

# RAPPORT RSE 2024



**Responsabilité Sociétale  
des Entreprises**

#pour\_tous\_les\_marocains

البريد بنك  
AL BARID BANK 









*Nous avons toujours eu à cœur de placer le citoyen marocain au centre du processus de développement dont il constitue la principale finalité.*

**Août 2019 - Discours royal à l'occasion du 66<sup>ème</sup> Anniversaire de la Révolution du Roi et du Peuple**



# SOMMAIRE

9	<b>MOT DU PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE</b>
10	<b>I. PRÉSENTATION D'AL BARID BANK</b>
	1-AL BARID BANK : POUR TOUS LES MAROCAINS
	1-1. La banque en chiffres
	1-2. Chronologie d'AL BARID BANK
	1-3. Notre vision
	1-4. Nos missions
	1-5. Nos valeurs
	2-STRATÉGIE DE TRANSFORMATION DIGITALE : UNE BANQUE RÉSOLUMENT TOURNÉE VERS L'AVENIR
	2-1. Facteurs-clés de succès de la stratégie digitale d'AL BARID BANK
	2-2. Une offre de services digitaux structurée et évolutive
	3-GOUVERNANCE RESPONSABLE
	4-CONFORMITÉ, ETHIQUE ET DÉONTOLOGIE
	4-1. Notre charte de déontologie
	4-2. Management anti-corrupcion
	4-3. Qualité de service et satisfaction clients
22	<b>II. STRATÉGIE ET DÉMARCHE RSE</b>
	1-DÉMARCHE RSE
	2-POLITIQUE RSE
24	<b>III. NOS ENGAGEMENTS RSE</b>
	1-NOTRE GOUVERNANCE
	2-NOTRE ECONOMIE ET NOS PARTENAIRES
	3-NOS COLLABORATEURS
	4-NOTRE PLANÈTE
	5-NOS COMMUNAUTÉS ET LA SOCIÉTÉ
27	<b>IV. NOS DISTINCTIONS</b>
	1- ALIGNEMENT AVEC LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)
	2-OBTENTION DU LABEL RSE CGEM
28	<b>V. NOS ACTIONS, NOTRE IMPACT</b>
	1-AL BARID BANK ENGAGÉE POUR L'ÉDUCATION FINANCIÈRE
	2-AL BARID BANK EN FAVEUR DE L'INCLUSION FINANCIÈRE
	2-1. Pour les jeunes
	2-2. Pour le milieu rural
	2-3. Pour les femmes
	2-4. Pour les personnes à besoins spécifiques
	3-AL BARID BANK EN FAVEUR DES PROFESSIONNELS, TRÈS PETITES ENTREPRISES, ARTISANS ET PETITS COMMERÇANTS
34	<b>VI. DÉVELOPPEMENT DU CAPITAL HUMAIN ET ENGAGEMENT POUR LA DIVERSITE</b>
	1- POLITIQUE CAPITAL HUMAIN : FAVORISER L'ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE
	1-1. Plateforme ABB DIGITAL ACADEMY
	1-2. Dispositifs spécifiques
	1-3. Indicateurs de formation et satisfaction
	2- ENGAGEMENTS EN FAVEUR DE LA DIVERSITÉ, DE L'ÉGALITÉ ET DE L'INCLUSION
	3- ENGAGEMENT SOCIAL D'AL BARID BANK
37	<b>VII. POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE</b>
	1- ENGAGEMENTS ET ACTIONS
	2- SENSIBILISATION ET MOBILISATION INTERNE
	3- SUIVI DE LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE
	4- ACHATS RESPONSABLES



بريد المغرب  
POSTEMAROC

البريد بنك  
AL BARID BANK

البريد بنك  
AL BARID BANK

مغربى  
WESTERN UNION  
Powering money for better  
MoneyGram  
مغربي  
DIRHAM EXPRESS  
مصرف

البريد بنك  
AL BARID BANK  
المصرف





# Mot

# du Président du Directoire

**Al-Amine NEJJAR.**

*Président du Directoire d'Al Barid Bank*

Dans un environnement en perpétuelle mutation, où les enjeux économiques, sociaux et environnementaux s'entrecroisent et se complexifient, les institutions financières sont appelées à redéfinir leur rôle et leur responsabilité. Il ne s'agit plus uniquement de générer de la performance économique, mais de contribuer activement à la construction d'un avenir plus durable, plus inclusif et donc plus résilient.

Depuis sa création en 2010, Al Barid Bank s'est engagée à rendre la finance accessible à tous, en particulier aux populations historiquement éloignées du système bancaire. Cette mission d'intérêt général constitue le socle de notre identité et guide l'ensemble de nos actions.

Elle trouve aujourd'hui un prolongement naturel dans notre démarche RSE, que nous inscrivons avec détermination au cœur de notre stratégie.

Ce rapport RSE marque une étape importante de cette trajectoire. Il illustre de manière tangible notre volonté d'intégrer les enjeux de durabilité dans notre modèle de développement, à travers des engagements structurés autour de l'inclusion financière, du capital humain, de la transition environnementale et de l'innovation responsable. Notre démarche, alignée sur les standards les plus exigeants, s'appuie sur nos valeurs fondatrices de citoyenneté, d'inclusivité, d'accessibilité et d'innovation continue.

Convaincus que la finance peut – et doit – jouer un rôle moteur dans les transitions en matière de développement durable, nous faisons le choix d'agir de manière proactive, avec rigueur et cohérence.

À travers ce rapport, Al Barid Bank réaffirme son ambition d'être un acteur de référence au service du progrès social et économique du Maroc, dans le respect de ses engagements envers toutes ses parties prenantes.

Je tiens à saluer l'engagement constant de nos collaborateurs, ainsi que la confiance renouvelée de nos clients et partenaires. Ensemble, nous continuerons à bâtir une Banque responsable, au service d'un développement durable et équitable pour l'ensemble du territoire et des citoyens marocains d'ici et d'ailleurs.



# I. PRÉSENTATION D'AL BARID BANK

## 1- AL BARID BANK : POUR TOUS LES MAROCAINS

Dès sa création en 2010, Al Barid Bank s'est attelée à accompagner les populations modestes, à revenus bas ou irréguliers, en proposant des produits et services adaptés, dans la continuité des services financiers hérités de la Poste.

Al Barid Bank a été fondée initialement avec pour objectif principal de répondre aux besoins des populations jusque-là exclues du système bancaire. À ce titre, la Banque a joué un rôle déterminant dans l'amélioration significative du taux de bancarisation au Maroc, contribuant ainsi à la démocratisation de l'accès aux produits et services bancaires à l'échelle nationale, y compris dans les zones les plus reculées du Royaume.



Au fil de ses 15 années d'existence, Al Barid Bank s'est forgée une véritable expertise en tant que Banque orientée vers l'inclusion financière et sociale.

