

# 2019

## RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE



التجاري وفا بنك  
Attijariwafa bank

Croire en vous



RAPPORT DE RESPONSABILITÉ  
SOCIÉTALE D'ENTREPRISE  
**2015**



التجاري وفا بنك  
Attijariwafa bank

Croire en vous



# Présentation du groupe Attijariwafa bank

## PROFIL DU GROUPE

Avec 17 223 collaborateurs en 2015, le Groupe est présent dans 25 pays et compte plus de 7,9 millions de clients dans le monde.

En plus de l'activité bancaire, le Groupe opère, à travers des filiales spécialisées, dans tous les métiers financiers : assurance, crédit immobilier, crédit à la consommation, leasing, gestion d'actifs, intermédiation boursière, project finance et factoring.

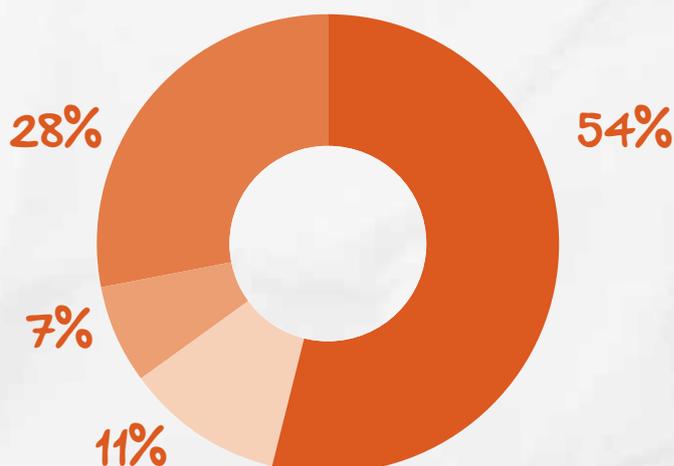
Attijariwafa bank est basé au Maroc et intervient en Afrique (Tunisie, Sénégal, Burkina-Faso, Guinée Bissau, Mali, Mauritanie, Côte d'Ivoire, Congo, Gabon, Cameroun, Bénin, Togo et Niger), en Europe (Belgique, France, Allemagne, Pays-Bas, Italie et Espagne), à travers des filiales bancaires contrôlées majoritairement par la banque et à Dubaï, Riyadh, Londres, Genève et Tripoli, à travers des bureaux de représentation.

Leader incontesté du secteur bancaire et financier au Maroc, Attijariwafa bank occupe la 1<sup>ère</sup> place à l'échelle nationale, tant dans la collecte de l'épargne que dans le financement de l'économie.

Attijariwafa bank est aussi le premier groupe bancaire et financier du Maghreb et de l'UEMOA (Union Économique et Monétaire Ouest Africaine) et acteur de référence de la CEMAC (Communauté Économique et Monétaire de l'Afrique Centrale).

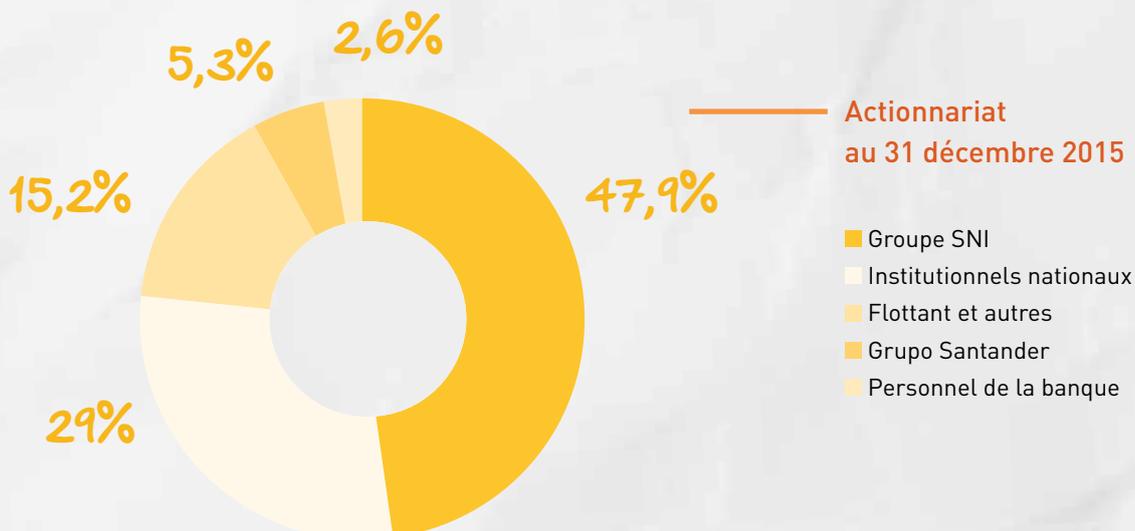
### Répartition du PNB par pôle d'activité au 31 décembre 2015

- Banque au Maroc
- Services Financiers Spécialisées
- Assurance
- Banque de Détail à l'international



## CHIFFRES CLÉS

au 31 décembre 2015





---

## PAYS DE PRÉSENCE

---



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

### Bureaux de représentation :

- |                     |                 |
|---------------------|-----------------|
| 21. Arabie Saoudite | 24. Royaume-Uni |
| 22. Dubaï           | 25. Suisse      |
| 23. Libye           |                 |



## Mot du Président

En tant que Groupe bancaire africain d'envergure, Attijariwafa bank est conscient de sa responsabilité d'entreprise et des défis sociaux, sociétaux et environnementaux qui se posent à l'échelle régionale. La banque est ainsi engagée dans une stratégie d'expansion en Afrique qui place les enjeux de développement durable au cœur de sa stratégie de croissance.

Accompagnateur des grands projets d'investissements et financeur de l'économie réelle, notre Groupe exerce depuis plus de 110 ans son métier avec engagement et responsabilité. En effet, nous sommes convaincus que la Responsabilité Sociétale d'Entreprise constitue une réelle opportunité de développement.

Marquant notre volonté d'ancrer encore plus fortement cet engagement dans la stratégie du Groupe, nous avons initié en 2015 un important projet visant à finaliser et à formaliser notre stratégie RSE, et à améliorer notre cadre d'intervention en nous basant sur les meilleurs standards internationaux. Ceci permettra à Attijariwafa bank de disposer d'objectifs précis et mesurables pour les années à venir, dans un souci d'amélioration continue de sa démarche.

Ainsi, nous avons spécifié les 10 engagements stratégiques de notre démarche RSE autour des axes suivants : (I) accompagner le développement d'une économie durable ; (II) respecter l'environnement et lutter contre le changement climatique ; (III) favoriser l'éthique dans les activités et dans les relations avec les collaborateurs et les fournisseurs ; (IV) s'engager auprès des communautés et de la société civile.

Pour y parvenir, le groupe Attijariwafa bank attache une importance particulière à se conformer aux conventions internationales qui forment la RSE, et dont le Maroc est signataire, mais aussi à tenir compte des exigences des régulateurs bancaires nationaux et internationaux.

De même, notre Groupe est un partenaire financier de choix pour la réalisation de tous les grands projets structurants initiés dans le secteur des énergies renouvelables. Notre engagement ferme en faveur du développement d'une production d'énergie propre revêt une importance particulière en cette année où le Maroc est le pays hôte de la COP22 à Marrakech.

Au-delà du respect des exigences réglementaires et standards internationaux, et du soutien spécifique apporté au secteur des énergies renouvelables, notre Groupe s'investit auprès de toutes les communautés.

En effet, Attijariwafa bank a maintenu en 2015 son statut de banque de référence dans l'inclusion financière ainsi que dans le soutien au développement des Très Petites et Moyennes Entreprises (TPME). Le succès de notre dernière campagne « Ana Maâk » en est une parfaite illustration, car il ne s'agit pas d'un simple slogan, mais d'un état d'esprit, d'une philosophie qui traduit un engagement ferme et infaillible auprès de nos clients TPME.

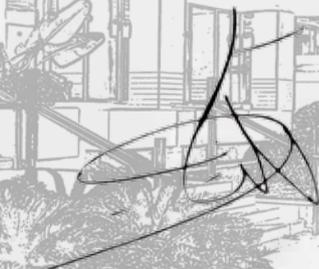
En outre, nous poursuivons l'exercice de notre responsabilité sociétale avec l'ensemble des parties prenantes avec lesquelles nous interagissons, dans le plus grand respect des règles éthiques. En effet, le Groupe agit en faveur de ses collaborateurs, à travers une politique sociale fondée sur la santé, la sécurité et le bien-être au travail ainsi que l'accompagnement et le développement de leurs compétences ; et contribue activement au développement des communautés et de la société civile.

Nous avons choisi d'élaborer ce rapport en suivant comme fil conducteur la stratégie RSE du Groupe et en nous inspirant de la Global Reporting Initiative (GRI), laquelle est un standard international de reporting extra-financier.

Le Rapport RSE expose nos avancées sur les enjeux majeurs de responsabilité dans notre secteur d'activité et pertinents pour nos parties prenantes. Il fait état d'une démarche qui repose sur l'engagement et l'implication des collaborateurs du Groupe, grâce au partage de cinq valeurs fortes : Leadership, Engagement, Solidarité, Éthique, Citoyenneté qui constituent le socle de notre vision de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

Cette démarche est en alignement avec la nouvelle signature du Groupe : « Croire en vous », qui traduit notre confiance à l'égard de nos clients, de nos partenaires, de nos collaborateurs, de nos concitoyens et au-delà, notre confiance dans notre environnement et dans notre pays.

**Mohamed El KETTANI,**  
**Président Directeur Général**





## « Croire en vous », une signature forte et engageante

Le Groupe a célébré en 2015 ses 110 ans d'histoire et d'engagement. Cet événement a été l'occasion du lancement au Maroc, de la nouvelle signature « Croire en vous », qui traduit la confiance que Attijariwafa bank témoigne, depuis sa création, à son pays, à son environnement, à ses clients, à ses collaborateurs et aux citoyens.

« Croire en vous » survient après une rétrospective de l'histoire du Groupe et de ses valeurs, et matérialise l'implication de la banque aux côtés de l'ensemble de ses parties prenantes.

*« Croire en vous » résume l'ADN de Attijariwafa bank\**

En effet, cette banque centenaire a su, tout au long de son évolution, confirmer sa confiance dans son environnement, son engagement envers ses clients et s'impliquer fermement dans le développement économique du pays, en apportant son soutien aux grands chantiers structurants, ainsi qu'aux entrepreneurs, Grandes Entreprises, PME et TPE. Elle a également œuvré activement pour la bancarisation des citoyens, hissant parmi ses priorités l'inclusion financière.

En outre, la gestion de son capital humain a toujours été au cœur de son plan stratégique avec pour ambition l'épanouissement de ses femmes et de ses hommes, leur développement personnel et professionnel, l'équité, la diversité ainsi que le partage des fruits de la croissance.

Attijariwafa bank a sans cesse témoigné un intérêt grandissant pour son environnement, initiant à travers sa Fondation plusieurs actions citoyennes structurantes au service du développement social, culturel et sociétal du Maroc.

*« Croire en vous » est le reflet de notre savoir-être, non seulement face à nos clients, mais aussi face à nos collaborateurs et à l'ensemble de nos partenaires. « Croire en vous » devient désormais notre signature et le fil conducteur de notre discours institutionnel.\**

Attijariwafa bank a tenu à partager et clarifier avec l'ensemble de ses parties prenantes, les motivations qui ont mené au choix de cette signature. Ainsi, une campagne institutionnelle d'envergure a été menée pour porter ce message et installer ce positionnement en tant qu'institution qui inspire confiance, qui fait confiance et qui appelle à faire confiance.

La campagne a été déployée dans tous les médias : TV, radio, presse, web, cinéma et affichage urbain. Elle a également été diffusée en arabe, en hassani, en amazigh et en français afin d'approcher l'ensemble des citoyens quelles que soient leurs habitudes de consommation des médias.

*À travers cette signature, Attijariwafa bank appelle à croire en soi, en ses valeurs, en ses rêves, en l'avenir, en la jeunesse, en l'éducation, en la connaissance, en la persévérance, en l'esprit d'initiative.\**

En parallèle, une révision globale de l'identité visuelle de la banque a été effectuée et a conduit à la modernisation du logotype et de la charte graphique afin de permettre à Attijariwafa bank de demeurer une marque contemporaine, forte et leader sur son marché.

\* Extraits du discours de M. Mohamed EL KETTANI, Président Directeur Général lors de la cérémonie de lancement de la campagne institutionnelle.



# SOMMAIRE



**STRATÉGIE**  
et organisation



**ACCOMPAGNER**  
**LE DÉVELOPPEMENT**  
d'une économie durable



**RESPECTER**  
**L'ENVIRONNEMENT**  
et lutter contre le  
changement climatique

# 04



**FAVORISER L'ÉTHIQUE**  
dans les activités  
et dans les relations  
avec les collaborateurs  
et les fournisseurs

# 05

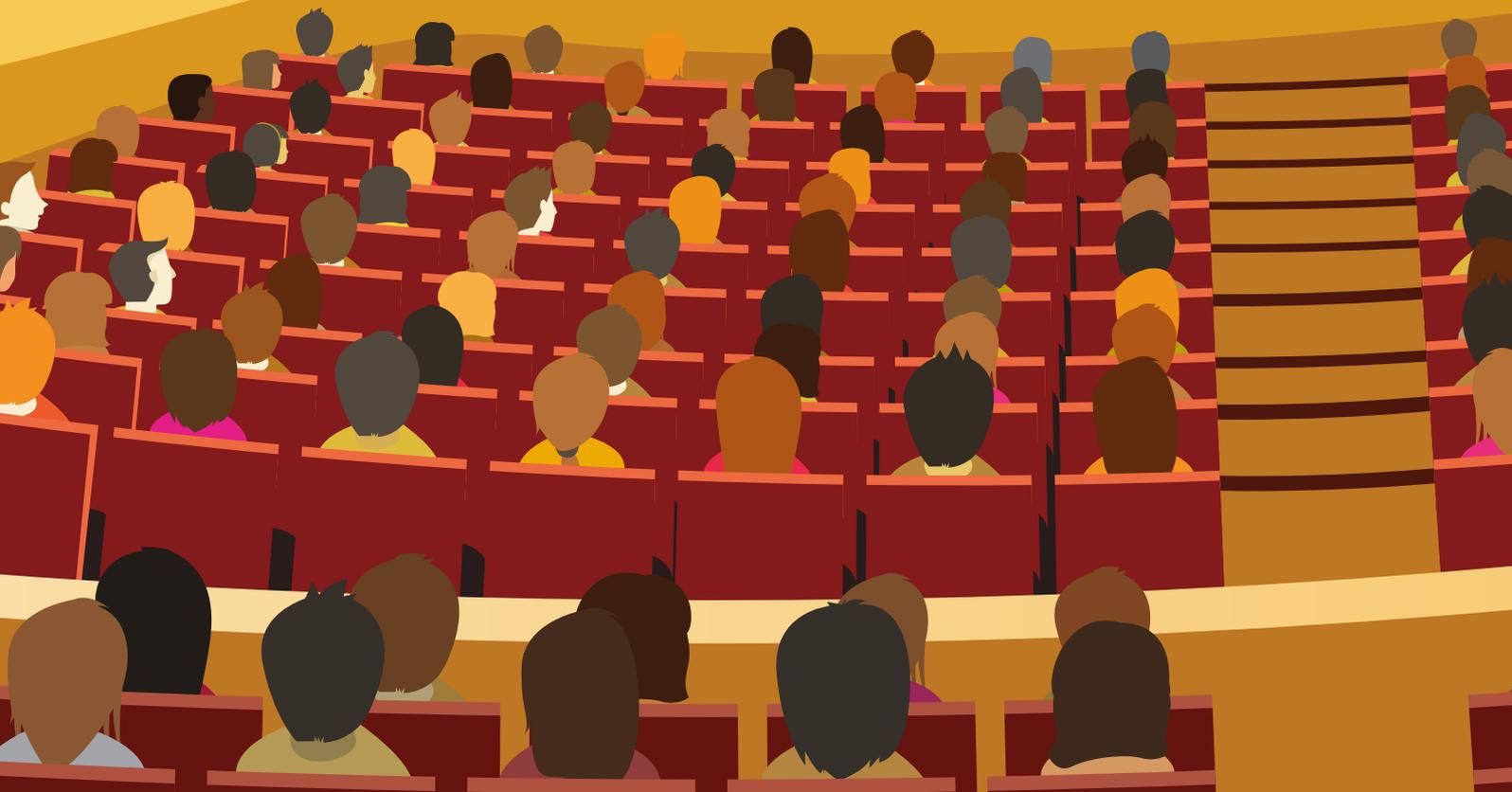


**S'ENGAGER AUPRÈS  
DES COMMUNAUTÉS**  
et de la société civile

Index GRI

# 01

## STRATÉGIE et organisation





- 
- Enjeux de RSE
  - Présentation de la démarche RSE
  - Relation avec les parties prenantes
  - Faits marquants
-

## Enjeux de RSE

---

Pour formaliser sa stratégie RSE, Attijariwafa bank a identifié les enjeux les plus pertinents par rapport à son secteur d'activité et aux attentes de ses parties prenantes stratégiques. Cette démarche s'appuie sur les sept questions centrales de la norme ISO 26000 ainsi que sur les standards et les initiatives de RSE développés pour le secteur bancaire et financier (Principes de l'Équateur, Principes de l'Investissement Responsable, etc.).

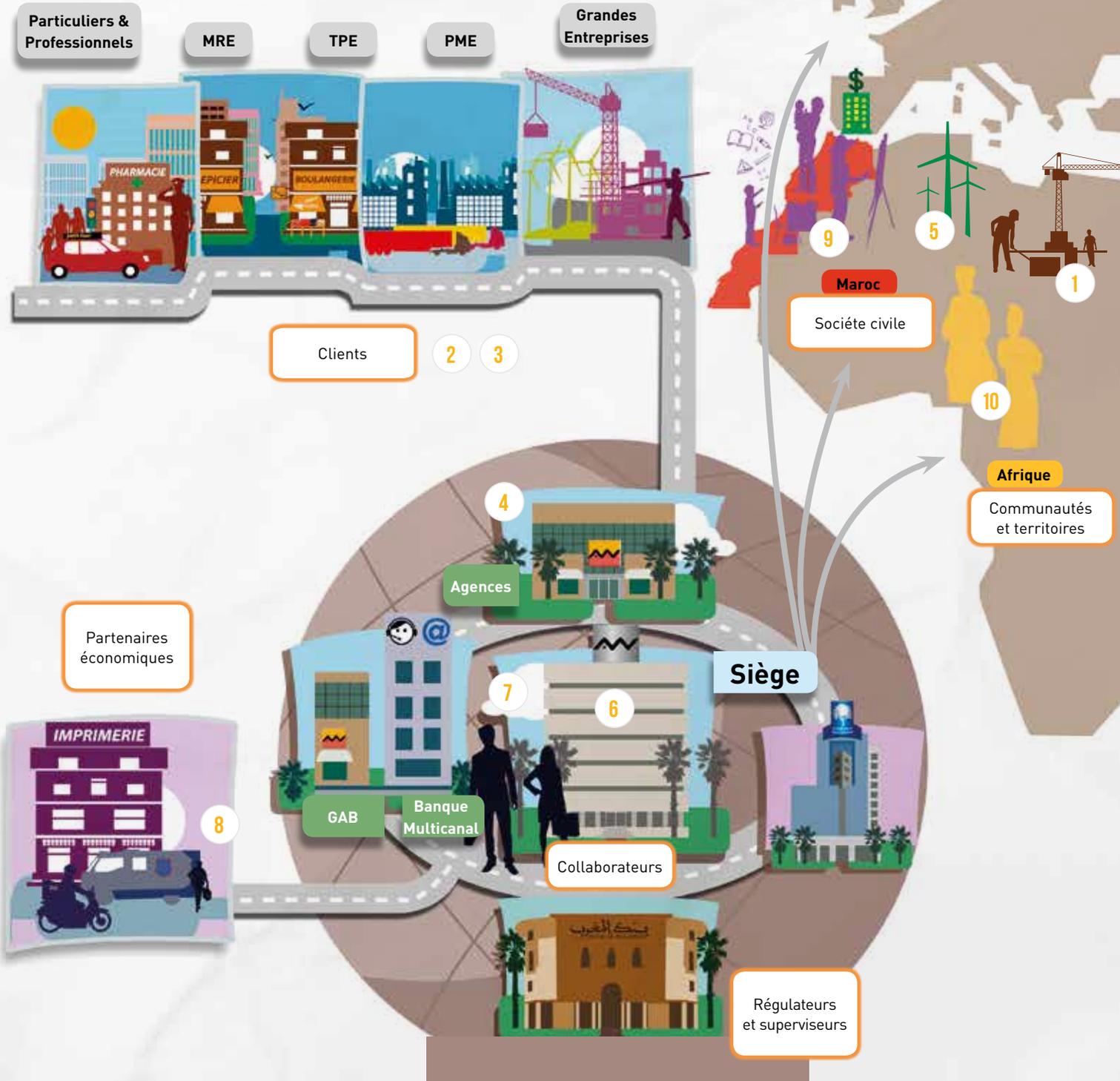
Parmi tous les enjeux de RSE répertoriés comme pertinents pour le secteur bancaire et financier et, en lien avec l'activité du Groupe, Attijariwafa bank a retenu les enjeux clés qui constituent les engagements de sa stratégie RSE.

