

ATTIJARIWABA BANK SE MOBILISE POUR FAIRE FACE AU COVID-19

Face à la situation sanitaire inédite provoquée par la pandémie du Covid-19, le groupe Attijariwafa bank se mobilise pour accompagner l'ensemble de ses clients, soutenir l'économie nationale et apporter sa contribution pour aider ceux qui en ont besoin. La banque a commencé la préparation de son dispositif de crise adapté au contexte Covid-19 dès les premiers jours d'annonce de la pandémie à l'échelle internationale, et a déclenché son Plan de Continuité d'Activité (PCA) dès début mars 2020.

Le Groupe a ainsi capitalisé sur le dispositif PCA existant de la banque depuis plusieurs années, pour gérer la crise Covid-19 en tenant compte de sa spécificité en tant que pandémie. Le dit PCA comprend plusieurs dispositions managériales, organisationnelles, logistiques, fonctionnelles et techniques.



MOBILISATION DE TOUS LES CANAUX POUR CONTINUER À SERVIR LES CLIENTS

Le groupe Attijariwafa bank a ainsi tenu à assurer sa mobilisation pour aider ses clients à traverser cette épreuve et leur garantir la continuité de ses services bancaires dans des conditions optimales. Il a mis en place un dispositif solide pour continuer à répondre aux besoins de ses clients à travers ses différents canaux :

- ses 1200 agences sont restées ouvertes et ont continué à servir les clients ;
- ses canaux de banque à distance ont permis aux clients de gérer leurs comptes et effectuer de nombreuses opérations sans se déplacer en agence (consultation de solde, paiement de factures, virements, recharge de cartes...) via la banque en ligne (Attijarinet / Attijarinet Entreprise ou l'application Attijari Mobile / Attijari Entreprises) ;
- ses espaces de Libre-Service Bancaire, ouverts de 9h à 17 h, 7 jours sur 7, ont offert la possibilité aux clients d'effectuer leurs opérations bancaires sans accéder à l'agence, notamment le retrait d'espèces, le dépôt d'espèces, le dépôt de chèques, via les guichets automatiques mis à leur disposition ;
- son Centre de Relation Client (CRC) a renforcé son accessibilité pour répondre aux multiples sollicitations des clients ;
- Son chatbot, accessible via le site institutionnel du Groupe 24h/24, vise à soulager le CRC et à améliorer l'expérience-client.

MISE EN PLACE DES DISPOSITIFS D'HYGIÈNE ET DE PRÉCAUTION SANITAIRES

Des mesures renforcées d'hygiène et d'organisation de la circulation ont été mises en place au sein de l'ensemble du réseau et des sites centraux, pour la sécurité des clients et celle des collaborateurs. Afin de prévenir la propagation du virus, le nombre de clients pouvant accéder en même temps à l'agence a été limité.

Dans ce contexte exceptionnel, le Groupe a donné la priorité aux métiers essentiels afin d'assurer la continuité des services bancaires. Aussi, les collaborateurs ont été répartis sur plusieurs sites éloignés géographiquement. Les métiers qui pouvaient être exercés à distance ont été définis et les collaborateurs ont été mis au télétravail, équipés des outils adéquats et des dispositifs informatiques permettant les accès distants. Dans un autre registre, le Groupe a mis à jour ses processus d'achats, en tenant compte du contexte du Covid-19.