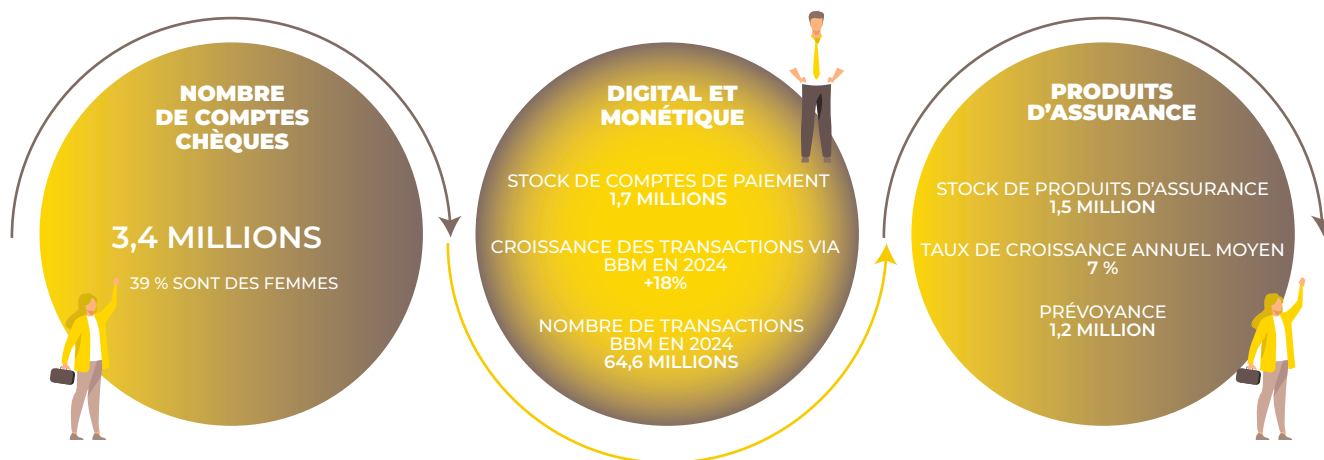
Fort de son héritage de plus d'un siècle, la Banque continue d'assurer la mission de collecte, de sécurisation et de mobilisation de l'épargne nationale initialement confiée à Barid Al Maghrib et offre à ce titre, en sus des services bancaires universels, les services d'ouverture et de gestion des Comptes d'Épargne Nationale dits « CEN », gratuitement à sa clientèle.

Son maillage sur l'ensemble du territoire marocain permettant une large accessibilité aux citoyens et sa stratégie omnicanale volontariste, sont quelques-uns des atouts sur lesquels Al Barid Bank capitalise pour mieux assurer ses missions de services bancaires pour tous les marocains où qu'ils se trouvent.

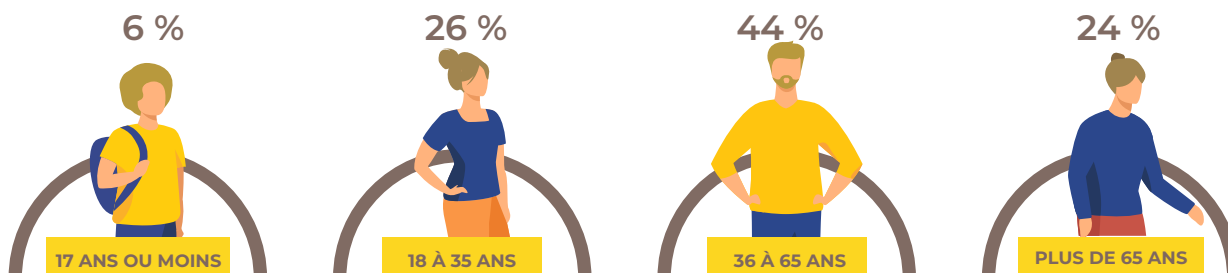
En effet, grâce à un réseau constitué de plus de 2500 points de contacts, dont les 2/3 se situent dans le rural et le péri urbain, le Groupe bancaire constitué d'Al Barid Bank et de ses filiales Barid Cash et Barid Courtage, œuvre au quotidien sur le terrain, pour donner accès aux citoyens marocains, à des produits et services bancaires conçus et pensés pour répondre à leurs besoins. Ce réseau est renforcé par 12 agences mobiles qui se déplacent dans les localités non desservies, ainsi que 1 074 guichets automatiques bancaires.

Al Barid Bank accompagne aujourd'hui 9 millions de clients, dont 44% sont des femmes, avec un taux de croissance annuel moyen de 4,3%. Cette dynamique s'appuie sur l'engagement quotidien de près de 3 600 collaborateurs.