---

---

### Enjeux clés de RSE :

1. Développement de l'économie réelle
  2. Inclusion financière
  3. Relation durable et de confiance avec les clients
  4. Impact environnemental du Groupe
  5. Croissance verte
  6. Intégrité, loyauté et transparence
  7. Cadre de vie des collaborateurs
  8. Achats responsables
  9. Bien-être et développement des communautés
  10. Échanges avec la société civile
-



## Présentation de la démarche RSE

---

Groupe bancaire et financier panafricain, Attijariwafa bank est conscient des défis sociaux, sociétaux et environnementaux qui se posent à l'échelle régionale et a pour ambition de les relever au quotidien en plaçant la finance responsable au cœur de sa stratégie.

Le Groupe s'inscrit dans une croissance soutenable et répond aux enjeux de développement durable identifiés tout au long de sa chaîne de valeur, en conduisant une politique RSE au bénéfice de l'ensemble de ses parties prenantes. Sa démarche est le fruit de valeurs communes : Leadership, Engagement, Solidarité, Éthique, Citoyenneté et s'articule autour de 4 axes et 10 engagements stratégiques.

---





### ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT D'UNE ÉCONOMIE DURABLE

1. Financer l'économie réelle
2. Permettre un accès aux services bancaires et financiers pour tous
3. Établir une relation durable et de confiance avec les clients



### RESPECTER L'ENVIRONNEMENT ET LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

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



### 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



### FAVORISER L'ÉTHIQUE DANS LES ACTIVITÉS ET DANS LES RELATIONS AVEC LES COLLABORATEURS ET LES FOURNISSEURS

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



4 axes  
10 engagements stratégiques

## QUATRE AXES MAJEURS POUR RÉPONDRE AUX DÉFIS DE DEMAIN



### ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT D'UNE ÉCONOMIE DURABLE

Prenant en compte les enjeux qui se posent au Maroc et plus largement en Afrique, Attijariwafa bank exerce une influence positive sur le fonctionnement de l'économie. Cette responsabilité intègre trois principaux engagements : le soutien au développement de l'économie réelle et l'accès aux services financiers pour tous, en passant par l'inclusion bancaire, le soutien à la création d'entreprise et le développement des Très Petites, Petites et Moyennes entreprises (TPME) ainsi que le maintien d'une relation durable et de confiance avec les clients.



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

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 à caractère d'intérêt général. Inscrivant son action dans une logique de responsabilité citoyenne, le Groupe contribue, jour après jour, au bien-être des communautés, au respect de leurs valeurs et de leur culture tant par le biais de ses entités et filiales qu'à travers sa Fondation. Créée il y a plus de 30 ans, la Fondation Attijariwafa bank intervient dans les domaines d'importance que sont l'éducation & l'entrepreneuriat, l'art & la culture, les débats d'idées & la production intellectuelle ainsi que le soutien aux associations.



### 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 environnementale a pour double objectif de réduire l'empreinte liée à l'activité immédiate du Groupe et de prendre en compte l'impact environnemental généré par ses activités financières et de conseil. 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.



### FAVORISER L'ÉTHIQUE DANS LES ACTIVITÉS ET DANS LES RELATIONS AVEC LES COLLABORATEURS ET LES FOURNISSEURS

Le Groupe applique 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 de Attijariwafa bank passe aussi par une politique sociale fondée sur la santé, la sécurité et le bien-être au travail ainsi que l'accompagnement et le développement des compétences des collaborateurs.

---

## GOUVERNANCE DE LA RSE

---

Les engagements de Attijariwafa bank en matière de responsabilité sociétale reposent sur un certain nombre de principes qui font référence aux textes internationaux suivants :

- la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme ;
- les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) ;
- les principes directeurs de l'Organisation de Coopération et de Développement Économique (OCDE) à l'intention des entreprises multinationales ;
- le Pacte Mondial des Nations Unies ;
- la norme ISO 26000 ;
- les initiatives internationales en termes de finance responsable.

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



# Relation avec les parties prenantes

La stratégie RSE de Attijariwafa bank repose sur une forte interaction avec les parties prenantes du Groupe qui incluent notamment les collaborateurs, les clients, les fournisseurs et sous-traitants, les actionnaires et les investisseurs. L'objectif est d'être à l'écoute de leurs attentes pour leur apporter une réponse adaptée, dans une dynamique de dialogue et de progrès partagé.

## IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES



## DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Parties prenantes	Attentes	Mode de dialogue
<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>- offre de produits adaptés</li> <li>- sécurité des produits</li> <li>- qualité de service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- agences</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 avec les fournisseurs</li> <li>- évaluation des fournisseurs et plan de progrès</li> <li>- adoption du code de déontologie des achats</li> <li>- participation aux réunions de différents organismes (Maroc PME, CCG, 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 BAM, le GPBM, etc.</li> </ul>
<b>Financiers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- transparence des informations</li> <li>- maîtrise des risques</li> <li>- croissance durable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assemblée Générale</li> <li>- Conseil d'Administration et différents comités spécialisés</li> <li>- communiqués aux actionnaires</li> </ul>

# Faits marquants

## ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT D'UNE ÉCONOMIE DURABLE

### 1<sup>ER</sup> ACTEUR AU MAROC

dans les métiers de la banque d'investissement et des activités de marché.



### 7,2 MILLIARDS DE MAD

pour le financement de grands projets au Maroc et en Afrique en 2014 et en 2015.

### 1<sup>ER</sup> GROUPE BANCAIRE DE LA TPME

au Maroc avec 14,8 milliards de MAD de financement en 2014 et 17,3 milliards de MAD de financement en 2015.



### 1<sup>ÈRE</sup> BANQUE MAROCAINE

à avoir développé l'offre dédiée à L'INCLUSION FINANCIÈRE "HISSAB BIKHIR".

## RESPECTER L'ENVIRONNEMENT ET LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

LES ÉNERGIES VERTES  
REPRÉSENTENT **40%**

**DU MIX ÉLECTRIQUE**  
financé par le Groupe en 2015.



**ACTEUR DE RÉFÉRENCE  
DANS LE FINANCEMENT DES  
ÉNERGIES RENOUVELABLES**

au Maroc avec 3,6 milliards de MAD  
d'engagements depuis 2011.



**CRÉATION DU FONDS  
AFRICAIN D'EFFICACITÉ  
ÉNERGÉTIQUE**

en 2015, pour l'investissement dans des  
projets d'efficacité énergétique au Maroc,  
en Tunisie et en Côte d'Ivoire.

**FINANCEMENT  
DE L'EXTENSION DU PARC  
ÉOLIEN D'AKHFENNIR**

d'une puissance totale de 100 MW pour un  
montant de 520 millions de MAD en 2015.



**19%** DE BAISSÉ  
DE CONSOMMATION  
DE PAPIER  
par rapport à 2012.

**14%** DE BAISSÉ  
DE CONSOMMATION  
D'ÉLECTRICITÉ



par rapport à 2012.

## Faits marquants

FAVORISER L'ÉTHIQUE DANS LES ACTIVITÉS ET DANS LES RELATIONS AVEC  
LES COLLABORATEURS ET LES FOURNISSEURS

**40,6%** DE FEMMES  
dans le Groupe.



**80%** DES FOURNISSEURS  
sont signataires du  
**CODE DE DÉONTOLOGIE  
DES ACHATS.**



PLUS DE  
**25** NATIONALITÉS  
dans le Groupe.

**70%** DES FOURNISSEURS  
de la banque sont des **TPME.**

**3,6** JOURS DE FORMATION  
par salarié de la banque en moyenne  
en 2015.

**88%** DES FOURNISSEURS  
de la banque sont **MAROCAINS.**

**93%** DES COLLABORATEURS  
de la banque ont bénéficié d'un  
**ENTRETIEN ANNUEL  
D'ÉVALUATION** en 2015.



**9** JOURS en moyenne pour  
**LE PAIEMENT DES  
FOURNISSEURS**  
de la banque.

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

**48 ÉCOLES,**  
**2 505 ENFANTS,**  
**92 ÉDUCATRICES**

et **20 ASSOCIATIONS LOCALES**  
bénéficiaires du programme de soutien  
au préscolaire à Sidi Moumen en partenariat  
avec Care International.



**PRÈS DE 350 ÉTUDIANTS**  
inscrits dans le **MASTER « BANQUE  
ET MARCHÉS FINANCIERS »**  
depuis son lancement par le Groupe en 2007.

**1 116 ÉLÈVES BÉNÉFICIAIRES**  
du programme de soutien aux classes  
préparatoires et de promotion de  
l'excellence depuis 2007.

**300 ÉLÈVES** d'établissements  
scolaires publics âgés entre  
10 et 17 ans bénéficiaires du  
programme de sensibilisation  
artistique **« ACADEMIE  
DES ARTS »**.

**PLUS DE 1 800 HEURES DE  
FORMATION À L'ENTREPRENEURIAT**  
dispensées par les conseillers bénévoles du Groupe  
en 2014 et 2015 en partenariat avec l'association Injaz  
Al Maghrib.

**1 CONFÉRENCE-DÉBAT  
PAR MOIS** organisée autour de  
problématiques économiques, sociales  
et sociétales, réunissant plusieurs  
centaines de citoyens marocains :  
étudiants, enseignants, associations,  
opérateurs économiques et leaders  
d'opinion...



Organisation en 2015  
de l'exposition d'art contemporain  
**« L'AFRIQUE A DU GÉNIE »**  
en faveur des talents africains porteurs  
d'avenir, d'espoir et d'innovation.



# SDG



**ACCOMPAGNER  
LE DÉVELOPPEMENT  
d'une économie durable**



---

ENGAGEMENT 1  
**Financer l'économie réelle**

ENGAGEMENT 2  
**Permettre un accès aux services bancaires et financiers pour tous**

ENGAGEMENT 3  
**Établir une relation durable et de confiance avec les clients**

---

## ENGAGEMENT n°1

FINANCER  
l'économie réelle

Le Groupe Attijariwafa bank est convaincu de la nécessité d'investir dans des projets qui soutiennent la croissance durable. Ainsi, il est un acteur de référence dans le développement économique des pays de présence, en soutenant durablement les États et les grandes entreprises, et en participant activement à la réussite des ambitieux programmes sectoriels régionaux. Le Groupe est aussi très impliqué dans la coopération Sud-Sud.



1er

**acteur dans  
les métiers****de la banque d'investissement  
et des activités de marché  
au Maroc**

## SOUTENIR LES PROJETS STRUCTURANTS DES TERRITOIRES

### Financement de grands projets

Durant les années 2014 et 2015, le groupe Attijariwafa bank a poursuivi sa stratégie de développement au Maroc comme dans le reste du continent, et ce à travers l'accompagnement des grands projets d'investissements publics et privés.

Le montant des financements au Maroc et en Afrique s'est élevé à 7,2 milliards de MAD ces deux dernières années dans divers secteurs structurants, dont notamment :



#### TRANSPORT ET LOGISTIQUE

- **Groupe Olam (Gabon)** : financement de la construction du nouveau port d'Owendo à Libreville en 2015 (250 millions de MAD).
- **PK 24 (Côte d'Ivoire)** : financement de la réalisation d'une zone industrielle sur 50 ha en 2015 (200 millions de MAD).



#### ENERGIE

- **SAFIEC (Maroc)** : financement d'une centrale électrique d'une capacité totale de 1 386 MW en 2014 (3,8 milliards de MAD).
- **EEM (Maroc)** : extension du parc éolien d'Akhfennir en 2015 (520 millions de MAD).



#### TOURISME, HÔTELLERIE ET IMMOBILIER

- **Suncity (Maroc)** : financement d'un complexe hôtelier et résidentiel (360 millions de MAD).
- **Ibis Moussafir (Maroc)** : financement de 2 unités hôtelières à Rabat et Casablanca (160 millions de MAD).
- **Noom Abidjan (Côte d'Ivoire)** : financement d'un hôtel business en 2015 (83 millions de MAD)



#### AUTRES

- **Côte d'Ivoire** : financement relais destiné à l'amorce des travaux d'assainissement et de sauvegarde de la Baie de Cocody en 2015 (167 millions de MAD).

En 2015, une nouvelle entité entièrement dédiée au financement de grands projets en Afrique subsaharienne a été créée et permettra au Groupe de renforcer sa position de partenaire clé dans le développement structurel des pays africains.

7,2 milliards de MAD  
pour le financement de grands  
projets au Maroc et en Afrique  
en 2014 et en 2015

## FAVORISER LA COOPÉRATION SUD-SUD

Avec des besoins d'investissement et de mise à niveau de ses infrastructures estimés à 3,2 milliards de dollars américains entre 2015 et 2035, l'Afrique est un continent porteur d'immenses potentialités de développement.

Attijariwafa bank est, à ce titre, un acteur important de la coopération Sud-Sud et de l'intégration économique et financière en Afrique. Le Groupe s'implique aussi dans la diffusion de ses compétences et de ses savoir-faire par sa participation à de nombreux colloques et salons sur le continent et par l'organisation du Forum International Afrique Développement.

### Le Forum International Afrique Développement en faveur de l'intégration régionale

Événement annuel de grande envergure, le Forum s'inscrit dans une démarche de promotion du commerce, des investissements et de la coopération Sud-Sud. Les axes de réflexion s'articulent autour des enjeux et problématiques spécifiques au continent africain (Maghreb et pays des régions du CEMAC et de l'UEMOA).

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 pour la recherche de solutions aux nombreuses difficultés auxquelles les économies africaines sont confrontées. Depuis sa création, quatre premières éditions du Forum ont été tenues en 2010, 2012, 2015 et 2016.

Sous le thème « Agriculture et Électrification : mobiliser les énergies », cette 4<sup>ème</sup> édition de 2016 a été couronnée d'un franc succès grâce à la participation de plus de 2400 opérateurs économiques et institutionnels, africains et internationaux issus de 29 pays du Continent, et l'enregistrement de 4800 rendez-vous B to B.

Trois panels, sur des problématiques concrètes du développement africain, ont été animés par des experts et opérateurs économiques de renom.

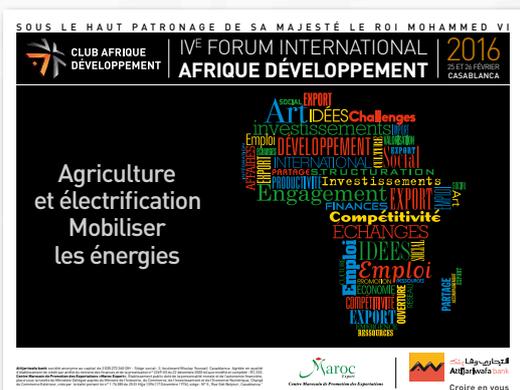
- Panel 1 : « Transformation du secteur agricole : d'une activité de subsistance à un moteur de développement de l'économie et des entreprises ».
- Panel 2 : « Entrepreneuriat en Afrique : libérer les énergies ».
- Panel 3 : « Quel modèle d'électrification pour le continent africain ? ».

### Les Trophées de la Coopération Sud-Sud

Le Forum International Afrique Développement récompense chaque année les entreprises africaines qui se sont distinguées par leur contribution à la coopération Sud-Sud et l'intégration régionale.

Présidés par Madame Ouided Bouchamaoui, Prix Nobel de la Paix 2015 (Tunisie) et Présidente de l'UTICA (Union Tunisienne du Commerce, de l'Industrie et de l'Artisanat), les Trophées de la Coopération Sud-Sud 2016 ont été décernés aux entreprises les plus méritantes :

- Le premier Prix a été décerné à Azur S.A., une société de savonnerie et d'huile de cuisine raffinée basée au Cameroun.
- Le deuxième Prix à Teyliom Properties Sénégal, société spécialisée dans la promotion et la gestion immobilière au Sénégal.
- Le troisième Prix à Onetech Group Tunisie, société spécialisée dans la câblerie, la mécatronique et les télécoms en Tunisie.



## Création du « Club Afrique Développement », au service de l'Afrique qui avance

Dans la continuité du Forum International Afrique Développement, cette 4<sup>ème</sup> édition a été marquée par le lancement effectif du Club Afrique Développement. Le Club est une plateforme de services à forte valeur ajoutée qui a pour objectif de faciliter les échanges régionaux et les discussions relatives à la coopération Sud-Sud à travers :

- la création d'une communauté africaine d'opérateurs économiques, favorisant les rencontres d'affaires entre dirigeants et décideurs africains et générant des opportunités ;
- la mise en place d'un espace de réflexion et de partage d'informations entre les différents acteurs africains et internationaux ;
- le libre accès aux membres du Club à des outils et des informations à forte valeur ajoutée supportant leur développement international.

## L'exposition « Arts transsahariens. Un art de vivre »

Pour cette 4<sup>ème</sup> édition, le Forum International Afrique Développement, fidèle à sa coutume, ajoute une dimension culturelle à cette rencontre avec une exposition intitulée « Arts transsahariens. Un art de vivre ». Organisée par la Fondation

Attijariwafa bank en partenariat avec le Musée Tiskiwin de Marrakech, cette exposition, en marge du Forum, aborde les arts traditionnels de l'habitat nomade et sédentaire dans les espaces transsahariens, du Sud du Maroc aux rives du Niger.



## Contribution au développement des activités de marché dans la région

À plus d'un titre, le Groupe est un acteur important dans le développement des activités de marché dans la région.

Afin de faciliter les échanges commerciaux entre la Chine et l'Afrique, Attijariwafa bank est la première banque au Maroc à avoir introduit en 2014 les opérations de change en Renminbi (devise chinoise) pour ses clients au Maroc et en Afrique. La cotation directe en Renminbi

permettra non seulement d'obtenir des prix moins élevés de la part des fournisseurs chinois, mais aussi d'éliminer les risques de change. Cette offre est issue d'un partenariat plus élargi avec Bank of China, une des principales banques chinoises.

Pour améliorer l'accès aux marchés financiers africains, le Groupe a mis en place une plateforme de trading à Dubaï, dont l'objectif est de faciliter la cotation de certains produits

financiers et devises africaines, et d'établir ainsi un lien entre le continent africain et d'autres marchés tels que le Moyen-Orient et l'Asie.

De plus, le Groupe a mis en place des structures régionales de gestion d'actifs en Afrique subsaharienne et s'est engagé dans la dynamisation des marchés obligataires dans beaucoup de pays africains (Gabon, Congo, Côte d'Ivoire, etc.).

## ENGAGEMENT n°2

## PERMETTRE

un accès aux services  
bancaires et financiers  
pour tous

En tant qu'acteur bancaire universel pleinement engagé dans le développement économique des pays africains, le Groupe compte parmi ses priorités la démocratisation de l'accès aux services bancaires et financiers. Pour répondre aux besoins de ce marché majoritairement constitué de PME, de ménages de classes moyennes et à faibles revenus, le Groupe s'engage à garantir l'inclusion financière, à soutenir la création d'entreprise et à accompagner le développement des Très Petites, Petites et Moyennes Entreprises (TPME).



« 1<sup>er</sup> Groupe bancaire  
de la TPME au Maroc »

## SOUTENIR LA CRÉATION D'ENTREPRISE ET LE DÉVELOPPEMENT DES TPME

Plus qu'un segment de clientèle, l'accompagnement des TPME est au cœur des préoccupations de Attijariwafa bank.

### Engagement en faveur des TPME

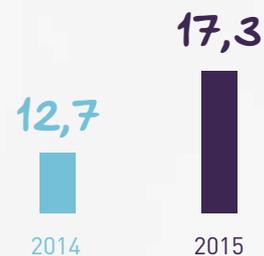
L'engagement du Groupe se traduit par une démarche positive et volontariste en faveur du financement des TPME. Ainsi, 14,8 milliards de MAD ont été alloués aux TPME en 2014 et 17,3 milliards en 2015.

