
414 ÉVALUATION SOCIALE DES FOURNISSEURS		
414.1	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux impacts sur la société	p.46
414.2	Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur la société dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	p.46
417 COMMERCIALISATION ET ÉTIQUETAGE		
417.1	Exigences relatives à l'information sur les produits et services et l'étiquetage	p.44-45
417.2	Cas de non-conformité concernant l'information sur les produits et services et l'étiquetage	Pas de non-conformité
417.3	Cas de non-conformité concernant la communication marketing	Pas de non-conformité
418 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	Pas de plainte rapportée
419 CONFORMITÉ SOCIO-ÉCONOMIQUE		
419.1	Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques	Pas de non-conformité
SUPPLÉMENT SECTEUR FINANCIER		
FS1	Politiques comprenant des volets environnementaux et sociaux particuliers appliqués aux secteurs d'activité	p.38-39, p.20-33
FS5	Engagements et dialogue avec les clients/entités détenues/partenaires commerciaux sur les risques et les opportunités des volets environnemental et social	p.36, p.38-39
FS7	Valeur monétaire des produits et des services conçus en vue de générer un bénéfice social par secteur d'activité et ventilé par objet	p.15, p.20-33
FS8	Valeur monétaire des produits et des services conçus en vue de générer un bénéfice environnemental par secteur d'activité ventilé par objet	p.38-39
FS14	Initiatives en vue d'améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes défavorisées	p.20-33
FS16	Initiatives pour améliorer la compréhension des notions financières de base, par type de bénéficiaire	p.25

# 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](http://www.attijariwafabank.com)

## Communication institutionnelle

Houyem Kaabouch

Responsable Communication Institutionnelle

e-mail [h.kaabouch@attijariwafa.com](mailto:h.kaabouch@attijariwafa.com)





التجاري وفا بنك  
Attijariwafa bank

---

[attijariwafabank.com](http://attijariwafabank.com)