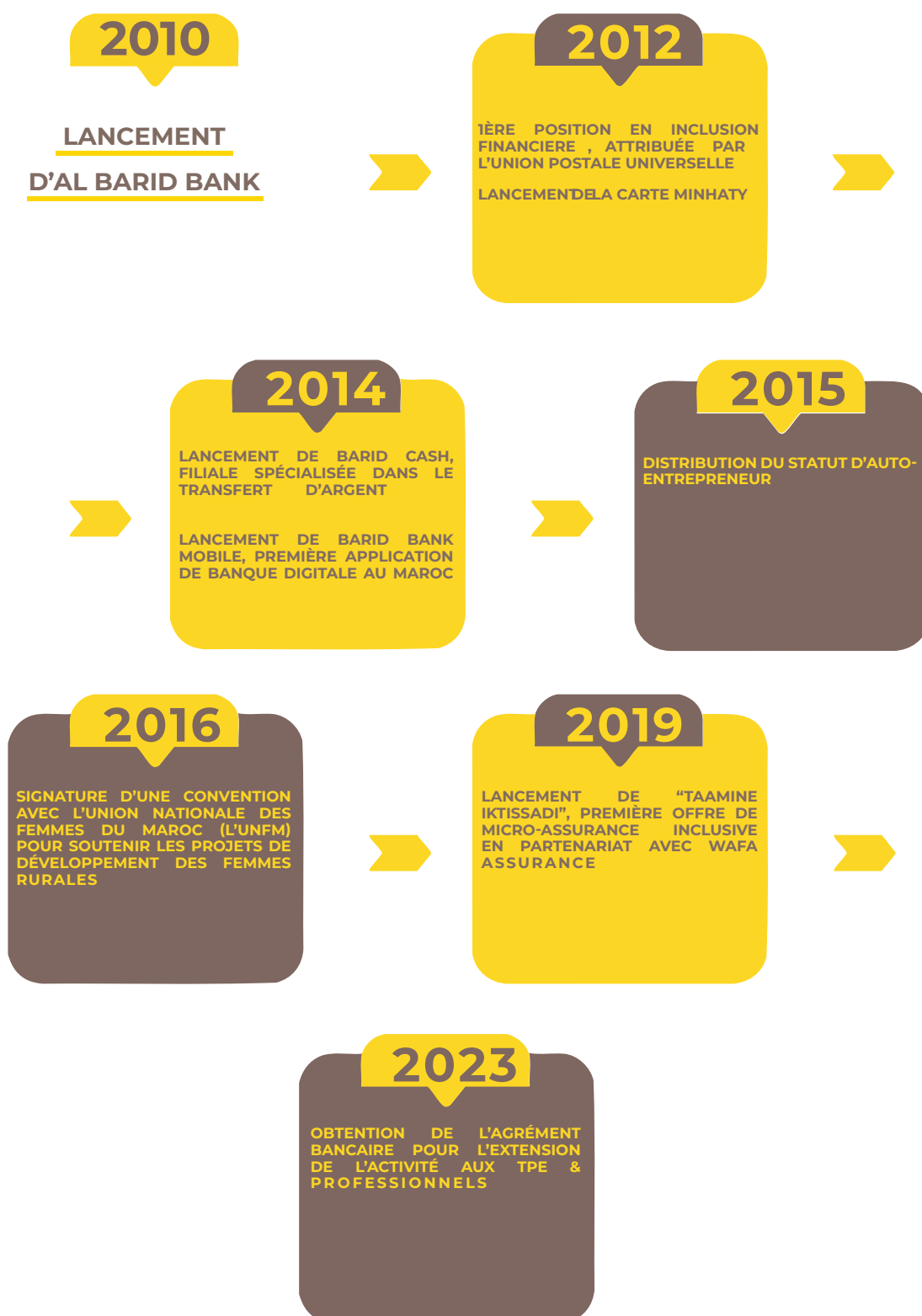
## 1-1. LA BANQUE EN CHIFFRES



## RÉPARTITION PAR ÂGE DE NOTRE CLIENTÈLE



## 1-2. CHRONOLOGIE D'AL BARID BANK



### 1-3. NOTRE VISION

► **Devenir la Banque citoyenne de référence.**

Être **la Banque citoyenne de référence pour tous les Marocains**, accessible, inclusive et innovante, tout en restant fidèle à notre **héritage historique** et aux valeurs fondatrices du **Groupe Barid Al-Maghrib**.

**Al Barid Bank** ambitionne de contribuer activement à l'inclusion financière et au développement socio-économique du Royaume, à travers un modèle bancaire unique, de proximité et à forte responsabilité sociale.

### 1-4. NOS MISSIONS

► **Offrir des services financiers accessibles, performants et adaptés à tous**, en particulier aux populations peu ou mal desservies par le système bancaire classique.

► **Promouvoir l'inclusion financière** en participant activement aux **initiatives nationales** et en développant des produits simples et utiles à forte valeur ajoutée sociale.

► **Servir tous les Marocains** d'ici et d'ailleurs, en s'appuyant sur un **réseau étendu d'agences** couvrant les zones urbaines, périurbaines et rurales, mais également les canaux de services bancaires digitaux.

► **Capitaliser sur l'héritage du Groupe Barid Al-Maghrib** en portant les valeurs **de confiance, de sérieux et de proximité**.

► **Innover et moderniser en** continu nos offres pour répondre aux **besoins évolutifs** de nos clients et garantir une **expérience bancaire inclusive, fluide et responsable**.

► **S'engager durablement** pour une **satisfaction client optimale**, à travers une écoute active et des solutions concrètes.



## 1-5. NOS VALEURS

### CITOYENNETÉ

#### « NOUS SOUTENONS LES INITIATIVES NATIONALES »

Engagée en faveur du développement économique et social, Al Barid Bank œuvre pour l'accès équitable aux services bancaires, y compris en milieu rural. Elle déploie des actions d'éducation financière ciblées, notamment au profit des femmes et des jeunes, et s'implique activement dans des programmes sociaux pilotés par l'État, tels que la distribution des aides du RSU ou des bourses Minhaty, mobilisant l'ensemble de son réseau et de ses ressources.

### ACCESSIBILITÉ

#### « NOUS NOUS RAPPROCHONS DE CHACUN DE VOUS OÙ QUE VOUS SOYEZ »

Al Barid Bank œuvre pour une accessibilité totale aux services bancaires, en s'appuyant sur un large réseau d'agences ainsi que des agences mobiles, une tarification adaptée aux moyens de ses clients, et des solutions digitales simples et sécurisées comme Barid Bank Mobile. Cette approche garantit une inclusion géographique, tarifaire et numérique sur l'ensemble du territoire.

### INCLUSIVITÉ

#### « NOUS CONTRIBUONS À L'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET L'INCLUSION DE TOUS LES MAROCAINS DANS LE SECTEUR BANCAIRE »

Al Barid Bank place l'inclusion au cœur de sa stratégie, avec un engagement fort en faveur de l'autonomisation économique des populations vulnérables. Aujourd'hui, 44 % de sa clientèle est féminine, reflet de ses efforts en matière de bancarisation, à travers un accompagnement sur mesure et des dispositifs d'éducation financière de terrain.

### INNOVATION CONTINUE

#### « NOUS VOUS PROPOSONS DES SOLUTIONS INNOVANTES EN PHASE AVEC VOTRE TEMPS »

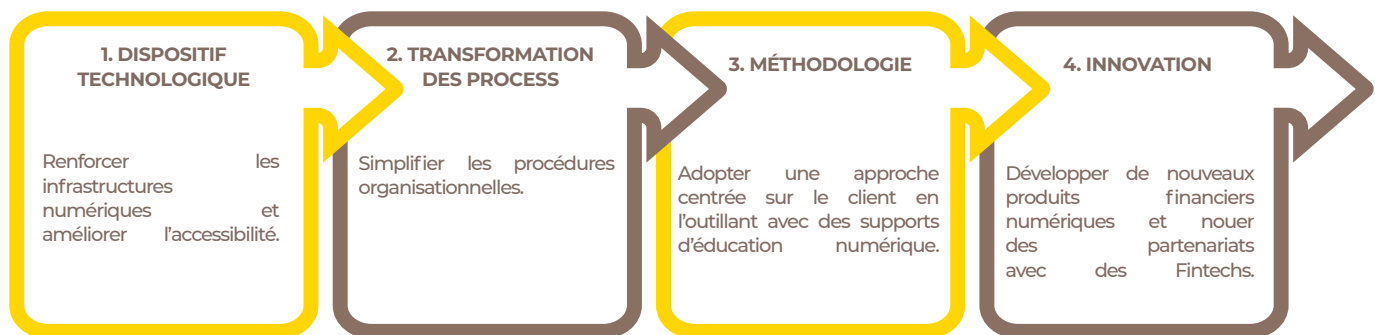
L'innovation est un levier stratégique pour démocratiser l'accès bancaire. Al Barid Bank développe des solutions digitales simples, accessibles et sécurisées, tout en anticipant les évolutions technologiques et sociétales. Pionnière dans ce domaine, elle a lancé dès 2014 la première application mobile bancaire marocaine, aujourd'hui utilisée par plus de 3 millions de clients, facilitant l'inclusion financière en tout lieu et à tout moment.

## 2- STRATÉGIE DE TRANSFORMATION DIGITALE : UNE BANQUE RÉSOLUMENT TOURNÉE VERS L'AVENIR

Dans l'objectif de renforcer l'inclusion financière, de simplifier l'accès aux services bancaires et d'offrir une expérience client fluide, inclusive et responsable, la digitalisation a constitué un levier majeur pour la Banque en vue de concrétiser sa mission citoyenne. Elle a permis de ce fait, de démocratiser l'accès aux services financiers à travers des solutions simples et accessibles, réduire les fractions sociales grâce à une offre tarifaire optimisée et renforcer l'autonomie des clients en modernisant les interactions.