Pour accompagner le développement de cette clientèle, le Groupe a mis en place un dispositif commercial dédié, privilégiant la gouvernance de proximité et la relation de conseil, permettant aux TPME d'accéder aux services de la

banque dans les meilleures conditions. Une offre complète de services et de produits ainsi que des solutions de financement ont été conçues pour stimuler l'investissement et soulager leur trésorerie.

Attijariwafa bank a renouvelé, pour la troisième fois consécutive, son engagement d'allouer une enveloppe globale de 20 milliards de MAD, dont 14 milliards pour la PME et 6 milliards en faveur de 25 000 TPE en 2016.

### Fonds alloués aux TPME (en milliards de MAD)



### Soutien aux programmes sectoriels

Attijariwafa bank contribue de façon active et volontariste à la mise en œuvre des programmes menés par le gouvernement pour soutenir le développement du tissu économique marocain tels que :

- Le Fonds de Soutien Financier des TPME mis en place par la Caisse Centrale de Garantie (CCG). Avec l'intervention de ce fonds, Attijariwafa bank a accompagné ses entreprises clientes connaissant des difficultés passagères dans leur programme de restructuration financière. Ainsi, 33% des entreprises bénéficiaires d'un financement dans le cadre du Fonds de soutien en 2015, sont clientes de Attijariwafa bank. L'enveloppe accordée dans le cadre de ce fonds de soutien s'élève à 262 millions de MAD.
- Le programme Imtiaz Croissance développé par Maroc PME qui a pour mission d'accompagner les PME dans la concrétisation de leurs projets de développement, et ce, à travers une contribution financière de l'État correspondant à 20% du montant de l'investissement total, avec un plafond de 10 millions de MAD. En 2015, 38% des entreprises bénéficiant du programme Imtiaz Croissance ont été accompagnées par Attijariwafa bank.

### Accompagnement des écosystèmes TPME - Grandes entreprises

Attijariwafa bank a mis en place plusieurs conventions de partenariat avec les grands donneurs d'ordres tels que l'OCP, Cosumar, Holcim, ONEE et les associations professionnelles AMITH et AMICA, pour améliorer l'accès des TPME aux marchés, à travers de nouvelles offres de financement.

## Appui à la Très Petite Entreprise

Sur le marché de la TPE, le Groupe entre en relation avec près de 100 000 nouveaux clients chaque année, dont une grande partie n'était pas bancarisée ou n'avait pas accès à des produits et services bancaires adaptés.

Pour ce faire, le Groupe a développé un scoring spécifique à la TPE. Basé sur des critères quantitatifs et qualitatifs, il permet à une clientèle auparavant exclue des services bancaires et financiers, d'accéder à des financements adaptés à leur capacité de remboursement. Cette innovation est le fruit de l'expérience robuste du Groupe en matière de gestion des risques entreprises et de méthodes de scoring éprouvées sur le marché des particuliers et des professionnels.

Une organisation interne spécifique à la Très Petite Entreprise, basée sur des outils performants, est exclusivement mise en place par Attijariwafa bank pour une meilleure connaissance du client et une simplification des procédures de prise en charge des demandes de financement.

Pour mieux conseiller et accompagner les TPE, la banque a mis en place des centres dédiés appelés centres TPE sur l'ensemble du territoire.

Le groupe Attijariwafa bank a continué d'innover en concevant une offre adaptée aux besoins de toute la clientèle des Très Petites Entreprises en matière de prévention et de protection des différents risques. Cette offre couvre aussi bien les besoins de l'entrepreneur, que

110 centres dédiés à la TPE (+10 par rapport à 2014) au Maroc

ceux de son activité : multirisques professionnels, prévoyance en cas d'incapacité de travail suite à une maladie ou à un accident, assurance hospitalisation, valorisation de l'épargne, retraite complémentaire avec la possibilité d'avoir également une couverture familiale à des conditions avantageuses.



## Avec la campagne « Ana Maâk », le Groupe confirme son engagement infaillible auprès des TPE

La campagne « Ana Maâk » a été lancée en septembre 2015 pour faire connaître l'engagement historique du Groupe en faveur du développement des Très Petites Entreprises et renforcer la proximité auprès de cette clientèle.

« Ana Maâk » est un état d'esprit, une philosophie visant à insuffler une nouvelle approche commerciale basée sur l'écoute, le conseil et l'assistance. « Ana Maâk » se veut une continuité logique à la campagne immersion « Vie ma vie » lancée en avril 2014, ayant pour objectif de permettre aux Chargés de Relation de la banque de mieux connaître leurs clients afin de mieux appréhender leurs difficultés rencontrées au quotidien.

Ce dispositif laisse également, une place de choix aux auto-entrepreneurs qui représentent 3,5 millions de personnes et auxquels le groupe Attijariwafa bank dédie une offre spécifique. Cette offre est déclinée en produits et services conçus pour les auto-entrepreneurs, ainsi qu'un dispositif d'accompagnement adapté.

Pour porter ce message, une grande tournée régionale a été conduite durant les mois de septembre et octobre 2015. Des caravanes d'agences mobiles ont sillonné l'ensemble du Royaume à travers 58 localités et ont accueilli plus de 28 000 nouveaux clients.

## Soutien à l'entrepreneuriat féminin

Afin d'accompagner la croissance de l'entrepreneuriat féminin au Maroc, le groupe Attijariwafa bank a mis au point un dispositif de coopération avec Maroc PME et les associations œuvrant pour la promotion de l'entrepreneuriat féminin. Ce dispositif permet à la femme entrepreneure de disposer d'un accompagnement complet en formation, coaching et solution de financement.

Dans le cadre de cette convention, Attijariwafa bank, Maroc PME et les associations féminines, en l'occurrence l'Association des Femmes Chefs d'Entreprise du Maroc (AFEM), récompensent

chaque année le meilleur projet de création d'entreprise porté par les femmes entrepreneures. En 2014, la cérémonie de remise des prix a été tenue lors du Global Entrepreneurship Summit.

En effet, Attijariwafa bank a été le partenaire officiel de la 5<sup>ème</sup> édition du « Global Entrepreneurship Summit » qui s'est déroulé en novembre 2014 et a réuni plus de 6 800 participants. Lors de la journée dédiée à l'entrepreneuriat féminin, Attijariwafa bank, en partenariat avec l'AFEM, a récompensé deux jeunes femmes entrepreneures qui se sont distinguées pour leurs projets innovants.

Attijariwafa bank apporte son soutien aux femmes entrepreneures, à travers :

- un accompagnement et un coaching professionnel ;
- une assistance, à travers un réseau d'accompagnement spécialisé ;
- un an de gratuité sur l'offre de banque au quotidien, le Pack Rasmali ;
- une contribution financière pour soutenir le développement de leurs projets.

## Développement de l'Entrepreneuriat

Pour soutenir davantage la création et le développement des entreprises, Attijariwafa bank a procédé fin 2015 à la création de l'entité « Développement de l'entrepreneuriat ». Cette entité est organisée autour d'un programme

ambitieux visant à fédérer l'écosystème et catalyser les initiatives entrepreneuriales nationales et régionales à fort impact économique et social par la mise en place d'actions d'accompagnement entrepreneurial.

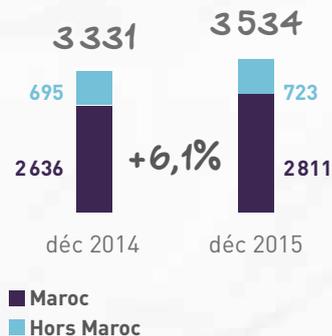


## ŒUVRER POUR L'INCLUSION FINANCIÈRE DES PARTICULIERS

Estimé entre 5 et 10%, le taux de bancarisation en Afrique de l'Ouest et en Afrique Centrale confère à la région un potentiel de croissance important. Pour répondre aux enjeux que pose l'inclusion financière, Attijariwafa bank est engagé dans une politique de proximité d'une part en élargissant sans cesse le nombre d'agences dans ces régions et d'autre part, en adaptant son offre à tous les revenus.

Ainsi, le Groupe dispose en 2015 du réseau de distribution le plus large au Maroc et le plus dense en Afrique avec 3 534 agences, dont 2 811 au Maroc, 219 au Maghreb, 320 en Afrique de l'Ouest et 111 en Afrique Centrale.

Nombre d'agences  
au 31 décembre 2015



### Des produits adaptés à tout type de clientèle

À travers ses filiales spécialisées, le Groupe offre des produits et des services adaptés à tout type de clientèle.

Partenaire des plus grands opérateurs de transfert d'argent internationaux notamment Western Union, MoneyGram et RIA, Wafacash offre une large gamme de produits et services domestiques tels que le transfert rapide d'argent, le change manuel ou la distribution de crédit à la consommation. Elle propose également des services innovants

tels que Floussy, la carte prépayée rechargeable sans compte bancaire et le paiement en espèces avec le service Pay Cash.

Avec sa panoplie d'offres de crédit à la consommation, Wafasalaf contribue au mieux vivre des clients bancarisés. Les crédits concernent tous les projets de vie : équipement de la maison, ameublement, rénovation d'habitat, financement de voitures ou de motos, financement de l'avance pour l'acquisition de logements,

financement des voyages, sans oublier le financement des études, etc.

Wafa Assurance conçoit, élabore, distribue et gère des contrats d'assurance en épargne, retraite, prévoyance et dommages aux biens. Pour répondre au mieux aux préoccupations et aux attentes de sa clientèle, Wafa Assurance a développé des produits d'assurance destinés à tout type de clientèle, y compris les personnes à faibles revenus et des TPE.

## Offre « Hissab Bikhir » au service de l'inclusion financière

En partenariat avec sa filiale Wafacash, Attijariwafa bank a été le premier Groupe marocain à mettre en place une offre de low income banking « Hissab Bikhir » en 2009, destinée à bancariser les populations à faibles revenus et à favoriser leur inclusion financière.

Il s'agit d'une offre composée d'un compte bancaire donnant droit à des services financiers basiques avec une tarification adaptée et accessible. Elle est distribuée au niveau des 1 300 points de vente de Wafacash, situés dans des zones proches des

lieux de vie des populations cibles et proposant des horaires d'ouverture étendus conformément aux attentes de la clientèle.

Cette offre limitée au départ a été enrichie d'une carte bancaire de retrait et de paiement, puis complétée à partir de 2013 par un crédit à la consommation spécifique, ainsi que par une offre de micro-crédits en partenariat avec Al Amana Micro Finance, dont l'objectif est de favoriser le développement du micro-entrepreneuriat ainsi que la couverture des frais de construction,

d'acquisition ou de mise à niveau du logement.

Grâce à la capillarité du réseau de Wafacash, à son expertise sur ce segment de clientèle et au savoir-faire de toutes les lignes métiers et filiales de Attijariwafa bank, le Groupe table sur l'enrichissement continu de cette offre par les produits de bancassurance et le crédit immobilier. De même, il est attendu la généralisation de cette initiative à d'autres pays d'implantations du Groupe.

للمزيد من المعلومات اتصلوا ب:  
**0802 005 550**

**وفاكاش**  
مجموعة التجاري وفا بنك



1<sup>er</sup>

Groupe marocain à  
avoir développé l'offre  
« Hissab Bikhir »  
pour l'inclusion financière



## Produit d'assurance « Rahma » pour la solidarité obsèques

Acteur engagé en faveur de l'assurance responsable, Wafa Assurance a innové en 2014 en lançant l'assurance « Rahma ». Ce produit permet aux personnes ayant des revenus modestes ou irréguliers et ne bénéficiant d'aucune couverture sociale en cas de décès, de faire face aux premières dépenses liées aux frais funéraires, à travers le versement immédiat d'un capital au profit d'un bénéficiaire désigné par le souscripteur.

## ENGAGEMENT n°3

# ÉTABLIR une relation durable et de confiance avec les clients

---

Attijariwafa bank place ses clients au centre de ses attentions et de ses préoccupations. Ainsi, le Groupe veille à développer une relation durable et de confiance avec ses clients, à protéger leurs intérêts, notamment grâce à des offres accessibles et adaptées à leurs besoins. Dans le cadre de sa démarche qualité, Attijariwafa bank fait de la satisfaction clients une de ses priorités.



## GARANTIR UNE OFFRE TRANSPARENTE ET ADAPTÉE AUX BESOINS DES CLIENTS

### Protection des données personnelles des clients

Protéger les données personnelles est indispensable au maintien de la relation de confiance que le Groupe entretient avec ses clients. Attijariwafa bank s'est ainsi conformé aux exigences de la nouvelle loi sur la confidentialité des données (NM09-08) pour les clients et les collaborateurs et a formalisé les engagements et les règles liés à la confidentialité de l'information. Les collaborateurs concernés par ces engagements ont tous bénéficié

d'actions de sensibilisation sur ce volet.

Pour protéger les données personnelles, les accès aux différents systèmes d'information sont régis par des habilitations dédiées, dont l'attribution est soumise à un processus de validation sécurisé et formalisé. Aussi, les données sensibles ne sont-elles accessibles qu'à la population spécifique censée les traiter.

Par souci d'adopter les meilleurs standards internationaux, un projet de mise en conformité avec le référentiel PCIDS (Payment Card Industry Data Security Standard) pour la sécurité des données dans les industries de carte de paiement est en cours de mise en œuvre et couvre le périmètre « Monétique » de la banque.



### Éthique dans la relation client

Le Groupe s'attache à améliorer la transparence de son offre en s'assurant que la publicité et la communication utilisées emploient les meilleurs outils d'information et les canaux les plus appropriés à chaque type de besoin. En ce sens, les brochures et les offres détaillent l'ensemble des caractéristiques des produits et services et sont élaborées en utilisant un vocabulaire simple et des illustrations adaptées, dépassant les exigences de la loi 31-08 sur la protection du consommateur.

À titre d'exemple, Wafacash a adopté une charte globale qui implique l'intégration des aspects suivants dans sa communication : recours à l'arabe dialectal avec « chakl », adoption d'un ton ludique et fédérateur, utilisation de visuels parlants et illustratifs pour éviter le maximum d'écriture, et qui sont adaptés à une cible globalement peu lectrice.

Au niveau des agences, le Groupe a mis en place des outils de vente tels que le CRM (Gestion de la Relation Client), qui aident les commerciaux à identifier les offres les mieux adaptées et les plus pertinentes pour les clients. Les commerciaux sont aussi régulièrement formés sur

l'offre produits et un book interne détaillant les offres est mis à leur disposition.

Chaque année, une immersion des conseillers chez les clients TPME est effectuée pour mieux connaître leurs activités et besoins dans le but de leur proposer les solutions les plus adaptées.

De plus, des tournées sont conduites par les entités centrales dans les différentes régions pour prendre en compte les attentes des clients.



## Prévention du surendettement

Attijariwafa bank porte une attention particulière au risque de surendettement de ses clients. En effet, la politique de gestion des risques 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 octroyé s'il dépasse la capacité de remboursement du client et un suivi est opéré à postériori pour évaluer l'évolution de la situation des clients.

Wafasalaf, filiale spécialisée dans le crédit à la consommation, s'est engagée auprès de ses clients à leur apporter le conseil et l'assistance nécessaires en cas d'imprévus dans la durée de vie de leur crédit, à travers le service « Clients en Difficulté de



Trésorerie » (CDT). Ce dispositif innovant, mis en place en 2014 par le recouvrement, propose des solutions adéquates comme le report ou la consolidation. 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.

Et de façon plus générale, pour contribuer à l'éducation financière des familles, les aider à mieux maîtriser la gestion de leur budget et leurs dépenses, Wafasalaf a mis à la disposition de tous, un guide de gestion financière et budgétaire à l'adresse [www.jegeremonbudget.ma](http://www.jegeremonbudget.ma).

## GÉRER LES RÉCLAMATIONS ET LA SATISFACTION DES CLIENTS

### Amélioration de la relation client

Levier de l'amélioration continue, la voix du client est primordiale dans les démarches de progrès de Attijariwafa bank. Le programme d'écoute client (PEC) en place au niveau du Groupe depuis 2008, permet de mesurer le niveau de satisfaction tant des clients externes qu'internes (entre les réseaux de la banque, les filiales et les services centraux), en s'appuyant sur 35 axes de mesure et plus de 250 indicateurs.

En 2015, la mesure de la satisfaction a touché 10000 clients TPME, Particuliers et Professionnels.

Nombre de clients bénéficiaires du dispositif d'écoute\*



Taux de satisfaction globale des clients\*



## La qualité interne au service du client

Le Groupe a développé une culture de coopération interne entre les entités et services afin de mieux servir les clients. Ainsi, 64 000 enquêtes internes se sont déroulées en 2015 sur plusieurs aspects de coopération quotidienne, à travers des enquêtes croisées entre filiales, services centraux, et réseaux particuliers et professionnels.

Le périmètre de ce programme a couvert 75% des entités de la banque avec des mesures de perception croisées et a donné lieu à des plans d'actions par entité.

Pour bénéficier d'un retour d'informations pointu et exhaustif, les programmes d'écoute client

interne et externe sont complétés par « Qualimesure », un outil de mesure de la performance et de pilotage des processus.

Dans le cadre des initiatives permanentes d'amélioration continue et de progrès, l'année 2015 a connu la poursuite des déploiements de plusieurs référentiels d'engagement de services, notamment celui du crédit immobilier, du crédit à la PME et de la monétique. L'année 2015 a aussi été marquée par la mise en service de l'Intranet qualité auprès de 1 700 collaborateurs, un espace de partage d'informations liées à la qualité.

## Prix Qualité

Depuis 2011, le prix Qualité rend chaque année hommage aux collaborateurs qui se distinguent par leurs performances en termes de qualité de service. L'attribution des prix repose sur une méthodologie objective dans laquelle les clients externes et internes sont des parties prenantes actives. C'est en effet l'appréciation du client qui récompense les lauréats.

En 2015, le prix Qualité a été organisé sous le thème de « l'innovation » : 4 prix Or, 7 prix Argent et 6 prix Bronze ont été décernés.



Baisse des réclamations de

18%

par rapport à 2014\*

## Gestion des réclamations des clients

Au-delà du volet réglementaire, Attijariwafa bank est conscient que le traitement efficace des réclamations constitue l'un des meilleurs leviers pour fidéliser un client. Effectivement, un ensemble de mesures a été mis en place pour réussir ce challenge, tel que :

- la mise à disposition de divers canaux pour la clientèle ;
- l'application de procédures organisationnelles efficaces ;
- l'existence d'un système d'information des plus performants ;
- la mise en place du Centre de Gestion des Réclamations, une structure dédiée réservant la meilleure qualité de traitement et de suivi des réclamations des clients.

Amélioration du taux de satisfaction lié au traitement des réclamations de

11% en 2015\*

## Médiation bancaire

Attijariwafa bank s'attache à ce que toutes les insatisfactions ou dysfonctionnements puissent trouver une solution rapide et si possible immédiate dès que l'agence en est informée par son client. Néanmoins, lorsqu'un désaccord subsiste après épuisement de toutes les tentatives de sa résolution, le client peut saisir gratuitement le médiateur de Bank Al-Maghrib.

Les informations sur le recours possible des clients à un médiateur de Bank Al-Maghrib sont disponibles sur le site internet du Groupe ainsi que dans la documentation destinée aux clients. Un guide explicatif est aussi téléchargeable sur le site institutionnel du Groupe.

\* Périmètre banque

# NRB

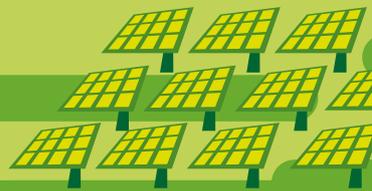


**RESPECTER**



**L'ENVIRONNEMENT**

et lutter contre le  
changement climatique





---

ENGAGEMENT 4  
Réduire l'impact  
environnemental du Groupe

ENGAGEMENT 5  
Accompagner la croissance  
verte

---

## ENGAGEMENT n°4

# RÉDUIRE

## l'impact environnemental du Groupe

---

Le Groupe met en place des actions pour limiter ses impacts directs sur l'environnement, qui sont significatifs compte tenu du nombre de ses collaborateurs et de ses implantations. Attijariwafa bank soutient aussi l'organisation d'évènements qui contribuent à la protection de l'environnement et à la lutte contre le réchauffement climatique.



## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

EN PERFECTIONNANT LA GESTION DES DÉCHETS ET DU RECYCLAGE, TOUT EN RÉDUISANT LA CONSOMMATION EN PAPIER, EN EAU ET EN ÉNERGIE

### Consommation responsable du papier

Le papier est le premier consommable utilisé dans le cadre des activités du Groupe. Il représente un enjeu environnemental sensible.