ACCOMPAGNEMENT ET SOUTIEN AUX ENTREPRISES EN DIFFICULTÉ

Conscient de l'impact économique et social causé par la crise sanitaire du Covid-19, Attijariwafa bank, en tant que banque citoyenne et partenaire de longue date des TPE et PME,

opérateurs économiques touchés par cette crise sanitaire. Ainsi, le Groupe s'est inscrit pleinement dans les mesures étatiques prises dans le cadre du Comité de Veille Économique et a déployé tous les moyens opérationnels pour faire bénéficier les entreprises concernées de ces dits programmes. Le Groupe a mobilisé d'une part, son réseau d'agences, ses filiales et ses entités centrales pour être aux côtés des entreprises qui enregistrent des difficultés ou un ralentissement d'activité dus à cette crise. Et d'autre part, il a rendu opérationnelles, en un temps record, toutes les mesures d'accompagnement édictées par l'État relatives aux offres de crédit Damane Oxygène et Damane Relance. En outre, le Groupe a mis en place des offres spéciales venant enrichir les mesures étatiques pour donner plus de soutien et de souplesse à ses clients.

LES WEBINAIRES ENTREPRISES COVID-19

Pour décrypter les impacts de la crise sanitaire et économique sur les nouveaux modes de fonctionnement, Attijariwafa bank a organisé avec plusieurs partenaires, une série de webinaires sur les sujets de préoccupation des entreprises afin de les aider à mieux décrypter les impacts économiques de cette situation sanitaire inédite. Ainsi et depuis le mois d'avril, des RDV hebdomadaires, animés par des consultants et des experts dans leurs domaines, se sont enchaînés et ont traité diverses thématiques relatives aux volets commercial et stratégique, juridique et organisationnel. Enfin, les mesures de soutien aux entreprises qui enregistrent des difficultés ou un ralentissement d'activité dus à cette crise ont été abordées par la banque et ses partenaires la CCG et Maroc

PME. La série des webinaires Covid-19 se poursuivra pour apporter aux entreprises tous les éclairages nécessaires sur différents secteurs et thématiques à la lumière de l'évolution de la situation et ses conséquences sur le fonctionnement de l'économie.

FONDS SPÉCIAL COVID-19 : MOBILISATION POUR LA COLLECTE DE DONS

Dans le cadre de l'opération de collecte de dons en faveur du Fonds spécial de gestion de la pandémie, Attijariwafa bank s'est fortement mobilisé pour inviter ses collaborateurs, ses clients particuliers et entreprises et plus généralement les citoyens marocains, à participer à cette opération. Ainsi, elle a lancé une campagne de grande envergure pour informer le plus grand nombre et susciter l'intérêt, d'une part. D'autre part, le Groupe a enrichi son application Attijari Mobile d'une nouvelle fonctionnalité facilitant le versement de dons sans recourir au déplacement en agence.

DISTRIBUTION DES AIDES DE L'ÉTAT AUX PARTICULIERS

Le réseau bancaire du Groupe et le réseau de Wafacash ont été mis à la disposition des citoyens pour la distribution des aides de l'État, dans le cadre du programme étatique faisant bénéficier d'une aide les ramedistes et les non ramedistes, ayant connu une baisse de revenu.

LES CONFÉRENCES DIGITALES DE LA FONDATION ATTIJARIWAFABANK

Dans le cadre de son cycle de conférences «Échanger pour mieux comprendre», la Fondation Attijariwafa bank a organisé une série de conférences digitales pour décrypter les multiples impacts de la crise sanitaire du Covid-19 sur le pays. La Fondation Attijariwafa bank renouvelle, à travers ces conférences-débats, son engagement à promouvoir un débat constructif sur des problématiques économiques, sociales et culturelles qui concernent l'avenir du Maroc.

Par ailleurs, La Fondation a lancé sur sa page Facebook, un concours national de dessin baptisé #Anafdary, dont le but est d'encourager les citoyens à s'exprimer artistiquement sur leur vécu du confinement. Ce concours a été ouvert aux artistes aussi bien qu'aux créatifs et passionnés de dessin, jeunes et adultes. Les participants ont été invités à illustrer l'intérieur de leur vécu durant le confinement à l'intérieur de leur maison, réel ou imaginé, à partir d'une maquette d'habitation vide téléchargeable sur la page Facebook de la Fondation. Une manière pour le pôle Art & Culture de la Fondation de poursuivre le dialogue avec sa communauté.