### 2-1. FACTEURS-CLÉS DE SUCCÈS DE LA STRATÉGIE DIGITALE D'AL BARID BANK

Dans le cadre de sa transformation digitale, Al Barid Bank a mis en place une démarche structurée et ambitieuse, articulée autour de quatre leviers stratégiques interdépendants. Ces leviers constituent les facteurs-clés de succès qui soutiennent le déploiement d'une Banque moderne, accessible et inclusive.



#### A) UN DISPOSITIF TECHNOLOGIQUE ROBUSTE ET ÉVOLUTIF :

La réussite de la digitalisation repose sur un **renforcement constant des infrastructures numériques** et sur l'accessibilité des services bancaires à grande échelle. Al Barid Bank a investi dans une base technologique solide permettant d'automatiser, d'interconnecter et de fiabiliser l'ensemble de ses flux et opérations :

- ▶ **Outils de Business Process Management (BPM)** pour la refonte et l'optimisation des processus.
- ▶ **Outils de Workflow** pour orchestrer les échanges entre systèmes et applications.
- ▶ **Outils d'API Management** pour exposer les services et fluidifier les interactions multicanaux.
- ▶ **Numérisation des documents** et déploiement de la **signature électronique** (via des outils de scan, de GED, etc.)

## B) UNE TRANSFORMATION DES PROCESSUS AU SERVICE DE L'EFFICACITÉ :

La Banque a engagé une **refonte profonde de ses processus organisationnels**, dans une logique de performance, de simplification et d'agilité. Cette transformation vise à fluidifier l'ensemble des parcours clients à travers :

- ▶ **La dématérialisation et l'automatisation de plusieurs étapes clés :**
  - Dématérialisation des processus : Objectif Zero Papier,
  - L'entrée en relation,
  - Le changement d'agence,
  - Le traitement des réclamations,
  - L'activation de la dotation (ex. e-carte).
- ▶ **Le développement d'interfaces (API)**, permettant l'interopérabilité des systèmes internes avec les partenaires et les plateformes externes.
- ▶ **La digitalisation de l'expérience client**, avec la conception de parcours simples, personnalisés et instantanés, couvrant l'ensemble des interactions avec la Banque.

## C) UNE MÉTHODOLOGIE CENTRÉE SUR LE CLIENT ET L'ÉDUCATION DIGITALE :

Al Barid Bank déploie une **approche centrée sur l'utilisateur**, combinant montée en compétence, innovation managériale et accompagnement au changement. L'objectif est de faire de la digitalisation un levier d'autonomisation, aussi bien pour les clients que pour les équipes internes.

- ▶ **Mise à niveau des prérequis organisationnels** et adoption de méthodes de travail innovantes.
- ▶ **Acculturation digitale** via des formations continues aux pratiques agiles et aux outils numériques.
- ▶ Adoption de méthodologies agiles :
  - **Scrum Management** pour la gestion de projets par itération,
  - **Design Thinking** pour la conception de solutions alignées avec l'expérience utilisateur.
- ▶ **Digital Factory** : création d'une structure dédiée aux projets digitaux, permettant une organisation flexible, réactive et créative.



## D) UNE CULTURE D'INNOVATION OUVERTE ET PARTENARIALE :

La stratégie digitale de la Banque repose enfin, sur une volonté affirmée d'**innover en continu** et de **s'ouvrir à des écosystèmes externes dynamiques** :

- ▶ Développement de **nouveaux produits financiers numériques**, simples, accessibles et adaptés aux besoins évolutifs de la clientèle.
- ▶ Mise en place de **partenariats stratégiques avec des FinTechs**, pour accélérer l'intégration de solutions innovantes et consolider la place d'Al Barid Bank en tant qu'acteur de référence dans la finance digitale inclusive.

## 2-2. UNE OFFRE DE SERVICES DIGITAUX STRUCTURÉE ET ÉVOLUTIVE

Al Barid Bank a développé un **écosystème digital complet** à travers des solutions adaptées aux besoins de ses différents segments de clientèle :

- ▶ **Mobile & Internet Banking (Barid Bank Mobile)** : Une application gratuite, intuitive et sécurisée, permettant aux clients de gérer leurs opérations courantes (virements, consultation de solde, paiements de factures, etc.) en toute autonomie, avec des notifications en temps réel.
- ▶ **Solutions Monétiques** :
  - o Des **GAB** utilisés comme points multiservices et canaux de communication
  - o Des **cartes bancaires**, y compris des **e-cartes** pour la gestion numérique de la dotation, offrant une expérience client digitalisée et sécurisée.
- ▶ **Paiement TPE & E-Commerce** : Une offre complète de solutions de paiement acceptant tous types et modes de paiement (cartes, wallets, mobile, QR code, NFC, espèces), en point de vente comme en ligne.

## 3-GOUVERNANCE RESPONSABLE

La gouvernance d'Al Barid Bank repose sur une organisation solide et rigoureuse, inspirée des meilleures pratiques nationales et internationales en matière de gouvernance d'entreprise.

Elle vise à garantir une gestion efficace, transparente et responsable de l'établissement, en assurant l'alignement permanent entre les objectifs stratégiques, la maîtrise des risques et la création durable de valeur pour l'ensemble des parties prenantes.

Notre gouvernance joue un rôle essentiel dans le pilotage stratégique et opérationnel de l'ensemble de nos actions et le déploiement de nos activités de Banque.

Elle est organisée autour des instances de gouvernance institutionnelles constituées d'un Directoire assurant les fonctions de Direction Générale, d'un Conseil de Surveillance assurant le rôle d'administration et de supervision et de Comités spécialisés notamment d'audit, de gestion des risques, de nomination et de rémunération, et de gouvernance qui s'appuient sur les travaux des fonctions d'audit interne, de conformité, de contrôle permanent et de gestion et contrôle des risques de l'Institution. Par ailleurs, deux administratrices indépendantes ont été nommées en 2024, pour siéger dans notre Conseil et nos Comités d'Audit et des Risques.

Conformément aux normes et bonnes pratiques de gouvernance encadrant les institutions financières, notre gouvernance repose sur des règles de reddition des comptes, d'indépendance et de gestion saine des responsabilités, intégrant les principes de loyauté, de transparence, de conformité aux lois et réglementations en vigueur, d'intégrité, de diversité, d'égalité des chances, de non-discrimination et de respect de la vie privée des individus.

Toutes nos instances de gouvernance sont régies par des chartes ou règlements définissant leurs missions, composition, périmètre et règles de fonctionnement et ce conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur ainsi qu'aux meilleures pratiques de la profession.

Ces règles visent à encadrer notamment leur périodicité, leur composition et les conditions de renouvellement de ses membres tout en veillant à la gestion des situations de conflits d'intérêts et au maintien des conditions d'efficacité, de compétence et d'expérience collective nécessaires à leur bonne tenue.

Agissant de manière collégiale, le Directoire prend ses décisions dans le cadre d'une gouvernance structurée et transparente, au service d'une croissance durable et équilibrée.

La Banque dispose également d'un Comité Exécutif, d'un Comité de Direction ainsi que d'un ensemble de Comités de gestion (Nouveaux Produits, SI ...)