Des efforts ont été déployés à travers la banque et ses filiales afin de rationaliser sa consommation et se traduisent par des actions envers ses collaborateurs et ses clients telles que :

- la sensibilisation des collaborateurs ;
- la dématérialisation de la plupart des documents tels que les fiches de paie et les relevés de comptes du personnel ;
- le déploiement de tablettes et d'écrans dans les salles de réunion ;
- la centralisation d'imprimantes multifonctions ;
- la digitalisation de la relation client ;
- le regroupement des relevés de comptes des clients sur deux mois ;
- l'impression recto-verso des relevés de comptes des clients ;
- l'arrêt de l'édition de certains avis et états de gestion.



Plus de  
**6,3 millions**  
de feuilles économisées  
en 2015\*



Depuis 2012, la banque a fortement diminué sa consommation de papier grâce à la mise en place d'une politique de rationalisation. Elle totalise en 2015 une économie de plus de 6,3 millions de feuilles, soit 425 arbres épargnés, 7,6 millions de litres d'eau et 36 515 litres de pétrole.



**19%**

de baisse  
de consommation  
de papier  
par rapport à 2012\*



Consommation totale de papier, en nombre de feuilles\*



\* Périmètre banque

## Maîtrise de la consommation d'énergie



Afin de réduire sa consommation d'énergie, le Groupe a intégré des critères environnementaux dans la conception et l'aménagement des infrastructures comme l'éclairage, la climatisation et l'isolation thermique.

En effet, les programmes de remplacement des équipements vétustes, privilégient des installations à faible consommation énergétique : détecteurs de mouvements, minuteries, nouvelle technologie d'ascenseurs et technologie à Débit de Réfrigérant Variable pour la climatisation, etc.

Au niveau des locaux du siège de la banque, une gestion centralisée a été mise en place, permettant le contrôle automatique des lumières ainsi que de certains équipements tels que la climatisation et les ascenseurs.

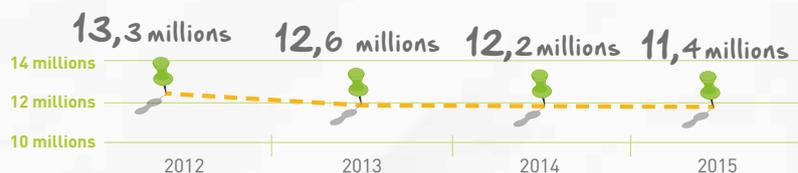
De plus, la banque ainsi que les filiales Wafasalaf, Wafacash et Wafa Assurance ont mis en place des programmes pour le remplacement systématique de l'éclairage au niveau des sièges et des agences par des ampoules LED dans tout le Maroc.

Wafasalaf et Wafa Assurance ont aussi mis en place au niveau de leur siège social, des solutions photovoltaïques et des installations d'énergie thermique, permettant la réduction considérable de leur consommation en électricité.

Pour sa part, Wafacash a doté ses agences mobiles d'un système autonome d'énergie solaire via l'installation de plaques solaires en 2015.

14%  
de baisse  
de consommation  
d'électricité  
par rapport à 2012\*

Consommation d'électricité des sites centraux (en GW)\*



## Réduction des émissions de CO2

Pour réduire les émissions de carbone, le Groupe encourage aussi l'utilisation des moyens de substitution aux voyages tels que la visioconférence. À titre d'exemple, la banque dispose de 18 salles de web conférence au Maroc. La banque a aussi généralisé l'optimisation des encaisses dans les agences, ce qui a permis une réduction du nombre de transports de fonds de 25%.

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



\* Périmètre banque



90%  
des serveurs  
informatiques  
de la banque sont  
virtualisés



### Gestion responsable des déchets



Le Groupe veille à minimiser l'impact direct de ses déchets sur l'environnement par une meilleure gestion et valorisation de ceux-ci.

La banque et ses filiales Wafasalaf et Wafacash s'inscrivent dans l'objectif du Groupe en donnant systématiquement leur matériel informatique usagé à des associations pour réutilisation ou recyclage.

Les filiales Wafasalaf et Wafa Assurance, au côté de la banque, ont mis en place un système de tri et de traitement des déchets en collaboration avec un prestataire externe.

Wafa Assurance s'est également équipée d'un destructeur industriel de papier permettant une réduction significative du volume des déchets.

## ENGAGEMENT n°5

ACCOMPAGNER  
la croissance verte

Parce que le réchauffement climatique constitue une menace pour l'économie mondiale et la planète, ainsi que pour la santé et le bien-être des individus, le Groupe accompagne et répond aux besoins de ses clients tout en veillant à limiter leurs impacts environnementaux. Le groupe Attijariwafa bank est aussi un acteur de référence au Maroc dans le financement de la croissance verte.



Acteur de  
référence

au Maroc dans le financement  
des énergies renouvelables

## FINANCER LES ÉNERGIES RENOUVELABLES

Le groupe Attijariwafa bank est considéré comme une référence au Maroc en matière de financement de projets liés aux énergies renouvelables.

### Engagement dans les énergies renouvelables au Maroc

Après avoir hautement contribué en 2012 au financement de Tarfaya, le plus grand parc éolien en Afrique avec une puissance totale de 300 MW, le Groupe renouvelle en 2015 son soutien aux énergies renouvelables avec le financement à hauteur de 520 millions de MAD de l'extension du parc éolien d'Akhfennir d'une puissance totale de 100 MW.

Développé par Nareva Holding sous la loi 13/09 des énergies renouvelables, ce projet d'extension est le fruit du succès de la première phase du parc éolien déjà financé par le Groupe en 2011. Attijariwafa bank est ainsi co-arrangeur et agent des sûretés de cette opération dont le montant de la dette se chiffre à plus de 1,1 milliard de MAD.



Financement en 2015 de l'extension du parc éolien d'Akhfennir d'une puissance totale de 100 MW pour un montant de

**520 millions de MAD** >>



**3,6  
milliards  
de MAD**

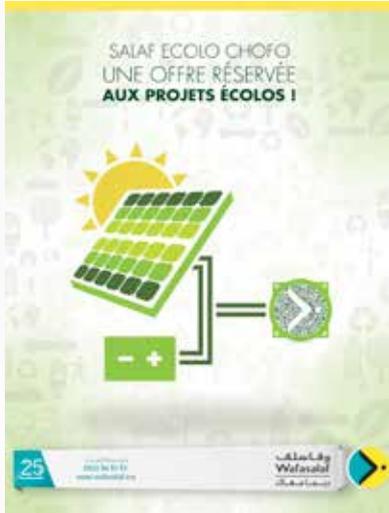
d'engagements  
depuis 2011 >>

En 2014, le Groupe a aussi soutenu financièrement la société Cleanergy pour son projet novateur consistant à équiper un village de la région d'Essaouira en énergie solaire et promouvoir la généralisation de ce type d'énergie.

En 2015, Attijariwafa bank a également accompagné quatre consortiums dans le cadre de l'appel d'offre lancé par

l'ONEE pour le développement de 5 parcs éoliens dans le sud du Maroc totalisant une capacité de 850 MW.

À ce titre, l'offre de financement retenue par l'adjudicataire de cet appel d'offres, à savoir Nareva Holding, était celle présentée par le groupe Attijariwafa bank sous forme d'une prise ferme de la totalité des besoins de financement des parcs.



## Développement des crédits verts avec l'offre « Salaf Ecolo »

Wafasalaf, filiale spécialisée dans le crédit à la consommation au Maroc, a développé la nouvelle gamme de crédits « verts » destinée à rationaliser la consommation d'énergie des particuliers, tel que l'achat de panneaux solaires, de chauffe-eaux solaires et d'automobiles hybrides et électriques.

## Soutien aux organisations et aux actions de protection de l'environnement

Le groupe Attijariwafa bank est engagé dans l'organisation d'événements et participe activement à des actions qui contribuent à la protection de l'environnement ainsi que l'amélioration du cadre environnemental global.

Attijariwafa bank a ainsi été partenaire en 2014 du salon africain « Photovoltaica » qui s'est déroulé

à Casablanca afin de promouvoir les opportunités d'investissement dans ce secteur.

Le Groupe s'est aussi impliqué dans la participation du Maroc à la COP21 en 2015 et s'est fortement engagé dans la préparation de la COP22 qui aura lieu au Maroc en novembre 2016.

## Réalisation d'une étude sur le marché du véhicule électrique et hybride au Maroc

Innovant sans cesse pour offrir des produits adaptés aux besoins de ses clients, Wafa Assurance a conduit en 2015, une étude sur le marché marocain du véhicule électrique et son potentiel de développement. Cette étude a permis d'identifier les opportunités à venir dans ce secteur et d'envisager l'adaptation de son offre à ce type de marché.



## ACCOMPAGNER LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Pour répondre aux enjeux que pose le changement climatique, Attijariwafa bank s'est engagé dès 2014 à accompagner la stratégie énergétique au Maroc et ce, à travers plusieurs actions :

- l'offre de financements adaptés aux différents acteurs opérant dans le secteur énergétique ;
- l'accompagnement des entreprises engagées dans un processus de développement durable, ou d'optimisation de la consommation d'énergie ;
- l'incitation des entreprises à l'utilisation des énergies renouvelables ;
- le soutien à la réflexion en faveur d'une optimisation des budgets et du coût de l'énergie pour les particuliers et les professionnels.

### Offre « Effinergie » dédiée à la transition énergétique

L'engagement en faveur de la transition énergétique s'est concrétisé par la création d'une offre « Effinergie » destinée aux entreprises qui s'inscrivent dans le cadre d'un processus énergétique de modernisation ou de renforcement de compétitivité.

Cette offre a été complétée par la signature en novembre 2014 d'une convention de partenariat entre le

Groupe et la Société d'Investissements Energétiques (SIE), visant à accompagner le développement de projets d'énergies renouvelables et d'efficacité énergétique au Maroc.

Dans cette continuité et afin de sensibiliser davantage les entreprises sur cette offre, le Groupe a organisé à Casablanca en octobre 2015, en partenariat avec la Société d'Investissements Energétique

(SIE), un séminaire sous le thème « l'efficacité énergétique, vecteur de croissance et de compétitivité ». Dans le même sens, Attijariwafa bank a organisé la deuxième édition des « rencontres digitales internationales sur l'efficacité énergétique » en partenariat avec BPI France, en novembre 2015.



## SOUTENIR LES PROJETS VERTS EN AFRIQUE

### Création du Fonds Africain d'Efficacité Energétique pour une dynamique régionale

Le groupe Attijariwafa bank, en collaboration avec Suma Capital (Espagne), a mis en place en 2015, « le Fonds Africain d'Efficacité Energétique » (FAEE). Le FAEE a pour objectif de mobiliser des capitaux pour l'investissement dans des projets d'efficacité énergétique au Maroc, en Tunisie et en Côte d'Ivoire. Le développement de cette initiative permettra d'accompagner des clients de Attijariwafa bank dans leurs démarches de réduction de leur facture énergétique.

Ce fonds permettra également de réduire les émissions de CO2 de plus de 200 000 tonnes annuelles et d'améliorer la compétitivité des pays ciblés à travers la diminution de leur intensité énergétique et la création de plus de 3 000 emplois. Ce projet s'inscrit aussi dans le cadre des stratégies énergétiques au Maroc, en Tunisie et en Côte d'Ivoire et vise à économiser la consommation d'énergie et à promouvoir des technologies propres et durables.

Cette initiative a remporté le prix « Iberdrola Awards for International Energy Cooperation » qui est le fruit d'une collaboration entre l'État Espagnol et Iberdrola, et récompense les principales initiatives de coopération internationale en matière d'énergie.

### Financement du projet de sauvegarde et de valorisation de la Baie de Cocody

Envahie par la boue et les déchets, la Baie de Cocody fait face à un désastre environnemental alors qu'il s'agit d'un lieu symbolique d'Abidjan, la capitale économique ivoirienne.

Attijariwafa bank et sa filiale ivoirienne sont en charge de la structuration financière du projet de sauvegarde et de valorisation de cette baie, estimé à 1,7 milliard de MAD. Le Groupe a aussi accordé un financement relais d'un montant de 167 millions de MAD à l'État Ivoirien, destiné à l'amorce des travaux d'assainissement et de sauvegarde de la baie.

Le projet a pour ambition la réhabilitation des ouvrages d'assainissement liquide détériorés, la réalisation de barrages et d'ouvrages hydrauliques ainsi que la construction d'infrastructures routières et d'ouvrages de franchissement.

Il prend également en compte la réalisation d'une marina, d'un parc urbain et de promenades aménagées ainsi que le développement d'un programme ambitieux d'équipements sportifs, culturels et commerciaux. Il inclut la dépollution du plan d'eau lagunaire et l'aménagement paysagé de berges de la Baie de Cocody.



---

## MAÎTRISER LES RISQUES EXTRA-FINANCIERS DANS LES ACTIVITÉS DE FINANCEMENT ET D'INVESTISSEMENT

---



### Gestion des risques extra-financiers

Le groupe Attijariwafa bank accompagne et répond aux besoins de ses clients tout en veillant à limiter leurs impacts Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG). Les risques extra-financiers sont pris en compte pour l'activité de financement et d'investissement et les projets « vertueux » sont financés à des conditions plus avantageuses : souplesse de financement, formules de taux d'intérêt adaptable, etc.

Une attention particulière est réservée pour les secteurs d'activités sensibles et pour les grands projets.

Le Groupe a recours à des experts pour la réalisation d'études d'impact environnemental, social et de gouvernance. Les conclusions de ces due diligences conduisent, si nécessaire, à la mise en place de mesures correctives permettant d'atténuer les impacts négatifs.

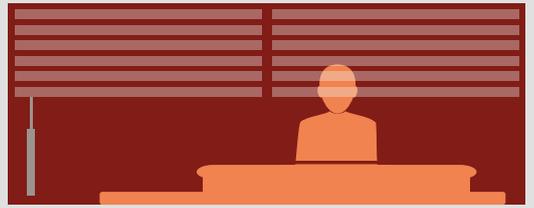
Pour l'activité d'investissement de Wafa Assurance, la stratégie mise en place est celle de concentrer les investissements autour d'une économie durable et responsable. En ce sens, aucun actif n'est investi dans des secteurs sensibles comme

par exemple la production d'armes, le tabac, l'alcool, le jeu, etc. Pour les décisions d'investissements non cotés, des analyses extra-financières sont effectuées, intégrant les critères ESG, la nature des activités de l'entreprise et les indicateurs de performance.

Les actifs de Wafa Assurance sont aussi placés dans des fonds d'investissement dont certains sont axés sur les investissements en infrastructures (les autoroutes, les énergies, le secteur touristique).



**FAVORISER L'ÉTHIQUE**  
dans les activités  
et dans les relations  
avec les collaborateurs  
et les fournisseurs



التجاري وفا بنك  
Attijariwafa bank



ENGAGEMENT 6  
Garantir l'intégrité, la  
loyauté et la transparence  
à tous les niveaux de  
l'entreprise

ENGAGEMENT 7  
Améliorer le cadre de vie  
des collaborateurs

ENGAGEMENT 8  
Réaliser des achats  
responsables

## ENGAGEMENT n°6

# GARANTIR

l'intégrité, la loyauté  
des pratiques et la  
transparence à tous les  
niveaux de l'entreprise

---

Le respect des règles d'intégrité, de loyauté des affaires et de transparence sont des principes clés de la responsabilité sociétale de Attijariwafa bank. Le Groupe se mobilise dans la prévention en matière de corruption, dans la lutte contre la fraude et le respect des règles de concurrence.

Son engagement éthique couvre également les conflits d'intérêt, la lutte contre l'évasion fiscale ainsi que le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Sur l'ensemble de ces sujets, Attijariwafa bank s'engage à sensibiliser ses collaborateurs et à contrôler la bonne application des règles de conformité.

Ces principes sont portés par la Conformité du Groupe, qui est directement rattachée au Président Directeur Général. Elle s'assure du respect des règles déontologiques, de la conformité avec la réglementation bancaire et financière, les lois et les standards internationaux.



## GOVERNANCE D'ENTREPRISE

### Le Conseil d'Administration et ses comités spécialisés

Attijariwafa bank veille à disposer d'organes de gouvernance qui assurent pleinement leurs responsabilités afin de servir au mieux les intérêts de l'entreprise et répondre aux attentes de ses principales parties prenantes, dans le respect de la réglementation.

Les règles de fonctionnement des organes de gouvernance sont décrites dans un règlement intérieur et les administrateurs s'engagent dans une charte de l'administrateur

à respecter les obligations liées à leurs fonctions, tant sur le plan de la confidentialité des informations, de la gestion des conflits d'intérêts que des opérations portant sur la valeur de la banque.

Le groupe Attijariwafa bank adopte les meilleures pratiques en matière de gouvernance. En effet, il dispose de comités spécialisés pour approfondir et faciliter les travaux du Conseil d'Administration. De plus,

l'ensemble de ces organes enregistre des taux de participation élevés de leurs membres.

Le Conseil d'Administration s'est réuni 6 fois en 2015 avec un taux de participation de 80%.

Afin d'améliorer ses pratiques de gouvernance, Attijariwafa bank a prévu d'organiser en 2016 une évaluation du bon fonctionnement du Conseil d'Administration.

Présidé par M. Mohamed EL KETTANI, le Conseil d'Administration est constitué de 10 membres élus pour un mandat de 6 ans.

### Composition du Conseil d'Administration au 31 décembre 2015

Nom	Fonction
M. Mohamed EL KETTANI	Président du Conseil d'Administration
M. Antonio ESCAMEZ TORRES	Vice - Président
M. Mounir EL MAJIDI	Administrateur - Représentant SIGER
M. Hassan OURIAGLI	Administrateur - Représentant SNI
M. Abdelmjid TAZLAOUI	Administrateur
M. Aymane TAUD	Administrateur
M. José REIG	Administrateur
M. Abed YACOUBI SOUSSANE	Administrateur
M. Aldo OLCESE SANTONJA	Administrateur
M. Manuel VARELA	Administrateur - Représentant Santander
Mme Wafaa GUESSOUS	Secrétaire du Conseil

## Réunions du Conseil d'Administration et des comités spécialisés en 2015

Comités du Conseil d'Administration	Fonctions	Nombre de membres	Nombre de réunions	Taux de participation
<b>Conseil d'Administration</b>	Fixe les grandes orientations des activités du Groupe. Le Conseil est également attentif aux intérêts des actionnaires et des différentes parties prenantes. Les travaux du Conseil s'appuient sur les recommandations des comités spécialisés.	10 membres permanents	6 réunions	80%
<b>Comité Stratégique</b>	Chargé du pilotage stratégique et de la surveillance du Groupe dans ses différents métiers au Maroc et à l'international.	4 membres permanents	3 réunions	90%
<b>Comité d'Audit et des Comptes</b>	Analyse les comptes du Groupe, examine le programme d'intervention des commissaires aux comptes et s'assure de l'efficacité du contrôle des risques et des services d'audit interne et externe.	3 membres permanents	7 réunions	80%
<b>Comité des Grands Risques</b>	Statue sur la politique globale des risques et valide les grands engagements du Groupe	3 membres permanents	15 réunions	100%
<b>Comité des Nominations et des Rémunérations</b>	Soumet au Conseil d'Administration les propositions relatives à la nomination et aux rémunérations des dirigeants du Groupe.	4 membres	5 réunions	100%

## Les organes de direction

Un Comité de Direction Générale quant à lui est en charge du pilotage de la performance du Groupe.

Il réunit le Président Directeur Général et les 4 Directeurs Généraux chaque semaine.

Un Comité de Direction et de Coordination est chargé de la gestion opérationnelle.

Il rassemble mensuellement 22 des principaux responsables (qui sont des Directeurs Généraux Adjoints et des Directeurs Exécutifs) en plus des membres du Comité de Direction Générale.

## Rémunération des administrateurs

Une enveloppe de 4 millions de MAD, allouée aux administrateurs au titre de jetons de présence, est approuvée par l'Assemblée Générale

Ordinaire. Une résolution du Conseil d'Administration décide de la répartition de cette somme.

## PRÉSERVER L'INTÉGRITÉ DES AFFAIRES

### Le code de bonne conduite en faveur des principes éthiques

Au niveau du Groupe, un code de bonne conduite encadre les pratiques des collaborateurs et comporte les engagements de l'entreprise suivants :

- les principes fondamentaux de loyauté et d'égalité ;
- les obligations auxquelles les collaborateurs sont tenus : confidentialité, transparence, coopération ;
- les règles spécifiques qui s'appliquent 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 ;
- les responsabilités du Groupe envers ses collaborateurs, pour garantir des pratiques équitables en matière d'emploi, de sécurité au travail et de protection de la vie privée des collaborateurs ;
- les comportements déontologiques pour garantir l'intégrité des états financiers, signaler et traiter les réclamations relatives au code ou toute question susceptible d'élargir son champ d'application.