Pour soutenir l'efficacité de sa gouvernance, Al Barid Bank s'appuie également sur un dispositif renforcé de commissions et de comités spécialisés, couvrant l'ensemble des enjeux clés des activités de la Banque, parmi lesquels :

- o La stratégie financière et la gestion du bilan,
- o Le contrôle des risques,
- o La cybersécurité,
- o La conformité,
- o La gestion des ressources SI, patrimoine, logistique et moyens généraux,
- o Le développement commercial et l'innovation produit,
- o La gestion des ressources humaines,
- o La qualité de service et la relation client,
- o La responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE).

Ces comités permettent d'assurer un pilotage spécialisé, d'approfondir l'analyse des sujets stratégiques et de garantir une prise de décision éclairée, réactive et conforme aux meilleures pratiques.

## NOMBRE DE RÉUNIONS TENUES 2024



**CONSEIL DE  
SURVEILLANCE**  
4 RÉUNIONS



**COMITÉS D'AUDIT ET  
COMITÉS DES RISQUES**  
10 RÉUNIONS



**COMEX**  
50 RÉUNIONS



## 4-CONFORMITÉ, ETHIQUE ET DÉONTOLOGIE

À travers nos dispositifs de Conformité, de Déontologie et d'Ethique, nous affirmons notre volonté d'adopter les standards les plus élevés en matière de responsabilité, de transparence et d'intégrité en assurant la protection des intérêts de nos clients et en visant continuellement la satisfaction de nos clients, de nos collaborateurs, de nos partenaires et de l'ensemble des parties prenantes.

Al Barid Bank inscrit l'éthique et la déontologie au cœur de sa stratégie de responsabilité sociétale en veillant à l'intégrité de ses pratiques et à la transparence de ses relations avec l'ensemble des parties prenantes.

À travers sa **Charte de Déontologie**, largement diffusée auprès de l'ensemble de ses collaborateurs et accessible à l'ensemble de ses parties prenantes, la Banque réaffirme ses engagements en faveur de l'intégrité, de la transparence, du respect des parties prenantes et de la prévention des conflits d'intérêts.

Le dispositif déontologique de la Banque repose sur plusieurs piliers structurants :

- o **Une Charte de déontologie** applicable à l'ensemble des collaborateurs.
- o **Des procédures encadrant la gestion des cadeaux et avantages** reçus ou offerts dans un cadre professionnel.
- o **Un dispositif d'alerte interne** garantissant un environnement sécurisé, confidentiel et non répressif pour le signalement de tout manquement éthique et déontologique.

Une attention particulière est portée à la sensibilisation des équipes aux enjeux de la conformité aux normes réglementaires et aux pratiques déontologiques et éthiques, notamment en matière de confidentialité, d'équité dans les relations d'affaires et de lutte contre la corruption. Des actions de formation et de communication interne sont régulièrement mises en œuvre à cet effet.

En 2024, un effort particulier a été réalisé sur la diversification des formats pédagogiques (modules digitaux, cas pratiques, évaluations) ainsi que sur l'adaptation des contenus de formation, afin de favoriser une appropriation concrète des enjeux par l'ensemble des collaborateurs de la Banque.

Ainsi, les collaborateurs ont été formés tout au long de l'année sur des thématiques clés telles que la lutte contre le blanchiment des capitaux, et la lutte contre le financement du terrorisme, la protection des données à caractère personnel, et la lutte contre la corruption et la déontologie professionnelle.

Le développement des modules en e-learning et de revues digitales, désormais pleinement intégrés à la stratégie de formation et de sensibilisation de la Banque, permettent d'atteindre un nombre de plus en plus croissant de collaborateurs chaque année, en facilitant un accès flexible garantissant le bon déploiement des formations et des messages de sensibilisation.

## 4-1. NOTRE CHARTE DE DÉONTOLOGIE

Les règles d'éthique et de déontologie du Groupe Al Barid Bank sont plus qu'un ensemble de règles à respecter, elles représentent pour nous un cadre commun pour un environnement de travail éthique, respectueux et essentiel pour renforcer la confiance de nos clients, partenaires et l'ensemble de nos parties prenantes.

Ces règles nous accompagnent dans nos actions quotidiennes. Nous veillons tous à les respecter. En les adoptant, nous contribuons ensemble à maintenir la confiance de nos clients et à préserver l'image du Groupe Al Barid Bank.

Elles s'appliquent à l'ensemble des collaborateurs du Groupe Al Barid Bank, quels que soient leur fonction ou leur lieu de travail.

Elles s'étendent également aux membres des organes d'administration du Groupe, tels que les administrateurs des filiales.



## 4-2. MANAGEMENT ANTI-CORRUPTION

Dans le cadre de notre engagement pour une conduite responsable, **Al Barid Bank a obtenu en 2024 la certification ISO 37001 V.2016** relative au **Système de Management Anti-Corruption (SMAC)**. Ces évolutions visent à renforcer durablement la culture interne de vigilance, de responsabilité et d'exemplarité.

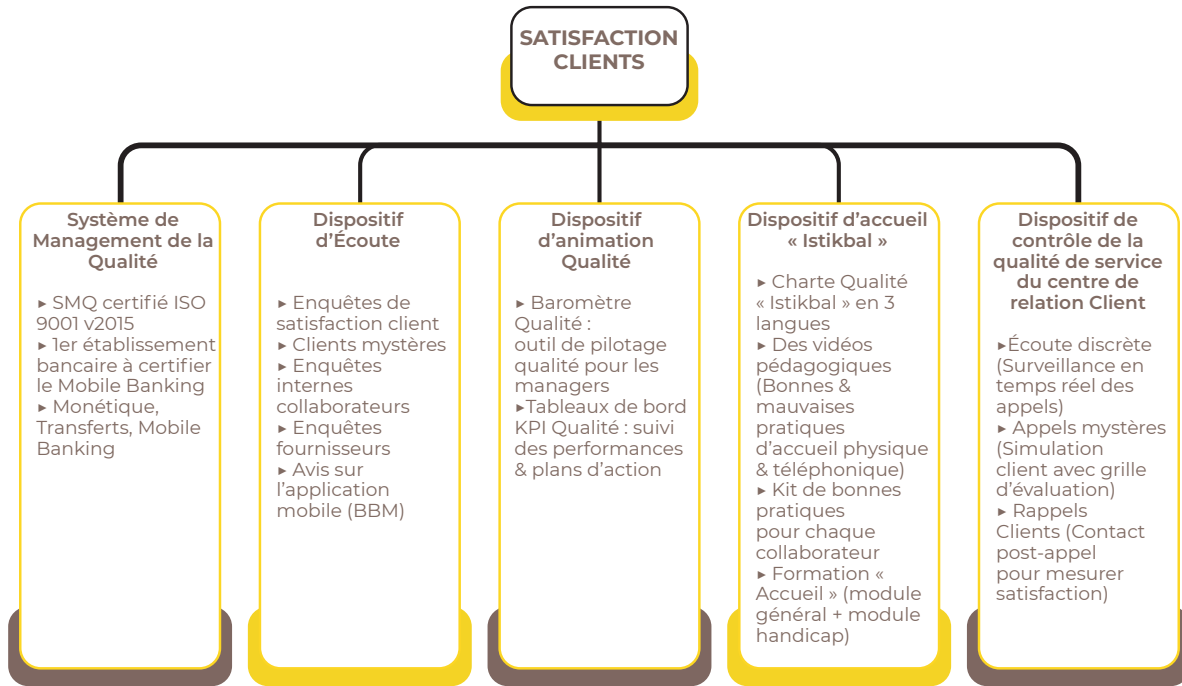


• Système de Management de la Qualité

- ▶ SMQ certifié ISO 9001 v2015
- ▶ 1er établissement bancaire à certifier le Mobile Banking
- ▶ Monétique, Transferts, Mobile Banking

### 4-3. QUALITÉ DE SERVICE ET SATISFACTION CLIENTS

Soucieuse de placer le client au cœur de ses préoccupations, Al Barid Bank a structuré sa démarche qualité autour d'une politique ambitieuse, pilotée par une Direction dédiée à la Qualité et à la Satisfaction Client. Cette dernière veille à la mise en œuvre d'un système global d'amélioration continue, visant à garantir un haut niveau de service et à renforcer durablement la confiance des clients.



Afin d'affirmer son engagement auprès de sa clientèle et de capitaliser sur son image de marque, Al Barid Bank s'est orientée dans une démarche d'amélioration continue de la Qualité de Service en s'inscrivant depuis 2016 dans un processus de certification de ses activités selon la norme ISO 9001 à travers la mise en place d'un Système de Management de la Qualité évolutif, en phase avec ses orientations stratégiques.

Ce Système de Management couvre actuellement trois activités certifiées ISO 9001 V.2015 : la Monétique, les Transferts et le Mobile Banking. Al Barid Bank est le premier établissement bancaire à certifier cette dernière activité.



## II. STRATÉGIE ET DÉMARCHE RSE

### 1- DÉMARCHE RSE

Adoptant un positionnement unique en tant que Banque citoyenne et engagée, avec une stratégie axée sur la proximité, Al Barid Bank demeure fidèle à un héritage historique et à un savoir-faire reconnu qu'elle renforce et modernise en continu pour s'adapter à son environnement et aux attentes de sa clientèle caractérisée par sa diversité et pluralité.

Dans ce contexte Al Barid Bank inscrit la Responsabilité Sociétale et Environnementale au cœur de sa stratégie.

En vue d'asseoir cette stratégie, la Banque a adopté une démarche qui a reposé sur quatre étapes clés :

#### DIAGNOSTIC & BENCHMARK

Évaluation de la maturité RSE de la Banque et analyse comparative avec les pratiques nationales et internationales.

#### MATRICE DE MATÉRIALITÉ

Identification et hiérarchisation des enjeux prioritaires en concertation avec les parties prenantes.

#### PILOTAGE & REPORTING

Mise en place d'un dispositif de suivi basé sur des indicateurs de performance, garantissant transparence et amélioration continue.

#### STRUCTURATION DE LA STRATÉGIE RSE

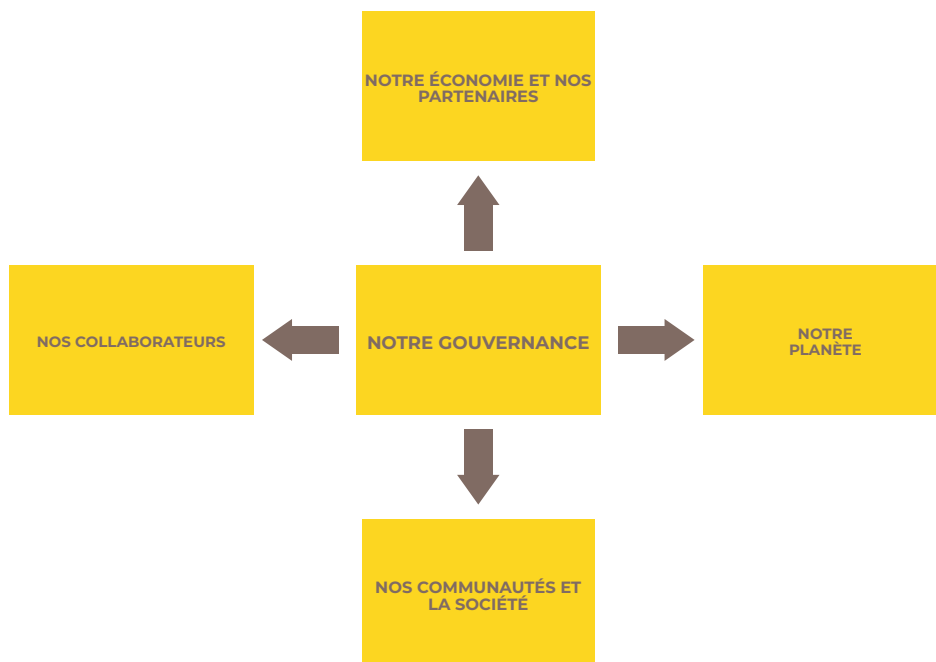
Définition d'objectifs clairs, alignés avec les enjeux ESG et intégrés à la stratégie globale de la Banque.

Cette approche structurée permet à Al Barid Bank de concilier performance économique, engagement social et responsabilité environnementale tout en répondant aux attentes croissantes de ses parties prenantes.

## 2- POLITIQUE RSE

Résultante de la matérialité : 5 axes de la stratégie RSE

« UNE BANQUE CITOYENNE DURABLEMENT AU SERVICE DE TOUS LES MAROCAINS »



### NOTRE GOUVERNANCE

Nous adoptons une **gouvernance** transparente, des comportements **éthiques** et un modèle opérationnel innovant permettant le **partage de valeurs** avec l'ensemble de nos **parties prenantes**.



### NOTRE ECONOMIE ET NOS PARTENAIRES

Nous mettons **l'expérience client** au cœur de nos préoccupations et nous fournissons des **services favorisant l'inclusion financière, la proximité et les relations de confiance** avec nos différents partenaires en vue de contribuer au **développement socio-économique de notre Royaume**.



### NOS COLLABORATEURS

Notre **Capital Humain est** au cœur de notre **transformation**, nous le développons, le protégeons et le fidélisons dans un **climat bienveillant favorisant l'égalité des chances**.



### NOTRE PLANÈTE

Nous contribuons à préserver le **capital naturel** en intégrant les **risques climatiques** dans nos opérations, et nous veillons à l'optimisation des **ressources** nécessaires à notre fonctionnement afin de limiter les **impacts environnementaux** de nos activités.



### NOS COMMUNAUTÉS ET LA SOCIÉTÉ

Nous nous engageons à contribuer au **développement local** en soutenant les **actions de solidarité, la création de richesses**, et en privilégiant le **mécénat des compétences** pour apporter notre **contribution citoyenne**.

# III. NOS ENGAGEMENTS RSE

En tant que Banque citoyenne et responsable, Al Barid Bank place la gouvernance au centre de sa démarche RSE. Structurée autour de principes de transparence, d'éthique, de responsabilité et d'inclusivité, notre gouvernance assure la cohérence et l'efficacité de notre politique RSE, en alignant nos engagements sociétaux, environnementaux et économiques avec nos valeurs fondatrices.