Un dispositif d'alerte professionnelle est en place, permettant de remonter les cas de violation au Déontologue du Groupe, en charge du respect de ce code.

Le code de bonne conduite est disponible en arabe et en français. Il est également appliqué dans l'ensemble des filiales du Groupe.

Ce code est remis à chaque nouvelle recrue qui doit le signer et bénéficie d'une sensibilisation sur son contenu lors des journées d'intégration. Un module e-learning sur le code de bonne conduite est aussi en place et accessible pour tous les collaborateurs du Groupe.

De plus, toutes les fonctions sensibles ainsi que les instances de gouvernance reçoivent annuellement une lettre de sensibilisation de la part du Déontologue pour rappel des règles de déontologie liées à leurs fonctions.

Tous les collaborateurs du Groupe sont sensibilisés au code de bonne conduite dès leur intégration

## Autres codes garantissant l'intégrité des affaires

Document	Contenu
Code relatif à la circulation de l'information importante ou privilégiée	Contient les règles de circulation de l'information importante ou privilégiée pour les collaborateurs exerçant des fonctions dites sensibles et qui sont principalement des initiés permanents.
Charte de confidentialité relative aux données internes	Définit les règles sur-mesure pour les utilisateurs concernés.
Code de déontologie des achats	Éclaire les acheteurs sur les bonnes conduites à tenir et leur offre un cadre d'actions préventif et sécurisant. Ce code insiste tout particulièrement sur la prévention de la corruption et sur le respect des droits sociaux et environnementaux par les fournisseurs du Groupe.
Code de déontologie applicable aux administrateurs de la banque	Fixe les droits et les obligations liées à la fonction d'administrateur, tant sur le plan de la confidentialité des informations, de la gestion des conflits d'intérêts et des opérations portant sur la valeur de la banque.

## Conformité

En ligne avec le contexte de montée en puissance de la réglementation nationale et internationale, l'entité Conformité Groupe œuvre dans la surveillance et la gestion du risque de non-conformité. Dans le respect des obligations réglementaires, elle

mobilise de manière continue des outils de pilotage et des dispositifs de contrôle permanent incluant des impératifs de déontologie et de sécurité financière. L'année 2015 a été marquée par le lancement et le suivi des chantiers d'étude de

l'impact de la mise en conformité de la banque avec les nouvelles dispositions législatives et réglementaires applicables au secteur financier et bancaire.

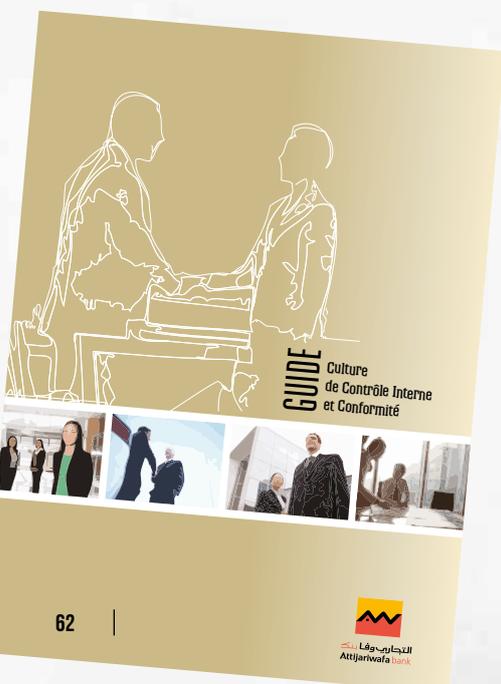
## LUTTER CONTRE LA FRAUDE, LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

### Prévention de la fraude

Le dispositif de Contrôle Interne du groupe Attijariwafa bank intègre une fonction de contrôle permanent qui déploie à l'échelle du Groupe une filière de surveillance permanente indépendante des métiers opérationnels. Cette filière de contrôle permanent s'appuie sur une répartition des rôles entre une fonction centrale « Contrôle Interne Groupe » et des correspondants de

contrôle permanent dans les filiales et dans les métiers.

Ces fonctions de contrôle permanent implantées auprès des opérationnels mettent en œuvre des contrôles et des vérifications de proximité à caractère régulier couvrant l'ensemble des processus et des activités de la banque et de ses filiales.



Les plans de contrôle permanent mis en place dans ce sens et qui adressent les principaux risques identifiés en interne, permettent de surveiller, de détecter et d'agir le cas échéant sur les événements susceptibles de générer des fraudes.

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



La fonction de contrôle périodique évalue régulièrement et en toute indépendance, l'efficacité des processus de gouvernance et de gestion des risques, l'efficacité des procédures et des politiques internes, ainsi que le bon fonctionnement des différents niveaux de contrôle.



De plus, un dispositif d'audit performant a été mis en place et contribue à prévenir et identifier les cas de fraude. Il a pour mission de :

- assurer une couverture optimale du périmètre d'intervention, une fréquence d'audit basée sur une approche par les risques et une méthodologie d'audit normée ;
- soutenir, à travers ses recommandations et ses actions préventives, le renforcement de l'efficacité opérationnelle et la maîtrise des risques, à l'échelle du Groupe ;
- renforcer la supervision des audits des filiales, et développer les synergies entre les filiales ;
- contribuer au renforcement de l'efficacité des dispositifs de contrôle interne et de maîtrise des risques.

En 2015, le plan d'audit a couvert les activités de base du réseau, les filiales internationales, ainsi que les entités centrales.

## Lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme (LAB/FT)

Attijariwafa bank a mis en place un dispositif de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme dans le respect des normes réglementaires nationales et adossé aux meilleures pratiques internationales.

Ce dispositif s'appuie sur une Charte LAB/FT qui décrit l'ensemble des orientations stratégiques et des règles

applicables en la matière, ainsi que l'organisation, le fonctionnement et les rôles et responsabilités de chaque acteur dans le processus.

Des outils de lutte contre le blanchiment des capitaux, des formations et des actions de sensibilisations ont été mis en place par le Groupe et sont progressivement élargis à l'ensemble des filiales. En effet, un projet

d'envergure de mise en conformité progressive des filiales marocaines et internationales du Groupe a été conduit depuis 2009. L'objectif étant la mise en place et l'harmonisation des dispositifs LAB/FT des filiales dans le respect de la politique LAB/FT globale de la maison mère et des réglementations en vigueur.

Durant l'année 2015, des actions privilégiant le renforcement du dispositif de la sécurité financière ont été entreprises à l'échelle du Groupe, principalement :

- le renforcement du référentiel interne par l'enrichissement du socle procédural LAB/FT ;
- la conduite des travaux d'amélioration du Système d'information LAB/FT par le développement des outils de monitoring et de déclaration de soupçon ;
- l'amélioration de la couverture des risques LAB/FT et le renforcement de la surveillance ad hoc ;
- la poursuite de l'implémentation des outils LAB/FT au niveau des filiales du Groupe notamment les filiales de la Banque de Détail à l'International (BDI).

# 04

FAVORISER L'ÉTHIQUE  
dans les activités et dans les  
relations avec les collaborateurs  
et les fournisseurs

## ENGAGEMENT n°7

### AMÉLIORER le cadre de vie des collaborateurs

Avec 17 223 collaborateurs à fin décembre 2015 dans 25 pays, le groupe Attijariwafa bank poursuit son développement en portant une attention particulière à leur cadre de vie. Attijariwafa bank veille à promouvoir et à respecter les stipulations des conventions de l'Organisation Internationale du Travail et la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme. Le Groupe s'engage ainsi à promouvoir la diversité, à assurer la sécurité et la santé au travail et à développer les compétences et la trajectoire professionnelle de l'ensemble de ses collaborateurs.



17 223  
collaborateurs  
dans le Groupe

## Profil du Groupe

Zone géographique	31.12.2013	31.12.2014	31.12.2015	Variation 14-15
Maroc	10 061	10 453	10 756	2,9%
Afrique du Nord (hors Maroc)	2 014	2 084	2 143	2,8%
Afrique de l'Ouest	2 491	2 592	2 707	4,4%
Afrique Centrale	1 143	1 170	1 190	1,7%
Europe	363	408	416	2,0%
Moyen-Orient	9	9	11	22,2%
<b>Total Groupe</b>	<b>16 081</b>	<b>16 716</b>	<b>17 223</b>	<b>3,0%</b>
<b>Dont effectif de la banque</b>	<b>7 443</b>	<b>7 678</b>	<b>7 917</b>	<b>3,1%</b>

### Le Capital Humain est au cœur de la stratégie du Groupe

L'harmonisation des pratiques RH des filiales, prévue dans le cadre du Plan de développement 2015 du Groupe, a abouti à de nombreuses réalisations parmi lesquelles se distinguent :

- le partage d'expérience pour la création des Académies régionales de formation en Tunisie, au Sénégal et au Cameroun ;
- un Diagnostic RH pour l'accompagnement du plan stratégique Excellence 2017 de la CBAO au Sénégal ;
- une collaboration fructueuse avec Attijari bank en Tunisie sur les pratiques RH et autour de l'expérience en e-learning ;
- une prise en charge des besoins en formations du Middle management au niveau de l'UGB au Gabon ;
- l'accompagnement de 4 filiales au Maroc pour le déploiement du Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH) ;
- le concours du Capital Humain Groupe au recrutement des seniors au sein des filiales Sociétés de Financement Spécialisées ;
- les 4 promotions du programme Yeelen dédié au recrutement de jeunes subsahariens.

Afin de poursuivre cette dynamique et dans la perspective de contribuer efficacement au plan de développement stratégique 2016/20, le Capital Humain Groupe a construit un nouveau plan de transformation RH qui prend en compte les besoins des filiales au regard de leurs plans de développement respectifs, et en adéquation avec la maturité et les spécificités de chacune d'elle.

## PROTÉGER LES DROITS DES COLLABORATEURS ET PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ

L'égalité des chances et la non-discrimination figurent parmi les principes fondamentaux du Groupe et font l'objet d'un engagement spécifique dans son Code de Bonne Conduite. Le groupe Attijariwafa bank veille à garantir le respect de ces principes tant au niveau du recrutement, de la rémunération et la formation, que de l'évolution professionnelle des collaborateurs.

### Égalité femmes-hommes

La proportion de femmes dans les effectifs cadres et non cadres est globalement stable ces trois dernières années. Les femmes représentent 40,6% de l'effectif total du Groupe et 39,2% de la population cadre en 2015.

Au niveau de la banque, 15% des membres du Comité de Direction et de Coordination sont des femmes.

#### Part des femmes dans les effectifs du Groupe



40,6%  
de femmes  
dans le Groupe  
en 2015

### Journée internationale de la femme

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

Pour fêter cette journée en 2014, la Fondation Attijariwafa bank a organisé en collaboration avec toutes les entités et filiales du Groupe, des après-midi dans des centres d'alphabétisation pour femmes à Casablanca et dans plusieurs régions du Maroc.

Ces rencontres ont permis d'honorer 305 femmes qui font preuve de volonté et de courage pour apprendre

à lire et à écrire et de valoriser leurs démarches pour accéder à l'instruction.

D'autre part en 2015, Wafasalaf a organisé un cycle de conférences sur le thème du « Leadership Féminin ». Un nouveau concept, riche et diversifié, mettant à l'honneur des femmes de divers horizons venues partager avec l'assistance leurs vécus et expériences.

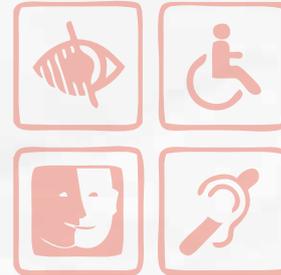
En 2015, comme à l'accoutumée, une distribution de présents a été organisée dans tous les sites de la banque et des actions similaires ont été menées au niveau des filiales au Maroc et à l'international.



### Intégration des personnes en situation de handicap

Le Groupe compte parmi ses collaborateurs un certain nombre de personnes présentant un handicap ou une mobilité réduite. Dans une démarche volontaire, plusieurs mesures sont prises pour faciliter leur insertion : l'affectation à des

postes de travail appropriés à leur état de santé, la prise en charge de la totalité des frais d'acquisition de matériel adapté, le suivi médical par le médecin du travail, l'intégration dans les schémas d'évacuation pour une prise en charge immédiate.



### Diversité culturelle

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

Le Groupe privilégie le recours à l'emploi local et en ce sens, les collaborateurs expatriés représentent environ 1% de l'effectif des filiales à l'international.

«  
Plus de **25**  
nationalités  
dans le Groupe »

### Le programme Yeelen, dédié aux jeunes Subsahariens a permis le recrutement de 67 collaborateurs depuis 2009, dont 23 en 2014

Le programme Yeelen créé par le Groupe en 2009 a pour mission de recruter chaque année une promotion de lauréats subsahariens diplômés de l'enseignement supérieur marocain et de les former pendant 12 mois afin de les intégrer à posteriori dans les filiales de leurs pays d'origine.

Ce programme permet aux participants de bien connaître les valeurs et les orientations de Attijariwafa bank et devenir ainsi des ambassadeurs du Groupe au niveau des filiales subsahariennes, ainsi que d'enrichir les compétences locales des filiales. Il contribue aussi aux échanges interculturels au sein du Groupe.

# 04 FAVORISER L'ÉTHIQUE dans les activités et dans les relations avec les collaborateurs et les fournisseurs

## Recrutement et intégration des jeunes diplômés

Attijariwafa bank est investi depuis quelques années dans le recrutement proactif des jeunes pour servir son ambition de croissance. Dans ce cadre, le Groupe a participé à 22 forums d'universités et de grandes écoles en 2015.

Il a également renforcé son partenariat avec l'Agence Nationale de Promotion de l'Emploi et des Compétences à travers la signature d'une convention visant un meilleur accompagnement dans le recrutement de nouvelles ressources au Maroc. Au titre de cette politique en faveur du recrutement des jeunes diplômés, 66% des collaborateurs du périmètre banque ont au plus 35 ans.

En 2015, 627 nouveaux diplômés ont été recrutés au niveau de la banque.

L'intégration des nouvelles recrues comprend un dispositif large :

- Un système de parrainage qui mobilise plus de 200 cadres pour accompagner les nouveaux collaborateurs dans leur découverte du Groupe et dans la gestion de leurs carrières.
- Un cycle d'intégration « Sindbad » qui réunit les nouveaux collaborateurs cadres de la banque et des filiales lors d'un séminaire, autour des valeurs et de la culture du Groupe. Cette journée favorise aussi l'échange entre les responsables et les nouvelles recrues.
- Un cycle « Afak » afin d'accueillir les collaborateurs futurs cadres du Groupe lors d'une journée d'intégration.

66%  
des collaborateurs  
ont au plus 35 ans en 2015\*

## Répartition des âges en 2015\*

Tranches d'âge	Femmes	Hommes
Plus de 55 ans	1%	4%
De 46 à 55 ans	4%	9%
De 36 à 45 ans	6%	10%
De 26 à 35 ans	19%	30%
25 ans et moins	6%	11%



## Hommage aux futurs retraités

Le Groupe est attentif à sécuriser la fin de carrière des collaborateurs et capitaliser sur les savoirs qu'ils ont acquis. Pour témoigner de la reconnaissance en faveur des collaborateurs seniors partant en retraite, une cérémonie annuelle

est organisée à leur profit. C'est aussi l'occasion de leur donner les informations relatives à leur nouveau statut, de leur présenter les opportunités qui s'offrent à eux telles que le bénévolat ou les loisirs, et les accompagner dans ce changement.

\* Périmètre banque

## GARANTIR LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ ET LE BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

### Démarche Santé - Sécurité orientée « prévention, proximité et réactivité »

Attijariwafa bank dispose d'un système de management de la santé et de la sécurité qui prend en compte les exigences fixées par l'Organisation Internationale du Travail et permet à tous les collaborateurs ainsi qu'au personnel sous-traitant d'exercer leur métier dans les meilleures conditions.

Le système de management de la santé et de la sécurité de la banque est orienté « prévention, proximité et réactivité ». Il s'appuie sur un référentiel interne établi à partir d'une enquête d'évaluation des risques professionnels pour chaque poste de travail et chaque site.



4028

visites médicales  
effectuées par les collabo-  
rateurs au Maroc en 2015\*



8 services  
médicaux  
régionaux et

3 services  
centraux  
au Maroc\*

Le dispositif est coordonné par le Comité d'Hygiène et de Sécurité (CHS) central et déployé dans toutes les régions pour plus d'efficacité et de proximité. Ainsi, la banque est équipée de 11 structures médicales centrales et régionales qui sont composées de 5 infirmières, 2 assistantes sociales et de 14 médecins de travail.

Une cartographie des risques est actualisée tous les ans lors du rapport médical annuel et donne lieu à un plan d'action annuel central dont les actions sont déployées à travers les services régionaux de santé.

Au-delà des obligations légales, de nombreuses actions sont mises en place chaque année en faveur de la santé des collaborateurs telles que des campagnes de vaccination et de dépistage ainsi que la sensibilisation

sur des thématiques spécifiques : bienfaits du sport et d'une alimentation équilibrée, animations lors des journées mondiales de la santé de l'OMS, marches contre le diabète et dépistage, actions pour la lutte contre le tabac et les maladies cardiovasculaires.

En 2015, une nouvelle action de prévention du diabète ainsi qu'une campagne de vaccination antigrippe a été effectuée à travers le Maroc.

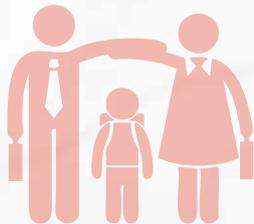
Pour garantir la sécurité des effectifs, des exercices d'évacuation, des formations en sécurité incendie et en secourisme sont régulièrement déployés. À ce titre, 204 équipes d'évacuation ont été constituées et 941 collaborateurs de la banque ont été formés en 2015.

\* Périmètre banque

## ASSURER UNE RÉMUNÉRATION ET UNE PROTECTION SOCIALE DE QUALITÉ À TOUS LES COLLABORATEURS

### Rémunération

Réduire les écarts et rechercher l'équité, favoriser l'attractivité et la fidélisation, récompenser la performance ; tels sont les trois objectifs de la politique salariale déployée par la banque. Cette politique s'appuie sur des règles de rétribution prenant 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.



### Avantages sociaux

Au-delà de la rémunération contractuelle, Attijariwafa bank offre des avantages sociaux qui contribuent au bien-être des collaborateurs tels que :

- des couvertures d'assurances larges 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 ;
- des maisons de vacances et des conventions avec des centres touristiques à travers tout le Royaume pour les collaborateurs et leurs familles ;
- des colonies de vacances au profit des enfants des collaborateurs ;
- le financement du pèlerinage à la Mecque pour un certain nombre de collaborateurs par an.

Depuis 2006, des écoles artistiques et sportives sont créées partout au Maroc pour les enfants des collaborateurs âgés de 6 à 12 ans afin de compléter leurs programmes scolaires avec des activités d'éveil :

dessin, peinture, musique, danse, théâtre et disciplines sportives. À fin 2015, 885 enfants des collaborateurs de la banque étaient inscrits dans 42 écoles artistiques et sportives.

2,6%  
du capital  
est détenu par les  
salariés du Groupe

### Actionnariat salarié

Depuis 2005, une politique d'actionnariat salarié dynamique a été instaurée et vise à associer les collaborateurs aux performances du Groupe et renforcer leur appartenance. 3 Offres Publiques de Vente successives ont été réservées aux collaborateurs au Maroc ces dernières années.



## ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET LA CARRIÈRE DES COLLABORATEURS

### Stabilité d'emploi

Attijariwafa bank garantit une stabilité d'emploi à ses effectifs en privilégiant le recours à des contrats à durée indéterminée. À ce titre, 95,1% des contrats sont dans cette catégorie en 2015. Les autres contrats concernent des contrats d'insertion professionnelle dont la quasi-totalité, soit 97% sont transformés en CDI avant la fin de leur échéance.

95,1%

de contrats

à durée indéterminée en 2015\*

### Répartition de l'ancienneté en 2015\*

Ancienneté	Femmes	Hommes
20 ans et plus	5%	13%
De 12 à 19 ans	5%	8%
De 5 à 11 ans	12%	17%
De 2 à 4 ans	8%	13%
Moins de 2 ans	6%	13%

60%

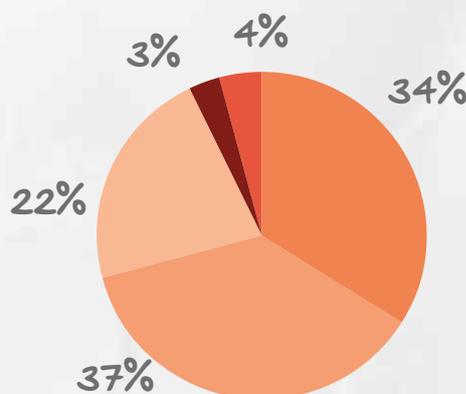
des collaborateurs  
ont plus de 5 ans d'ancienneté  
en 2015\*

### Politique de formation

L'offre de formation du Groupe est le fruit d'une démarche participative renouvelée chaque année en s'appuyant sur la consolidation des besoins des salariés remontés lors des entretiens annuels d'évaluation, les besoins exprimés par les managers et les besoins structurants de l'entreprise.

Le dispositif de formation du Groupe comprend des « formations métiers » pour le développement des compétences liées au poste, des « formations spécifiques » telles que les formations managériales et comportementales ou de développement des compétences personnelles, des « cycles structurants » pour répondre aux ambitions stratégiques ainsi que des « formations diplômantes interbancaires ». De plus, des formations en langues étrangères sont dispensées pour le personnel exposé à l'international et des séminaires adaptés aux différents métiers sont proposés.

### Répartition des participants aux formations en 2015\*



- Cursus métiers
- Cycles structurants
- Formations spécifiques
- Formations diplômantes interbancaires
- Langues et séminaires externes



# 04

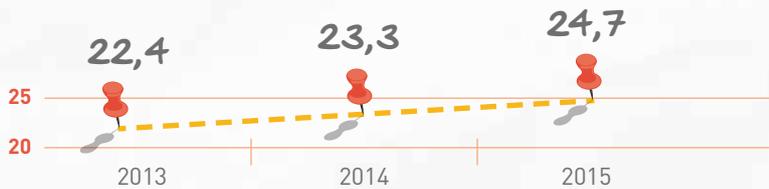
## FAVORISER L'ÉTHIQUE dans les activités et dans les relations avec les collaborateurs et les fournisseurs

En outre, un dispositif e-learning est accessible à tous les collaborateurs de la banque depuis 2010 et offre chaque année de nouveaux modules de formation adaptés permettant de :

- mobiliser plus facilement les effectifs du réseau et gagner en productivité ;
- réduire le nombre de déplacements liés à la formation, diminuer ainsi les émissions de CO2 et éviter les risques des déplacements ;
- faciliter l'accès à la formation et s'adapter aux contraintes professionnelles des utilisateurs ;
- assurer un suivi de chaque module de formation, en respectant le rythme de progression des participants et répondre aux contraintes réglementaires relatives à la sensibilisation des collaborateurs sur certains sujets ;
- former le maximum de personnes en une courte durée.

À fin 2015, 32 modules ont été développés traitant de thématiques variées relevant des métiers, du réglementaire, du comportemental, etc.

### Évolution du budget de formation (en millions de MAD)\*



### 136 640 heures de formation dispensées pour 1 729 bénéficiaires en 2015, à travers l'Académie Attijariwafa bank

Une Académie dédiée à la formation contribue depuis 2007 au déploiement de la politique de formation de la banque, à travers des cycles de formations métiers pour perfectionner les compétences des collaborateurs, et notamment l'amélioration de service à la clientèle.

L'harmonisation des pratiques RH au niveau du Groupe a conduit à la création d'Académies régionales conçues sur le modèle de Casablanca dans les filiales à Tunis en 2008, à Dakar et à Yaoundé en 2013.

### Évolution de la formation\*

Année	nombre de J/H de formation (total)	jours de formation par salarié (moyenne)
2013	25 700	3,5
2014	26 012	3,4
2015	28 615	3,6

### Gestion de carrière

Pour garantir le développement personnel et professionnel des collaborateurs en cohérence avec les besoins du Groupe, Attijariwafa bank s'est doté d'un dispositif de gestion de carrière qui s'appuie sur la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC).

Attijariwafa bank évalue chaque année la performance et les compétences des collaborateurs lors d'un entretien d'évaluation. Ce moment privilégié entre le collaborateur et son manager permet de faire le point sur l'année écoulée, le travail accompli, le bien-être au sein de l'équipe, d'exprimer les souhaits et fixer les objectifs pour l'année à venir.

Pour promouvoir la mobilité et privilégier l'évolution des collaborateurs, les postes ouverts sont publiés en interne dans une Bourse de l'emploi. Le dispositif de GPEC permet aussi de mieux détecter et accompagner les hauts potentiels du Groupe.

93%  
des collaborateurs  
ont bénéficié d'un entretien  
annuel d'évaluation en 2015\*

\* Périmètre banque

## PROMOUVOIR L'ÉCOUTE, LE DIALOGUE SOCIAL ET LA NÉGOCIATION COLLECTIVE



### Valeurs et culture d'entreprise

Définies en 2005, les valeurs du Groupe forment toujours à ce jour le socle de sa culture d'entreprise et de sa démarche RSE : Citoyenneté, Leadership, Solidarité, Engagement et Éthique. La coopération interne et l'esprit d'équipe sont fortement encouragés par le groupe Attijariwafa bank,

à travers diverses initiatives telles que l'organisation de AWB Cup, réunissant annuellement des collaborateurs de la banque et de l'ensemble des filiales africaines et européennes autour d'une compétition internationale de « mini-foot ».

### Dialogue Social

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

Au travers des instances formelles comme le Comité d'Entreprise, le Comité d'Hygiène et de Sécurité et des réunions hebdomadaires avec les représentants du personnel, le champ des sujets traités avec les partenaires

sociaux a été particulièrement vaste en 2015 : rémunération, retraite, formation, etc.

Les partenaires sociaux sont également très impliqués dans la gestion des différents volets des œuvres sociales tant à Casablanca qu'en région.

Un protocole interbancaire et deux protocoles en interne ont été signés ces dernières années et couvrent le périmètre banque.

95,1%  
des collaborateurs  
de la banque sont couverts  
par une convention collective  
en 2015

### Communication interne

Plusieurs actions sont engagées dans le but de fédérer les collaborateurs autour des valeurs et des objectifs du Groupe. Elles s'appuient notamment sur des rencontres favorables aux échanges telles que les comités d'exploitation, les comités Groupe et d'autres réunions thématiques avec les dirigeants, les conventions annuelles, les tournées régionales, les petits déjeuners des nouvelles recrues avec le Président Directeur Général, etc.

Afin de partager avec le plus grand nombre les temps forts qui marquent l'actualité du Groupe, des flashes infos électroniques sont envoyés quasi quotidiennement aux collaborateurs. Un journal trimestriel traitant de thématiques approfondies en lien avec l'actualité du Groupe constitue aussi un moyen pour relayer l'information auprès de l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

148  
flashes infos  
électroniques  
envoyés aux collaborateurs  
du Groupe en 2015

# 04

FAVORISER L'ÉTHIQUE  
dans les activités et dans les  
relations avec les collaborateurs  
et les fournisseurs

## ENGAGEMENT n°8

# RÉALISER des achats responsables

Le groupe Attijariwafa bank veille à appliquer les principes de RSE dans sa chaîne d'approvisionnement en sélectionnant des biens et services produits et fournis dans le respect des normes environnementales, sociales et éthiques. Par sa politique d'achats responsables, le Groupe souhaite faire de ses fournisseurs, des contributeurs actifs dans la réalisation de ses ambitions de RSE. Le Groupe veille aussi à établir des relations respectueuses, équilibrées et durables avec eux.



**80%** des fournisseurs  
de la banque sont  
signataires du code de  
déontologie des achats

## MAÎTRISER LES RISQUES SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX LIÉS AUX ACHATS

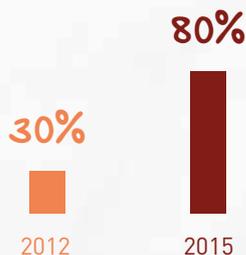
### Un code de déontologie dédié aux achats

Depuis 2006, un code de déontologie des achats encadre les pratiques d'approvisionnement du Groupe et intègre les engagements de l'entreprise en termes de respect des réglementations et des normes en vigueur tant sur des aspects

environnementaux que sociaux, des principes d'égalité des chances et de transparence ainsi que de lutte contre les conflits d'intérêts. Ce Code est partagé avec l'ensemble des filiales du Groupe. Tous les collaborateurs concernés

ont signé les règles de déontologie applicables en matière d'achats et 80% des fournisseurs se sont engagés dans une lettre de déontologie à respecter les principes énumérés dans le Code.

### Fournisseurs signataires du code de déontologie des achats\*



### Loyauté, transparence et égalité de traitement des fournisseurs

La procédure d'achat prévoit une égalité de traitement des dossiers entre fournisseurs et les décisions d'achat passent par des comités d'achats ou d'adjudication. De plus, tous les contrats d'un montant supérieur à 30 000 MAD sont le résultat d'appels d'offre lancés auprès d'au moins 3 fournisseurs différents afin d'assurer une concurrence libre et loyale.

La direction des Achats ne collabore qu'avec des entreprises qui s'engagent à agir contre toute forme de corruption.

Le fournisseur s'interdit dans la lettre de déontologie, de proposer toute somme d'argent, avantage en nature, ou service dont un salarié pourrait bénéficier à titre personnel conformément au code de déontologie des achats du Groupe.

Cet ensemble de règles permet au Groupe de s'entourer de prestataires de confiance et d'établir des relations basées sur la transparence et l'équité.

### Clauses RSE dans les appels d'offres et les contrats

Les cahiers des charges lors des appels d'offres, les conditions générales d'achats ainsi que les contrats signés par les prestataires insèrent des clauses reprenant les principes du code de déontologie des achats. Pour garantir le respect des droits de l'homme au travail et la protection de la santé et la sécurité

auprès des fournisseurs et des sous-traitants, leur homologation requiert une vérification de conformité avec la réglementation sociale. Afin de limiter l'empreinte écologique liée aux achats, des critères environnementaux sont pris en compte par les prestataires en charge de la conception et de l'aménagement

des infrastructures du Groupe ainsi que pour l'achat de consommables comme le matériel informatique et le papier. Les équipements à faible consommation énergétique et le papier issu de forêts gérées durablement sont ainsi privilégiés.

### Évaluations RSE et plans de progrès

Les prestataires dans différents domaines d'activité (gardiennage, nettoyage, etc.) et les fournisseurs sont incités à progresser de manière continue. En ce sens, une évaluation des plus stratégiques et des plus sensibles est effectuée annuellement et intègre des critères sociaux et environnementaux.

Des plans de progrès sont adressés aux prestataires et aux fournisseurs défaillants et leur mise en conformité est suivie par les ordonnateurs et les achats. Pour renforcer sa démarche, Attijariwafa bank prévoit en 2016 la mise en place d'audits approfondis des fournisseurs.

60  
Fournisseurs  
évalués en 2015\*

\* Périmètre banque

# 04 FAVORISER L'ÉTHIQUE dans les activités et dans les relations avec les collaborateurs et les fournisseurs

## ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES FOURNISSEURS ET DES SOUS-TRAITANTS

### Recours privilégié au fournisseurs TPME

Le groupe Attijariwafa bank est très engagé dans le développement des TPME par sa position de grand donneur d'ordre. Avec 70 % des achats du Groupe réalisés en 2015 auprès des TPME, Attijariwafa bank entend faciliter l'accès de ces entreprises aux marchés du Groupe et instaurer un cadre de confiance réciproque avec l'ensemble de ses fournisseurs.

L'équipe des Achats a participé en 2015 à la dernière édition du forum « Jeunes Entrepreneurs CEED Maroc ». En marge de cette édition, plusieurs rendez-vous B to B ont été programmés au cours desquels diverses TPME ont présenté leur offre en vue d'un référencement et d'une collaboration avec le Groupe.

70%  
de fournisseurs  
TPME en 2015\*

719  
fournisseurs  
et sous-traitants actifs  
en 2015\*



### Approvisionnement auprès des fournisseurs locaux

Pour dynamiser l'économie régionale et optimiser les coûts d'achat des filiales locales, Attijariwafa bank privilégie autant que possible le recours aux fournisseurs locaux. Ceci fait l'objet d'une attention particulière lors de la décision d'achat.

88%  
de fournisseurs  
marocains en 2015\*

\* Périmètre banque



Délai moyen de

9 jours

pour le paiement  
des fournisseurs en 2015\*



## Réduction des délais de paiement

En cohérence avec son dispositif d'accompagnement des TPME et œuvrant dans le développement des écosystèmes, Attijariwafa bank s'engage contractuellement à régler ses fournisseurs dans un délai maximum de 30 jours (au lieu de 60 jours exigés par la loi). Le Groupe s'efforce, année après année, de réduire le délai de paiement moyen de ses

fournisseurs afin de soulager leur trésorerie. En ce sens, le règlement des fournisseurs est suivi par un indicateur de performance mensuel communiqué chaque mois à la Direction Générale du Groupe. En 2015, le délai moyen de paiement est de 9 jours, ce qui est près de 7 fois inférieur à ce que prévoit la loi (60 jours).



## Prévention de la dépendance économique des fournisseurs

Attijariwafa bank veille à ce que les montants cumulés des prestations réalisées avec chaque fournisseur ne dépassent pas 30% de leur chiffre d'affaire annuel global afin de prévenir les risques de dépendance économique.

En cas de dépendance avérée du fournisseur, un accompagnement est assuré par le Groupe pour lui trouver des solutions alternative et élargir son marché.

\* Périmètre banque

# 05



**S'ENGAGER AUPRÈS  
DES COMMUNAUTÉS**

*et de la société civile*



---

**ENGAGEMENT 9**  
**Promouvoir le bien-être**  
**et le développement des**  
**communautés**

**ENGAGEMENT 10**  
**Renforcer les échanges**  
**avec la société civile**

---

## ENGAGEMENT n°9

# PROMOUVOIR le bien-être et le développement des communautés

---

Le groupe Attijariwafa bank est un acteur engagé, depuis plusieurs décennies, au service du bien-être des communautés et du développement économique et social des pays de présence. Pour porter son engagement sociétal, le Groupe intervient aussi bien par le biais de sa Fondation qu'à travers ses entités et filiales, qui mènent de nombreuses actions citoyennes et solidaires en adéquation avec les orientations du Groupe.





FONDATION  
Attijariwafa bank

## La Fondation Attijariwafa bank, au service de l'engagement sociétal du Groupe

### Les missions de la Fondation Attijariwafa bank

Créée il y a plus de 30 ans, la Fondation Attijariwafa bank 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.

La Fondation 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.

Parmi ses missions, elle contribue au développement du niveau d'instruction des citoyens marocains, en particulier des classes sociales les plus modestes, et lutte contre l'échec et l'abandon scolaire. Elle encourage aussi la poursuite d'études supérieures en valorisant l'excellence et en insufflant l'esprit entrepreneurial chez les jeunes. La Fondation Attijariwafa bank est également un acteur citoyen qui œuvre pour la démocratisation de l'accès à l'art et à la culture, deux vecteurs clés de développement du Maroc, d'épanouissement des citoyens et de cohésion sociale.

Récemment, la Fondation Attijariwafa bank a identifié un réel besoin de promouvoir un débat constructif pour éclairer les citoyens, et en particulier, les jeunes, sur certaines problématiques complexes qui impactent leur quotidien et engagent l'avenir du pays. La Fondation Attijariwafa bank a ainsi mis en place, en 2014, une plateforme d'échanges ouverte à l'ensemble des citoyens afin de débattre de thématiques économiques, sociales et sociétales d'actualité.

### Des partenariats durables

La Fondation Attijariwafa bank s'implique pour des changements durables, ayant un impact positif sur la société. Son engagement se traduit par 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.

### L'implication des salariés

La Fondation Attijariwafa bank encourage et valorise la participation des collaborateurs du Groupe aux actions soutenues. Ainsi, la possibilité de donner l'opportunité au personnel de s'engager bénévolement dans les projets soutenus par la Fondation est toujours envisagée. Pour permettre aux collaborateurs de participer aux actions citoyennes de la Fondation, des programmes de mécénat de compétences et de bénévolat ont été mis en place.

## DÉVELOPPER L'ACCÈS À L'ÉDUCATION

### ENCOURAGER L'EXCELLENCE ET PROMOUVOIR L'ENTREPRENEURIAT

La Fondation Attijariwafa bank et les filiales du Groupe contribuent à l'amélioration et à la modernisation de l'enseignement, ainsi qu'à l'éducation entrepreneuriale des jeunes. À ce titre, différents programmes sont menés et couvrent tous les niveaux de l'enseignement, du préscolaire au supérieur.

#### Structuration et intégration du préscolaire dans le système éducatif formel

Consciente de l'enjeu du préscolaire comme levier de réussite de l'éducation des enfants, la Fondation Attijariwafa bank a initié en 2012 un partenariat avec l'association Care International Maroc, pour la mise à niveau d'écoles préscolaires dans le quartier de Sidi Moumen à Casablanca. Ce programme œuvre pour la structuration du préscolaire et son intégration dans le système éducatif formel, visant à favoriser l'insertion scolaire des enfants et à réduire le taux d'échec et d'abandon scolaire.

Le programme a été finalisé en décembre 2015 et a concerné 48 écoles au profit de 2505 enfants de 3 à 6 ans. Par ailleurs, 92 éducatrices ont bénéficié de formations pédagogiques et 20 associations locales de Sidi Moumen ont été intégrées sur les différents volets du programme (plaidoyer, formations, etc.) afin d'améliorer la qualité de la formation dispensée. Le projet a connu un franc succès avec une couverture de près de 50% des besoins du quartier de Sidi Moumen.

48  
écoles

2505  
enfants

bénéficiaires du programme  
de soutien au préscolaire

1558  
équipements  
informatiques  
ont été distribués  
en 2015

#### Réduction de la fracture numérique au niveau des écoles primaires publiques

Attijariwafa bank est membre fondateur de Al Jisr, association créée en 1999 dont la mission est d'impliquer le secteur privé dans le processus d'éducation en rapprochant l'école et l'entreprise et en renforçant le concept du partenariat.

À travers ce parrainage, le Groupe met à disposition de l'association, du matériel informatique pour limiter la fracture numérique dès le plus jeune

âge et pour contribuer au programme « Green Chip » qui intègre un volet de recyclage et de revalorisation des déchets informatiques. En parallèle, Al Jisr collecte et distribue des PC, forme des formateurs à l'informatique qui transmettent, à leur tour, leur savoir aux enseignants des écoles primaires.





1116

élèves  
bénéficiaires du  
programme de soutien  
aux classes préparatoires  
et de promotion de  
l'excellence depuis 2007



## Grandes écoles pour tous

Dans le cadre de son programme de promotion de l'excellence, la Fondation Attijariwafa bank organise chaque année depuis 2007, des semaines de concentration au profit d'élèves des classes préparatoires, favorisant une préparation optimale aux concours d'accès aux grandes écoles. Au total, 1 116 élèves ont bénéficié des semaines de concentration dont 186 en 2015.

Ce programme intègre aussi l'équipement des bibliothèques en logiciels et en ouvrages généralement coûteux

et peu accessibles à l'ensemble des étudiants, ainsi que la formation des bibliothécaires pour assurer leur mise à niveau quant à l'utilisation de ces logiciels de gestion.

En outre et afin d'améliorer les conditions de vie des étudiants, la Fondation a également pris en charge le réaménagement des 25 centres de classes préparatoires publiques du Royaume, qui a été conduit sur trois années de 2012 à 2015 et qui est en phase de finalisation.

## Master « Banque et Marchés Financiers »



34%  
d'étudiants  
du master

« Banque et Marchés  
Financiers » proviennent  
d'Afrique subsaharienne



Développé en partenariat avec Banco Santander en 2007, le master « Banque & Marchés Financiers » offre un double diplôme marocain et espagnol, des deux côtés de la Méditerranée, respectivement de l'université Hassan II et de l'université de Cantabria. Chaque année, une cérémonie est organisée en l'honneur des lauréats de la promotion, en l'occurrence la 7<sup>ème</sup> promotion pour l'année 2015.

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. Ce cursus a pour mission d'inculquer aux étudiants sélectionnés, les connaissances les plus avancées dans le secteur financier afin de mieux répondre aux besoins du marché.

Les cours sont dispensés par des universitaires marocains et espagnols, et 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.

Au total, près de 350 étudiants se sont inscrits à ce master depuis son lancement en 2007 avec 34% 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%.

Fort de son succès, le master a été reconnu « Second meilleur master en Afrique » dans le domaine financier par le magazine Jeune Afrique.



Taux d'insertion  
professionnelle de  
près de

95%



## La carte universitaire JAMIATI au profit des étudiants

Cette carte a été développée par la Fondation Attijariwafa bank en partenariat avec Grupo Santander et les universités marocaines en 2007. Il s'agit de la première carte électronique universitaire destinée aux étudiants et au corps professoral et administratif des universités publiques et privées.