## 1- NOTRE GOUVERNANCE

Positionnée comme l'axe central de nos engagements en tant que Banque citoyenne et responsable, **notre Gouvernance** s'appuie sur les principes directeurs suivants :

### **Une Gouvernance Responsable :**

En favorisant la transparence et la diversité au sein de nos organes décisionnels, ainsi que l'éthique, la responsabilité envers les parties prenantes, la réduction des risques et en étendant notre responsabilité sociale à l'ensemble des parties prenantes.

### **La Protection des clients et la transparence de nos services :**

En renforçant la satisfaction et la confiance de nos clients à travers une transparence dans la présentation de nos offres, en fournissant des informations claires, compréhensibles et accessibles et en plaçant la protection de leurs intérêts au cœur de nos préoccupations.

### **Confiance et sécurité numérique :**

En protégeant les données sensibles de manière rigoureuse et en assurant la confidentialité des transactions, afin de garantir un service numérique fiable et sécurisé.

### **Conformité & Ethique :**

En respectant les lois et réglementations en vigueur et en favorisant des pratiques transparentes et responsables à tous les niveaux de la Banque.



## 2- NOTRE ECONOMIE ET NOS PARTENAIRES

Nos relations avec **notre Economie et nos Partenaires** reposent sur des fondamentaux qui caractérisent notre identité :

### **Qualité de service**

En mettant en place des normes élevées de satisfaction client pour offrir une expérience bancaire fiable, efficace et adaptée aux attentes de nos utilisateurs.

## Inclusion financière

En facilitant l'accessibilité aux services bancaires, en développant des produits financiers adaptés afin de contribuer activement à la bancarisation et à l'autonomisation économique de tous les segments de la société et sur l'ensemble du territoire.

## Education financière

En fournissant des programmes accessibles et pertinents et en collaborant avec nos partenaires nationaux et internationaux aux actions d'accompagnement aux concepts financiers fondamentaux et à la culture de l'Épargne en général.



## 3- NOS COLLABORATEURS

**Nos Collaborateurs** constituent la ressource capitale de notre Banque. Nous veillons à les respecter et à les protéger en garantissant leurs droits fondamentaux de :

### Santé et Sécurité au travail

En instaurant des normes rigoureuses d'environnement de travail sûr, sain et respectueux et en initiant des programmes visant le développement du bien-être personnel.

### Compétence et Employabilité

En proposant des formations de développement, de transfert de compétence et de gestion de carrière et en favorisant un environnement de travail où chacun peut évoluer et se réaliser dans un environnement caractérisé par les valeurs de bienveillance, de diversité et d'inclusivité.

### Dialogue social

En écoutant activement les préoccupations de nos collaborateurs, en favorisant les échanges avec nos partenaires sociaux et en recherchant des solutions concertées visant le respect et l'équité dans les rapports entre les parties prenantes.



## 4- NOTRE PLANÈTE

En tant qu'acteur majeur impliqué dans les stratégies nationales visant la préservation de notre Capital **Planète**, nous veillons à intégrer dans nos actions des normes et bonnes pratiques de gestion rationnelle des ressources naturelles dans un objectif d'amélioration de notre impact environnemental.

### Empreinte environnementale directe

En mettant en œuvre des pratiques durables, incluant l'optimisation de la consommation d'énergie, la réduction des déchets, l'utilisation responsable des ressources, et l'adoption de nouvelles technologies écoénergétiques.

### Changements climatiques

En prenant des mesures concrètes pour réduire notre empreinte carbone, en investissant dans des initiatives durables favorisant des projets à faible impact environnemental et en intégrant des critères environnementaux dans nos approches de gestion des risques et dans nos décisions.



## 5- NOS COMMUNAUTÉS ET LA SOCIÉTÉ

En tant que Banque Citoyenne, nos missions originelles ont vocation à servir notre **Communauté et la Société** en contribuant au développement de notre Pays.

### **Développement et communauté**

En participant activement dans le déploiement des politiques nationales de développement économique, social et environnemental, en soutenant les initiatives sociales, éducatives et économiques de l'Etat et la Société Civile.

### **Contribution citoyenne**

En encourageant le bénévolat de compétences parmi nos collaborateurs, la promotion d'initiatives citoyennes responsables et en collaborant avec des organisations caritatives nationales et internationales investies dans des actions d'aide et de soutien aux communautés vulnérables.

### **Entreprenariat et Emploi**

En accompagnant le développement de la TPE, des Professionnels et de l'Auto-Entrepreneur, en stimulant l'éducation financière des Jeunes et en agissant au service de l'autonomisation des femmes, notamment en milieu rural et de l'employabilité des jeunes actifs.

# IV. NOS DISTINCTIONS

## 1- ALIGNEMENT AVEC LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)

La stratégie RSE de la Banque s'inscrit naturellement dans les grands objectifs de l'Organisation de Nations Unies (ONU). Chaque axe de la politique RSE permet de répondre à plusieurs Objectifs de Développement Durable de manière cohérente et opérationnelle :

### ALIGNEMENT AVEC LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)



## 2-OBTENTION DU LABEL RSE CGEM



En Reconnaissance de ses Engagements Responsables, la Banque s'est vue décerner le Label RSE par la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM). Cette distinction de référence valorise les initiatives de la Banque, qui intègre de manière volontaire les principes de développement durable dans ses stratégies et leurs opérations, et témoigne de l'intégration concrète et structurée des enjeux Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) dans les pratiques de la Banque.

Au-delà de la reconnaissance, ce label positionne Al Barid Bank comme un acteur de référence, pionnier dans l'adoption de standards RSE au sein du secteur bancaire marocain. Par cette distinction, Al Barid Bank réaffirme son ambition de faire de la RSE un levier stratégique de transformation, de performance durable et d'attractivité auprès de l'ensemble de ses parties prenantes.

# V. NOS ACTIONS, NOTRE IMPACT

## 1- AL BARID BANK ENGAGÉE POUR L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

La Banque a développé une émission radio avec la chaîne MFM, intitulée « **Lbanka Lkoul Lmgharba** ». L'émission vise à rencontrer des **Femmes Entrepreneures** de diverses régions du Maroc, actives dans les coopératives, l'artisanat ou d'autres activités génératrices de revenus. Elle permet de partager leurs expériences et de discuter d'enjeux liés à l'inclusion financière, tels que la bancarisation, le financement, la gestion du budget et l'épargne.

Présentée en deux parties, la première permet un échange sur la gestion de l'argent, tandis que la seconde offre des conseils bancaires et financiers. Diffusée deux fois par jour en arabe et en dialectes, l'émission a maximisé sa portée en atteignant un large public à travers différents canaux.



Al Barid Bank a également sponsorisé l'émission radio «**Kidayer m3A lmasrouf**». Cette émission diffusée sur la station Aswat, avait pour objectif d'aider les auditeurs à mieux gérer leur argent et leurs dépenses quotidiennes en diffusant des conseils pratiques et simplifiés pour une gestion optimisée du budget, tout en sensibilisant sur la culture financière.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière (SNIF), la Banque participe chaque année, en collaboration avec la Fondation Marocaine pour l'Education Financière (FMEF), à des manifestations relatives à l'éducation financière.