La carte Jamiati offre plusieurs services tels que les demandes d'attestation, l'emprunt des livres, l'accès aux programmes, etc. Elle peut également servir de carte bancaire, à la demande, permettant de bénéficier gratuitement d'un ensemble de services et favorisant

ainsi l'éducation financière des jeunes étudiants.

Depuis 2007, 30 500 cartes Jamiati ont été distribuées dans 4 établissements. En 2015, la carte Jamiati a été déployée au niveau du groupe ISCAE à Casablanca ciblant plus de 600 étudiants.

Le déploiement a été également initié au niveau de l'université Al Akhawayn. L'expansion du périmètre de distribution de la carte Jamiati est en cours pour qu'elle bénéficie à une majorité d'étudiants et de professionnels des établissements publics et privés marocains.

30 500  
cartes Jamiati  
distribuées dans  
4 établissements  
depuis 2007

## Modernisation du Portail « Jamiati.ma » pour la communauté universitaire

Développé par la Fondation Attijariwafa bank, en collaboration avec Universia (unité du département Division Global Santander universidades) en 2007, « Jamiati.ma » est le premier portail universitaire marocain qui intègre toutes les informations des universités marocaines et qui s'adresse tant aux étudiants qu'à la communauté universitaire.

« Jamiati.ma » permet à l'étudiant d'accéder aux différents services de l'université. C'est également un outil pratique pour les lauréats en quête d'emploi ou pour ceux qui visent à créer leur propre entreprise. A travers « Jamiati professeur », les enseignants peuvent suivre leurs carrières, les publications et les travaux de leurs confrères. Le portail s'adresse également au personnel administratif qui peut consulter toutes les actualités les concernant : bases de données, formations, publications.

Pour prendre en compte les évolutions technologiques et mieux répondre aux besoins nouveaux des établissements publics et privés ciblés, un projet de refonte globale du portail a été lancé.

Dans ce cadre, la Fondation a initié un concept innovant en mettant en œuvre un partenariat avec IBM dans le cadre de leur programme citoyen « Corporate Services Corps ». Ce programme reconnu à l'échelle internationale en matière de bénévolat d'entreprise, met à contribution les meilleures ressources d'IBM monde, pour intervenir dans des missions bénévoles au sein d'ONGs ou de Fondations. Ainsi, 4 consultants experts IBM venus de différents pays ont été affectés à la Fondation Attijariwafa bank pendant un mois et ont consacré près de 640 heures de consulting pro bono pour l'amélioration du portail « Jamiati.ma ».



## La Banque de Financement et d'Investissement Groupe (BFIG) accompagne les jeunes porteurs de projets

La BFIG a contribué en 2014 à la création du programme d'accompagnement personnalisé « Smart Start » avec l'association Injaz Al Maghrib. Ce programme de professionnels à professionnels a pour mission d'accompagner les jeunes porteurs de projets à développer leur entreprise.

Depuis lors, l'implication de la BFIG se consolide à travers l'engagement de ses collaborateurs mentors dans l'accompagnement des porteurs

de projets. Sur l'exercice 2014, 15 mentors ont pu ainsi accompagner, pendant plus de 6 mois, 10 start-up proposées par l'association. Cet accompagnement comprenait de l'aide à la réflexion et à la conception des documents support, de l'analyse économique et stratégique du projet, de la modélisation financière, etc. En 2015, 2 mentors ont contribué à la formation de 2 start-up, lauréates de la 2<sup>ème</sup> promotion de ce programme.



## Insuffler l'esprit d'entreprendre chez les jeunes

La thématique « Soutien à l'entrepreneuriat » revêt une importance stratégique pour le groupe Attijariwafa bank. Elle représente de surcroît un axe stratégique de sa Fondation, qui s'inscrit dans le sillage du projet sociétal de la holding, le groupe SNI.

Attijariwafa bank est membre fondateur de l'association Injaz Al Maghrib dont la mission est de stimuler l'esprit d'entreprendre des jeunes marocains. En effet, le Groupe soutient l'association, depuis sa création en 2007, via un mécénat financier et de compétences.

En 2014 et 2015, les 70 conseillers bénévoles de la banque et ses filiales au Maroc ont assuré plus de 1800 heures de formation, soit 20 % des heures dispensées par l'ensemble des bénévoles mobilisés, tous partenaires confondus. Pour poursuivre son action, le Président Directeur Général a annoncé fin 2015,

l'ambition du Groupe de mobiliser 1 000 conseillers bénévoles à l'horizon de 3 ans.

À ce titre, une tournée régionale a été effectuée pour présenter l'association et les différents programmes dans lesquels les collaborateurs bénévoles peuvent contribuer.

Dans ce même registre, Wafacash a organisé en 2015 le « Community Day », en partenariat avec Injaz Al Maghrib. Durant une matinée, 3 900 collégiens dans 10 villes à travers le Royaume ont été formés à l'entrepreneuriat, grâce aux 140 cadres bénévoles de Wafacash.

Par ailleurs, 15 cadres bénévoles de Wafasalaf ont participé aux ateliers « Entrepreneurs Master Class » d'Injaz Al Maghrib pour l'initiation à la création d'entreprise en faveur de plus de 110 élèves du collège Ibn Habbous à Casablanca.



Plus de  
**1800**  
heures  
de formation  
à l'entrepreneuriat dispensées  
par les conseillers bénévoles  
du Groupe en 2014 et 2015 en  
partenariat avec l'association  
Injaz Al Maghrib

## Soutien à l'éducation et l'entrepreneuriat en Tunisie et en Côte d'Ivoire

Attijari bank en Tunisie contribue depuis plusieurs années à la réhabilitation d'établissements de l'enseignement primaire dans les zones défavorisées. Afin de permettre aux élèves de vivre une rentrée scolaire 2015-2016 dans des conditions dignes, la banque a pris en charge l'entretien et l'équipement d'une école primaire dans le gouvernorat de Kairouan.

Attijari bank est aussi un membre fondateur du programme « Enactus Tunisie » qui a pour finalité le développement et l'enracinement de l'esprit entrepreneurial chez les jeunes diplômés tout en les encourageant

à monter leurs propres affaires. Lors de la Enactus World Cup 2015, qui s'est déroulée à Johannesburg, Enactus Tunisie a été qualifiée pour la première fois à la demi-finale en éliminant le Mexique et la Chine et en devançant la Malaisie.

La Société Ivoirienne de Banque (SIB), pour sa part, a financé en 2015 la construction de 2 cantines scolaires et la réhabilitation de 3 écoles primaires, un projet initié par l'ONG Care International. La SIB accompagne aussi la Fondation « Réseau pour l'excellence » chargée de la mise en œuvre du Programme

Excellence Jeunes (PEJ) visant à accompagner les jeunes en matière d'éducation afin de développer leur sens de l'entrepreneuriat et du leadership, et leur volonté de servir l'Afrique. Le programme finance la scolarité de jeunes élèves au cursus scolaire prometteur, orientés vers des écoles supérieures d'excellence.



## Les filiales marocaines au service de l'éducation

Wafacash a accompagné en 2013 et 2014 l'association Amani œuvrant dans la scolarisation des enfants démunis, à travers le parrainage de 10 enfants tout au long de l'année scolaire.

Wafasalaf, pour sa part, a continué de prendre en charge 2 étudiants

boursiers sur une période de 5 ans dans le cadre de son partenariat avec la Fondation Marocaine de l'Étudiant. 12 tuteurs bénévoles de Wafasalaf accompagnent aussi 12 étudiants boursiers de la Fondation dans leurs études et stages, à raison de deux heures par mois.

## FACILITER L'ACCÈS À L'ART ET LA CULTURE

### PROMOUVOIR LES ARTISTES ET VALORISER LE PATRIMOINE CULTUREL

S'appuyant sur la conviction que l'art et la culture sont à la fois vecteurs de développement et facteurs de renforcement de la cohésion sociale, la Fondation Attijariwafa bank et les différentes filiales du Groupe interviennent comme mécènes dans un contexte favorable au développement des échanges interculturels panafricains. Elles jouent tant le rôle d'incubateur de dynamique artistique en produisant des événements culturels propres au Groupe, que celui de partenaires de projets culturels structurants dans plusieurs secteurs de l'économie créative au Maroc et à l'international.

#### Insuffler le goût de l'art aux jeunes

« Académie des arts » est un programme pédagogique de sensibilisation artistique pour les jeunes conçu en 2009 et mis en œuvre par la Fondation Attijariwafa bank, en partenariat avec l'Académie Régionale d'Enseignement et de Formation de Casablanca.

Comprenant trois cellules de création : expression plastique, expression écrite, orale et multimédia ; ce programme est encadré par trois professionnels chevronnés et touche

un groupe permanent de 100 élèves d'établissements scolaires publics, représentatifs des 11 délégations du Grand Casablanca sur une durée de 3 ans renouvelables.

Le programme a pour sujet d'étude, la collection de peinture du Groupe ainsi que les expositions temporaires organisées par la Fondation. Les trois cellules de création œuvrent en collaboration transverse pour aboutir à la production de centaines d'œuvres

peintes ainsi que de supports écrits et multimédia entièrement écrits et illustrés par les élèves.

Tout au long du cycle, des expositions d'étape à l'espace d'art de la banque, des sorties et interventions de professionnels sont offertes par la Fondation. Enfin, à l'issue des trois ans, les élèves reçoivent leur certificat de participation et cèdent le relais à l'inscription d'une nouvelle promotion.

La promotion 2015-2017 a été placée sous le thème générique de la « citoyenneté et du civisme, ainsi que l'ouverture sur l'Afrique ». En 2015, l'Académie des arts a marqué plusieurs pas importants dans son évolution :

- célébration des 5 ans d'existence du programme par l'organisation d'une exposition en faveur des deux premières promotions ;
- signature d'une convention de partenariat avec l'Académie régionale pour le renforcement du programme et des effectifs cibles sur le cycle 2015-2017 ;
- réalisation d'une centaine d'œuvres picturales, écrites et multimédia produites en vue de la prochaine exposition à fin 2016.
- lancement et développement de la 3<sup>ème</sup> promotion au profit de 100 nouveaux élèves inscrits sur le cycle ;

Depuis 2009, le programme « Académie des arts » a permis de détecter plusieurs talents artistiques chez les plus jeunes, en leur offrant un cadre de haut niveau et un programme riche et épanouissant, dont les objectifs et les outils sont redéfinis annuellement.



## Des expositions pour tous les publics

La Fondation Attijariwafa bank organise, une à deux 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.

En 2012 et 2014, dans l'objectif de créer une passerelle culturelle avec le Forum International Afrique Développement, la Fondation a organisé deux grandes expositions panafricaines, « Regards africains croisés » et « Africaines. 15 femmes en création ». La première a réuni 23 artistes de 10 pays africains, et la deuxième 15 artistes femmes dont le point commun était d'avoir produit pour la plupart des œuvres au Maroc.

Près de 4 500 personnes ont pu visiter ces expositions, découvrant une palette multiple d'expressions ainsi que des affinités hors des traditionnels cloisonnements entre le Nord et le Sud du Continent.

L'année 2015 a été marquée par l'organisation d'une grande exposition

d'art contemporain en lien étroit avec la campagne institutionnelle « L'Afrique a du génie » dont le coup d'envoi a été donné en marge de la 3<sup>ème</sup> édition du Forum International Afrique Développement. Trois jeunes artistes africains de la même génération en plein essor ont été invités par la Fondation à exposer leurs parcours sur les 10 dernières années et à se faire connaître des 1 500 invités et collaborateurs durant cette 3<sup>ème</sup> édition.

À travers « L'Afrique a du génie » en tant qu'événement culturel et campagne de valorisation des talents, la Fondation Attijariwafa bank a pu faire preuve d'une forme innovante de mécénat, créant une conjoncture gagnante à tous les niveaux : l'économique, le culturel et l'action citoyenne.

Dans le même sens, la Société Commerciale de Banque Cameroun, filiale du Groupe, a organisé en 2015 une semaine d'exposition d'arts et de tableaux dans le hall de l'agence Bonanjo, autour du thème « Présences », événement culturel des peuples Sawa.



3 artistes porteurs d'avenir et d'espoir ont été mis à l'honneur pour illustrer la première vague de la campagne institutionnelle **L'Afrique a du génie**



## Des partenariats durables pour le rayonnement de la culture

Le Groupe dispose d'une collection de peinture qui figure parmi les plus beaux ensembles institutionnels d'art moderne et contemporain au Maroc et en Afrique du Nord. Représentatif de plus de soixante ans d'histoire picturale marocaine, ce capital offre à la Fondation l'opportunité d'enraciner son appartenance à l'espace culturel africain, tout en lui permettant de projeter en avant de nouvelles expressions.



En 2015, Attijariwafa bank a prolongé le prêt d'une trentaine d'œuvres d'art majeures de cette collection, destiné à enrichir l'exposition inaugurale du Musée d'Art Moderne et Contemporain Mohammed VI de Rabat en 2014, afin de continuer de faire profiter le plus grand nombre de son patrimoine pictural.

Par ailleurs, Attijariwafa bank a figuré parmi les partenaires leaders de l'exposition « Maroc Contemporain », organisée par l'Institut du Monde Arabe à Paris. Cette grande manifestation pluridisciplinaire, regroupant des expositions et rencontres pour célébrer les avancées du Maroc dans tous les domaines, a été une réussite mobilisant près de 400 intellectuels, artistes et totalisant la visite de 80 000 personnes.



## Un référencement international

La Fondation Attijariwafa bank s'active depuis plusieurs années à faire rayonner son activité hors des frontières, en s'appuyant sur un solide réseau de professionnels internationaux de l'art.

En 2015, la collection de Attijariwafa bank est notamment parue dans « The Global Corporate Collections ». Cet ouvrage prestigieux consacré aux 82 plus belles et importantes collections institutionnelles d'art moderne et contemporain dans le monde, a été édité par Deutsche Standards en partenariat avec Axa Art et Sotheby's, et lancé en juin 2015 à l'occasion de la foire Art Basel.

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



Parution de la collection  
d'art de Attijariwafa bank  
dans  
**The Global  
Corporate  
Collections**



## Soutien de la scène artistique au Maroc et en Afrique

Tous les grands rendez-vous de rassemblement musical au Maroc ont vu figurer parmi leurs partenaires de référence la Fondation Attijariwafa bank, tels que :



- le Festival de Fès des Musiques Sacrées du Monde depuis sa création en 1994;



- le Festival Mawazine de Rabat depuis 2007;



- le Festival Timitar d'Agadir depuis 2005.



- le Festival de Rai d'Oujda depuis 2014.



Les filiales à l'international contribuent aussi au développement de la scène artistique, et à ce titre, la Société Ivoirienne de Banque a renouvelé en 2015 sa participation au Festival des Musiques Urbaines d'Anoumabo (Femua), seule manifestation socioculturelle alliant loisir culturel

et action communautaire au profit des populations d'Abidjan.

Consciente de l'importance de l'art et de la culture, Attijari bank en Tunisie a sponsorisé la 51<sup>ème</sup> édition du Festival International de Carthage en 2015.

## Environnement et valorisation de l'espace urbain

Depuis 2013, la Fondation Attijariwafa bank est partenaire des « Journées du Patrimoine » organisées par l'association Casamémoire pour la formation des guides et la mise à disposition des collaborateurs volontaires du Groupe dans l'organisation des visites.

Les « Journées du Patrimoine » consistent en des visites guidées, gratuites et ouvertes à tous, aux

sites du patrimoine architectural privé, public et institutionnel du XX<sup>e</sup> siècle, ainsi qu'en des ateliers, conférences et spectacles dans les espaces publics.

Par ailleurs, la Fondation a activement soutenu l'opération « Tous au Parc » en 2015, une action citoyenne consistant à rassembler les Casablancais pour une journée au Parc de la Ligue Arabe autour d'animations ludiques

et gratuites, dans le but de valoriser les espaces verts de Casablanca. Visites architecturales, bibliobus pour enfants, parade de marionnettes géantes, ateliers de sensibilisation à l'environnement pour enfants et du cinéma en plein air étaient au programme de cette manifestation portée par de jeunes entrepreneurs actifs dans la société civile.

---

## ENCOURAGER LES INITIATIVES DE LA SOCIÉTÉ CIVILE À TRAVERS LE SOUTIEN ET LE PARTENARIAT AVEC DES ACTEURS ASSOCIATIFS RECONNUS

---

Le groupe Attijariwafa bank est un acteur citoyen incontournable. En effet, à travers sa Fondation, ses entités et filiales au Maroc et à l'international, il 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 du Groupe 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.

Parmi les nombreuses opérations, le Groupe apporte une aide aux nécessiteux et aux femmes en difficulté, ainsi que son soutien aux personnes malades ou à mobilité réduite. Il contribue aussi 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.

Acteur reconnu pour son implication dans la promotion de l'éducation, le Groupe apporte également son appui à des associations d'étudiants marocains et subsahariens via des sponsorings divers. Ce soutien vise à renforcer les liens avec les étudiants et à encourager l'esprit citoyen et solidaire chez les jeunes étudiants marocains et plus globalement africains.



## ENGAGEMENT n°10

**RENFORCER**  
les échanges avec  
la société civile

---

Pour renforcer le dialogue avec ses parties prenantes, susciter l'ouverture d'esprit et la curiosité intellectuelle, la Fondation soutient et organise des événements ainsi que des débats constructifs sur des problématiques économiques, sociales et sociétales. Dans le même sens, elle soutient la production intellectuelle en organisant des rencontres dédiées à la présentation de nouveaux ouvrages au grand public.



## PROMOUVOIR LA PRODUCTION INTELLECTUELLE, CONTRIBUER AUX DÉBATS D'IDÉES À TRAVERS L'ORGANISATION DE CONFÉRENCES ET LE SOUTIEN À DES MANIFESTATIONS D'ENVERGURE NATIONALE ET INTERNATIONALE

### Cycles de conférences « Échanger pour mieux comprendre »

À travers le cycle de conférences mensuelles, baptisé « Échanger pour mieux comprendre », la Fondation Attijariwafa bank est aujourd'hui positionnée en tant qu'acteur citoyen fermement engagé en faveur de la promotion d'un débat constructif entre experts de renom et toutes les composantes de la société, en particulier la jeunesse marocaine.

Au cours de l'année 2015, ce rendez-vous mensuel a attiré plusieurs centaines d'opérateurs économiques, acteurs de la société civile, étudiants

et enseignants universitaires. Ces événements à vocation citoyenne ont ainsi donné lieu à des échanges fructueux et à des recommandations concrètes en faveur du développement économique et social du Maroc.

La Fondation soutient également, de manière active et ciblée, la production intellectuelle, en initiant des rencontres consacrées à la présentation au grand public et aux représentants des médias, de nouveaux ouvrages publiés par des éditeurs marocains.

L'ensemble de ces conférences du cycle « Échanger pour mieux comprendre » contribue à la promotion de la culture du dialogue et de la curiosité intellectuelle. Afin d'en faire profiter le plus grand nombre, la Fondation Attijariwafa bank publie et diffuse les Actes des conférences sur le site institutionnel [www.attijariwafabank.com](http://www.attijariwafabank.com), après chacune de ces rencontres, en reprenant l'intégralité des interventions, des débats et le cas échéant, des recommandations.

### « Loi de finances 2015 : cap sur la relance de la croissance et l'équité sociale »

Pour inaugurer l'année 2015, la Fondation Attijariwafa bank a reçu un invité de marque en la personne de Monsieur Mohamed Boussaïd, ministre de l'Economie et des Finances. Monsieur Boussaïd a livré, dans son intervention intitulée « Nouveau cap économique : équilibre, croissance, création d'emploi », un panorama complet de l'économie nationale et l'évolution de ses performances entre 2013 et 2014, avant de rappeler les objectifs de 2015 inscrits dans la loi de finances.



### « L'entrepreneuriat social, accélérateur de croissance et révélateur de talents : une opportunité pour le Maroc »

Dans une salle comble réunissant plus de 250 personnes, la conférence organisée sur les contours de l'entrepreneuriat social au Maroc a été modérée par des experts de l'entrepreneuriat venant d'horizons

divers et complétée par les témoignages de jeunes porteurs de projets ayant bénéficié des programmes de Injaz Al Maghrib, de Enactus et le Centre Marocain pour l'Innovation et l'Entrepreneuriat Social (CISE).

Les interventions ont confirmé que l'entreprise sociale constitue une solution sérieuse au problème du chômage et à la lutte contre les inégalités sociales et régionales du Maroc.

## « Le civisme au Maroc : comment provoquer le sursaut ? »

Lors de cette rencontre qui a réuni plusieurs personnalités du monde universitaire et de la société civile ainsi que quelques opérateurs, la Fondation Attijariwafa bank a invité Madame Yasmine Chami, Anthropologue, diplômée de l'École Normale Supérieure de Paris, aux côtés de Madame Fatima Sbihi, Présidente de l'association Afak et de

Monsieur Zakaria Fahim, Président de la Commission Éthique et Bonne gouvernance de la CGEM, à se pencher sur la problématique du civisme et à explorer les voies susceptibles de provoquer le sursaut citoyen.

Cette conférence a permis de décrypter les ressorts du civisme, ainsi que le rapport du citoyen à l'autorité, à la loi et au bien public.

## « Développement du Grand Meknès : entre relance de l'investissement et valorisation du capital immatériel »

Cette première conférence régionale s'est déroulée à Meknes en présence de Monsieur Mohamed Kadiri, Wali du Grand Meknès et devant un parterre de plus de 400 personnalités et acteurs économiques de la région, pour échanger autour du potentiel de développement du Grand Meknès et de ses gisements de croissance.

La Fondation Attijariwafa bank a choisi le Grand Meknès pour sa première conférence régionale car

cette région connaît une dynamique importante suite à la mobilisation de toutes les forces vives autour de la stratégie de développement 2015-2020. Cette rencontre a ainsi permis de promouvoir les potentialités économiques et culturelles du Grand Meknès, en mettant en avant la diversité des projets programmés, la qualité de son capital immatériel et la richesse de son patrimoine écologique et historique.

## « Le Melhoun, entre spiritualité et art de vivre »

Cette conférence organisée dans le cadre d'un Ftour-débat, a permis à plus de 250 invités issus du monde des affaires, de la culture et de la société civile, d'apprécier la richesse de ce patrimoine ancestral, issu de la culture populaire marocaine, en présence de Monsieur Abdelmajid Fanniche, Dramaturge et expert dans les arts traditionnels.

Le choix de cette thématique a ainsi permis de découvrir pour les plus jeunes, et de redécouvrir pour les aînés, la beauté et la profondeur des textes des Quacidas élaborés tout en subtilité dans une langue dialectale, riche et métaphorique. Cette rencontre a également été l'occasion de rappeler le rôle important joué par le Melhoun dans la

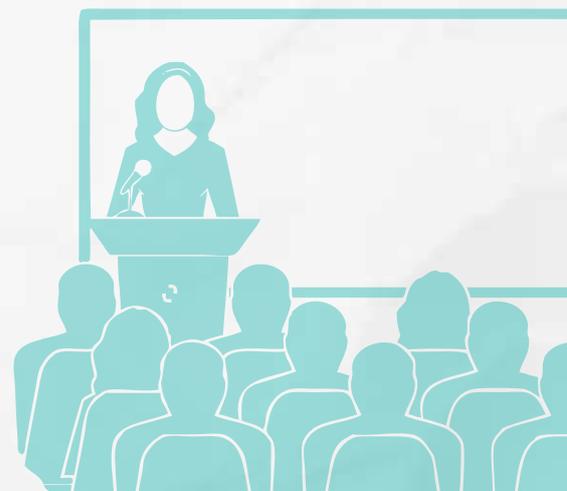


cohésion sociale. Cet art traditionnel populaire véhicule, en effet, l'image d'une société marocaine, aux traditions ancestrales, mais qui demeure ouverte, créative et tolérante, où la liberté de ton et l'autocritique sont respectées et érigées en valeurs.

## « L'entrepreneuriat au Maroc : vers un écosystème performant »

Cette nouvelle conférence dédiée à l'entrepreneuriat a suscité un grand intérêt auprès du grand public et du monde des affaires. Le choix de ce thème s'inscrit dans le sillage de la stratégie globale de la SNI qui place le soutien à l'entrepreneuriat au cœur de sa nouvelle politique sociétale. Les échanges, organisés autour d'un

panel d'experts et les témoignages de jeunes créateurs de start up, ont fait ressortir l'importance de l'état d'esprit de l'entrepreneur et ont rappelé les apports du nouveau statut de l'auto-entrepreneur, en insistant sur la protection du patrimoine personnel de l'auto-entrepreneur.



## « Tanger, atouts industriels et richesses culturelles, au carrefour de la Méditerranée et de l'Atlantique »



Cette deuxième conférence régionale organisée à Tanger a réuni plus de 300 personnalités issues du secteur public et du monde des affaires ainsi que des acteurs de la société civile et des intellectuels. Cette rencontre a mis en lumière l'ampleur du chemin parcouru par Tanger en l'espace de 15 ans grâce, notamment, à des infrastructures conformes aux standards internationaux.

Grâce à un panel de professionnels experts de la région, elle a également apporté un éclairage sur la stratégie de développement global et multidimensionnel qui vise à hisser Tanger parmi les agglomérations les plus attractives de l'espace euro-méditerranéen.

## Présentation de l'ouvrage « Une élite de transition. Les entrepreneurs marocains des années 60 » du Professeur Mohamed Ghali Berrada

Cette dernière conférence de l'année 2015 a mis à l'honneur, en présence de plusieurs personnalités du monde des affaires et universitaire et de la société civile, le professeur Mohamed Ghali Berrada, ancien ministre des Finances, à l'occasion de la parution de son dernier ouvrage.

Cette rencontre a également été l'occasion de rendre hommage aux entrepreneurs pionniers, post indépendance et aux efforts consentis

pour jeter les bases d'une industrie moderne.

Aux côtés de Monsieur Berrada, Monsieur Abdellatif Komat, Doyen de la Faculté de Droit de Casablanca et Monsieur Mustapha Mellouk, Président de l'association du Grand Casablanca, ont apporté leur témoignage sur l'importance du travail académique effectué par cet ancien ministre puisqu'il a donné lieu à une thèse de doctorat.

## Contribution aux réflexions socio-économiques et environnementales d'envergure

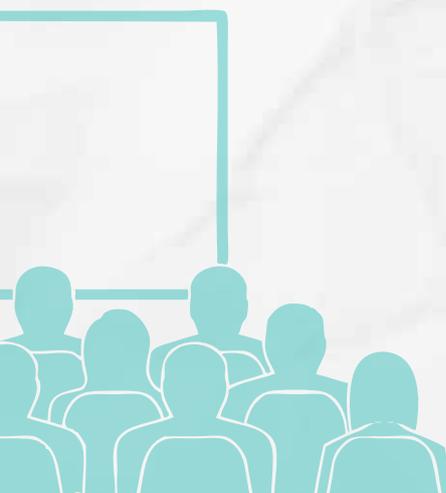
Au-delà de l'organisation directe des conférences, la Fondation Attijariwafa bank et les filiales du Groupe apportent leur soutien aux manifestations d'envergure nationale et internationale. Cet engagement citoyen vise à promouvoir l'image de leurs pays respectifs et à asseoir leur notoriété à l'échelle internationale.

Attijariwafa bank a ainsi apporté son soutien en 2015 à d'autres actions en faveur de la promotion du débat et d'échange d'idées, dont notamment :

- la 6<sup>ème</sup> Édition du Forum de Paris -Casablanca Round, sous le thème : « Challenges Inédits cherchent politiques soutenables » ;
- la Clinton Global Initiative dédiée au développement de l'Afrique et du Moyen-Orient ;
- la COP21 organisée à Paris ;
- le Colloque international X Maroc organisé par les anciens élèves de l'école Polytechnique sur : « l'emploi comme priorité, l'entrepreneuriat et l'innovation comme solution » ;
- la Foire d'indépendance du Bénin à Cotonou.

Pour sa part, la Société Ivoirienne de Banque a organisé en décembre 2015, un séminaire autour du thème « L'accès au financement des femmes entrepreneures en Côte d'Ivoire » ciblant 100 femmes, dans le cadre de son partenariat avec l'IFC Banque Mondiale pour soutenir sa stratégie de financement des PME, notamment des femmes entrepreneures.

Enfin, Crédit du Sénégal a contribué à la journée nationale de l'élevage en 2015 ayant pour thème : « autosuffisance en moutons et plan Sénégal Emergent ; enjeu économique et social », organisée par le Ministère de l'élevage et des productions animales.



## GRI G4

Pour la première fois, nous avons fait le choix de réaliser un Rapport RSE en ligne avec la norme ISO 26000 et en appui sur le référentiel de la Global Reporting Initiative (GRI) ainsi que son supplément pour le secteur financier, considéré comme l'un des meilleurs standards internationaux en matière de reporting extra-financier.

## 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.

## Index du contenu GRI

		Rapport RSE
<b>ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION</b>		
<b>ASPECT : STRATÉGIE ET ANALYSE</b>		
G4-1	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.8-9
G4-2	Description des principaux impacts, risques et opportunités.	p.16-17
<b>ASPECT : PROFIL DE L'ORGANISATION</b>		
G4-3	Nom de l'organisation.	p.4
G4-4	Principales marques et principaux produits et services.	p.6
G4-5	Lieu où se trouve le siège de l'organisation.	p.4
G4-6	Nombre de pays dans lesquels l'organisation est implantée et nom de ceux où l'organisation exerce d'importantes activités, ou qui sont particulièrement concernés par les thèmes de développement durable abordés dans le rapport.	p.7
G4-7	Mode de propriété et forme juridique.	p.4-5
G4-8	Marchés desservis (répartition géographique, secteurs desservis et types de clients et de bénéficiaires).	p.4-5
G4-9	Taille de l'organisation.	p.4-5
G4-10	Répartition des effectifs.	p.65
G4-11	Pourcentage de l'ensemble des salariés couverts par une convention collective.	p.73
G4-13	Changements substantiels de taille, de structure, de capital ou de la chaîne d'approvisionnement de l'organisation survenus au cours de la période de reporting.	p.4-5
<b>ASPECTS ET PÉRIMÈTRES PERTINENTS IDENTIFIÉS</b>		
G4-17	Entités incluses dans les états financiers consolidés de l'organisation ou documents équivalents.	p.4-5
G4-18	Processus de contenu et du périmètre des aspects.	p.16-19
G4-19	Aspects pertinents identifiés dans le processus de contenu.	p.16-19
G4-20	Pour chacun des aspects pertinents, périmètre de l'aspect au sein de l'organisation.	p.16-19
G4-21	Pour chacun des aspects pertinents, périmètre de l'aspect en dehors de l'organisation.	p.16-19
<b>ASPECT : IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES</b>		
G4-24	Liste des groupes de parties prenantes avec lesquels l'organisation a noué un dialogue.	p.22-23
G4-25	Critères retenus pour l'identification et la sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue.	p.22-23
G4-26	Approche de l'organisation pour impliquer les parties prenantes, y compris la fréquence du dialogue par type et par groupe de parties prenantes.	p.22-23
G4-27	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.22-23

<b>ASPECT : PROFIL DU RAPPORT</b>		
<b>G4-28</b>	Période de reporting (par exemple année fiscale ou calendaire) pour les informations fournies.	<b>p.8-9</b>
<b>G4-29</b>	Date du dernier rapport publié, le cas échéant.	<b>2012</b>
<b>G4-30</b>	Cycle de reporting (annuel, bisannuel par exemple).	<b>p.8-9</b>
<b>G4-31</b>	Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu.	<b>p.</b>
<b>G4-32</b>	Option de « conformité » GRI choisie par l'organisation.	<b>Pas de vérification externe</b>
<b>G4-33</b>	Politique et pratique courante de l'organisation visant à solliciter une vérification externe du rapport.	<b>Pas de vérification externe</b>
<b>ASPECT : GOUVERNANCE</b>		
<b>G4-34</b>	Structure de la gouvernance de l'organisation, y compris les comités de l'instance supérieure de gouvernance.	<b>p.59-60</b>
<b>G4-38</b>	Composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités.	<b>p.59-60</b>
<b>G4-39</b>	Préciser si le président de l'instance supérieure de gouvernance est également membre de la direction.	<b>p.59</b>
<b>G4-51</b>	Politiques de rémunération en vigueur à l'égard de l'instance supérieure de gouvernance et des cadres dirigeants.	<b>p.60</b>
<b>G4-52</b>	Processus de détermination de la rémunération.	<b>p.60</b>
<b>ASPECT : ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ</b>		
<b>G4-56</b>	Valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement, tels que les codes de conduite et codes d'éthique.	<b>p.62</b>
<b>ÉCONOMIE</b>		
<b>ASPECT : PERFORMANCE ÉCONOMIQUE</b>		
<b>G4-EC1</b>	Valeur économique directe créée et distribuée.	<b>p.4-5 ; Rapport Annuel (rapport financier)</b>
<b>ASPECT : PRÉSENCE SUR LE MARCHÉ</b>		
<b>G4-EC6</b>	Proportion des cadres dirigeants embauchés localement sur les principaux sites opérationnels.	<b>p.67</b>
<b>ASPECT : IMPACTS ÉCONOMIQUES INDIRECTS</b>		
<b>G4-EC7</b>	Développement et impact des investissements en matière d'infrastructures et d'appui aux services.	<b>p.30-39</b>
<b>G4-EC9</b>	Part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux sur les principaux sites opérationnels.	<b>p.76</b>
<b>ASPECT : PRATIQUES D'ACHAT</b>		
<b>G4-DMA</b>	Approche managériale.	<b>p.74-77</b>
<b>ENVIRONNEMENT</b>		
<b>ASPECT : MATIÈRE</b>		
<b>G4-DMA</b>	Description de l'approche managériale.	<b>p.46-49</b>
<b>ASPECT : ÉNERGIE</b>		
<b>G4-DMA</b>	Approche managériale.	<b>p.48</b>
<b>G4-EN3</b>	Consommation directe d'énergie.	<b>p.48</b>
<b>G4-EN6</b>	Réduction de la consommation énergétique.	<b>p.48</b>
<b>ASPECT : ÉMISSIONS</b>		
<b>G4-DMA</b>	Approche managériale.	<b>p.48</b>
<b>ASPECT : EFFLUENTS ET DÉCHETS</b>		
<b>G4-DMA</b>	Approche managériale.	<b>p.49</b>
<b>ASPECT : PRODUITS ET SERVICES</b>		
<b>G4-DMA</b>	Approche managériale.	<b>p.51-55</b>
<b>G4-EN27</b>	Portée des mesures d'atténuation des impacts environnementaux des produits et des services.	<b>p.51-55</b>

<b>SOCIAL</b>		
<b>PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI ET DE TRAVAIL DÉCENT</b>		
<b>ASPECT : EMPLOI</b>		
<b>G4-DMA</b>	Approche managériale.	<b>p.70</b>
<b>G4-LA1</b>	Nombre total et pourcentage de nouveaux salariés embauchés et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et zone géographique.	<b>p.65, p.68</b>
<b>G4-LA2</b>	Avantages sociaux offerts aux salariés à temps plein et non aux intérimaires, ni aux salariés à temps partiel, par principaux sites opérationnels.	<b>p.70</b>
<b>ASPECT : RELATIONS EMPLOYEUR / EMPLOYÉS</b>		
<b>G4-DMA</b>	Approche managériale.	<b>p.73</b>
<b>ASPECT : SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL</b>		
<b>G4-DMA</b>	Approche managériale.	<b>p.69</b>
<b>ASPECT : FORMATION ET ÉDUCATION</b>		
<b>G4-DMA</b>	Approche managériale.	<b>p.71-72</b>
<b>G4-LA9</b>	Nombre moyen d'heures de formation par an, réparti par salarié.	<b>p.72</b>
<b>G4-LA10</b>	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.	<b>p.71</b>
<b>G4-LA11</b>	Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière.	<b>p.72</b>
<b>ASPECT : DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES</b>		
<b>G4-DMA</b>	Approche managériale.	<b>p.66-68</b>
<b>ASPECT : ÉGALITÉ DE RÉMUNÉRATION ENTRE LES HOMMES ET LES FEMMES</b>		
<b>G4-DMA</b>	Approche managériale.	<b>p.66</b>
<b>ASPECT : ÉVALUATION DES PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI CHEZ LES FOURNISSEURS</b>		
<b>G4-LA14</b>	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux pratiques en matière d'emploi.	<b>p.75</b>
<b>DROITS DE L'HOMME</b>		
<b>G4-DMA</b>	Approche managériale.	<b>p.55, p.66-68</b>
<b>ASPECT : NON-DISCRIMINATION</b>		
<b>G4-DMA</b>	Approche managériale.	<b>p.66-68</b>
<b>ASPECT : LIBERTÉ SYNDICALE ET DROIT DE NÉGOCIATION COLLECTIVE</b>		
<b>G4-DMA</b>	Approche managériale.	<b>p.73</b>
<b>ASPECT : ÉVALUATION DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME CHEZ LES FOURNISSEURS</b>		
<b>G4-HR10</b>	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux droits de l'homme.	<b>p.75</b>
<b>SOCIÉTÉ</b>		
<b>ASPECT : COMMUNAUTÉS LOCALES</b>		
<b>G4-DMA</b>	Approche managériale.	<b>p.34-39</b>
<b>FS13</b>	Points d'accès dans les régions à faible densité démographique ou défavorisées sur le plan économique par catégorie.	<b>p.38-39</b>
<b>FS14</b>	Initiatives en vue d'améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes défavorisées.	<b>p.34-39</b>
<b>ASPECT : LUTTE CONTRE LA CORRUPTION</b>		
<b>G4-DMA</b>	Approche managériale.	<b>p.61-62</b>
<b>G4-S04</b>	Communication et formation sur les politiques et procédures en matière de lutte contre la corruption.	<b>p.61-62</b>
<b>ASPECT : COMPORTEMENT ANTICONCURRENTIEL</b>		
<b>G4-DMA</b>	Approche managériale.	<b>p.61-62</b>
<b>G4-S07</b>	Nombre total d'actions en justice pour comportement anticoncurrentiel, pratiques antitrust et monopolistiques et leurs issues.	<b>Pas d'action en justice</b>

<b>ASPECT : CONFORMITÉ</b>		
<b>G4-S08</b>	Montant des amendes substantielles et nombre total de sanctions non pécuniaires pour non-respect des législations et réglementations.	<b>Pas d'amende</b>
<b>ASPECT : ÉTIQUETAGES DES PRODUITS ET DES SERVICES</b>		
<b>G4-DMA</b>	Approche managériale.	<b>p.41-43</b>
<b>G4-PR3</b>	Type d'information sur les produits et services et leur étiquetage par les procédures de l'organisation et pourcentage des catégories importantes de produits et de services soumises à ces exigences en matière d'information.	<b>p.41</b>
<b>G4-PR4</b>	Nombre total d'incidents de non-respect des réglementations et codes volontaires concernant l'information sur les produits et services et leur étiquetage, par type de résultat.	<b>Pas d'incident</b>
<b>G4-PR5</b>	Résultats des enquêtes de satisfaction client.	<b>p.42-43</b>
<b>FS16</b>	Initiatives pour améliorer la compréhension des notions financières de base, par type de bénéficiaire.	<b>p.41-42</b>
<b>ASPECT : PORTEFEUILLE DE PRODUIT</b>		
<b>G4-DMA</b>	Approche managériale.	<b>p.55</b>
<b>FS1</b>	Politiques comprenant des volets environnementaux et sociaux particuliers appliqués aux secteurs d'activité.	<b>p.55</b>
<b>FS2</b>	Procédures d'évaluation et d'identification des risques environnementaux et sociaux dans les secteurs d'activité.	<b>p.55</b>
<b>ASPECT : COMMUNICATION MARKETING</b>		
<b>G4-DMA</b>	Approche managériale.	<b>p.40-43</b>
<b>G4-PR6</b>	Vente de produits interdits ou controversés.	<b>Pas de produit interdit ou controversé</b>
<b>G4-PR7</b>	Nombre total d'incidents de non-respect des réglementations et codes volontaires relatifs à la communication marketing, y compris la publicité, la promotion et les parrainages, par type de résultat.	<b>Pas d'incident</b>
<b>ASPECT : VIE PRIVÉE DES CLIENTS</b>		
<b>G4-DMA</b>	Approche managériale.	<b>p.41</b>
<b>G4-PR8</b>	Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données des clients.	<b>Pas de plainte</b>
<b>ASPECT : CONFORMITÉ</b>		
<b>G4-PR9</b>	Montant des amendes substantielles reçues pour non-respect des lois et réglementations concernant la mise à disposition et l'utilisation de produits et de services.	<b>Pas d'amende</b>

---

## 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**

Ouafaâ Ghaouat  
Téléphone +212 5 22 54 53 57  
e-mail [o.ghaouat@attijariwafa.com](mailto:o.ghaouat@attijariwafa.com)





التجاري وفا بنك  
Attjarlwafa bank

Croire en vous