À titre d'exemple, **Al Barid Bank participe** au **Global Money Week**, un programme visant à sensibiliser les jeunes aux enjeux financiers.



En 2024, nos interventions ont touché 6 548 bénéficiaires, répartis de manière équilibrée entre filles (51%) et garçons (49%), avec 34% des actions réalisées dans les zones rurales. Ces initiatives, menées dans les écoles et les centres de formation professionnelle, ont permis de renforcer les connaissances financières des jeunes, en particulier dans les territoires éloignés.

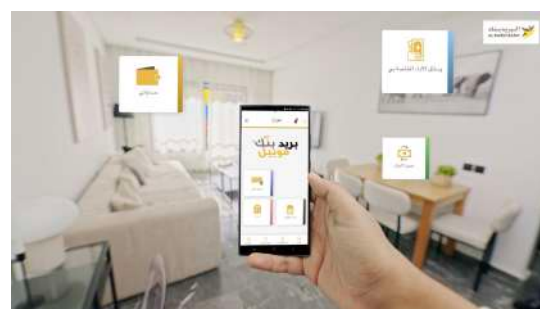
### Semaine de la culture financière dédiée à la femme



Dans le cadre de cette stratégie de sensibilisation, **Al Barid Bank** produit également des capsules vidéos courtes. Leur objectif principal est de promouvoir l'adoption de l'application mobile. Ces vidéos sont conçues pour capter l'attention du public de manière engageante et accessible, en mettant l'accent sur les avantages pratiques des services bancaires digitaux.



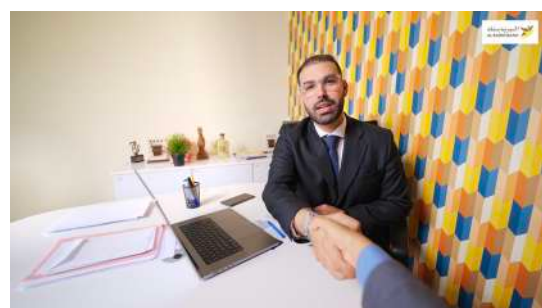
AGENCES AL BARID BANK



BARID BANK MOBILE



CRÉDITS SALAFLIK



ENTRÉE EN RELATION DIGITALE

## 2- AL BARID BANK EN FAVEUR DE L'INCLUSION FINANCIÈRE

### 2-1. POUR LES JEUNES

E.ZY est l'offre digitale d'Al Barid Bank pensée pour accompagner les jeunes vers l'autonomie financière, avec une promesse simple : rendre la banque plus accessible, plus claire et plus proche de leurs usages. Grâce à un parcours d'ouverture entièrement digital, E.ZY réduit les freins d'accès comme la distance, le manque de disponibilité ou la complexité administrative, et facilite l'entrée dans l'univers bancaire, y compris pour les profils peu familiers avec les démarches traditionnelles. Cette approche s'inscrit pleinement dans l'ambition RSE de la banque, en faveur d'une inclusion financière plus large et plus équitable.

L'offre se distingue aussi par sa gratuité, conçue comme un levier concret de démocratisation des services bancaires. En supprimant les coûts d'entrée et en limitant les charges récurrentes, E.ZY permet aux jeunes de démarrer, d'apprendre et de gérer leur argent sans pression financière, dans une logique de responsabilisation progressive. La banque agit ainsi sur un enjeu essentiel : rendre l'accès aux services bancaires du quotidien plus juste, notamment pour une population en phase de construction de ses repères et de ses projets.



Enfin, E.ZY propose une expérience ancrée dans le quotidien des jeunes, en intégrant des avantages alignés sur leurs centres d'intérêt, comme les loisirs, le sport, la culture ou les services digitaux. Dans cette logique, le partenariat avec Guichet permet notamment de proposer un accès facilité à l'art et à la musique, et contribuant à une dimension culturelle plus inclusive.

Par ailleurs, E.ZY est également intégré à l'application « Pass Jeunes » initié par le ministère de la jeunesse, avec un processus d'entrée en relation digitale simplifié, afin de rendre l'accès aux services encore plus fluide et immédiat. Cette intégration permet aux jeunes de retrouver leur univers bancaire au même endroit, de façon intuitive et sécurisée, renforçant ainsi l'usage du digital comme levier d'inclusion et d'autonomisation au quotidien.

Sur un autre volet, le **Pack Minhaty**, conçu en partenariat avec l'ONOUSC (Office National des Œuvres Universitaires, Sociales et Culturelles), et destiné aux étudiants boursiers, a permis de bancariser plus de **768 000 étudiants**, tous détenteurs de cartes bancaires interoperables, leur offrant un accès fluide et sécurisé aux services financiers.



## 2-2. POUR LE MILIEU RURAL

Dans le cadre de sa stratégie d'inclusion financière et de réduction des inégalités territoriales, Al Barid Bank poursuit activement le déploiement de ses agences mobiles.

Ce dispositif novateur vise à rapprocher les services financiers des populations vivant dans des zones rurales difficilement accessibles.

À ce jour, les agences mobiles de la Banque sillonnent régulièrement le territoire national, en suivant des itinéraires et horaires spécifiquement adaptés aux besoins des localités desservies.

Chaque unité est équipée d'un guichet automatique bancaire (GAB) permettant un accès autonome et sécurisé aux services bancaires.



Les agences mobiles permettent aux populations des localités enclavées, d'accéder à l'ensemble des services bancaires : transfert d'argent, ouverture de comptes, souscription à divers produits bancaires, notamment durant les jours de Souks Hebdomadaires.

Aussi, ce dispositif contribue non seulement à l'amélioration de l'accessibilité bancaire, mais aussi à l'éducation financière des populations rurales, en particulier celles qui sont faiblement bancarisées. En effet, des contenus pédagogiques, portant sur la gestion budgétaire, la sécurité des opérations bancaires et les bonnes pratiques d'épargne, sont diffusés lors des passages des agences mobiles.

## 2-3. POUR LES FEMMES

Dans le cadre de son engagement pour la réduction des inégalités de genre, Al Barid Bank déploie des initiatives ciblées à destination des femmes en milieu rural.

À travers le programme « Wafira », conduit en partenariat avec l'Organisation Internationale du Travail (OIT) et la Fondation Marocaine pour l'Éducation Financière (FMEF), la Banque a accompagné 250 travailleuses rurales dans la création et la gestion de 209 activités génératrices de revenus (AGR). Ce programme comprend notamment l'animation de 15 ateliers de formation et la production de contenus pédagogiques adaptés, incluant des capsules vidéo et des supports de sensibilisation.



Dans le cadre de son engagement en faveur de l'inclusion sociale et financière des jeunes, la Banque soutient le Programme **Bourses Lalla Meryem**, destiné aux écoliers des écoles publiques, notamment en milieu rural. Aussi, en partenariat avec l'Union des Femmes du Maroc (UNFM) présidée par son Altesse Royale La Princesse Lalla Meryem et l'Académie Régionales d'Éducation et de Formation (AREF), la Banque contribue à l'inclusion financière des tuteurs des boursiers ouvrant des comptes gratuits.



## 2-4. POUR LES PERSONNES À BESOINS SPÉCIFIQUES

### Al Barid Bank une Banque engagée pour les personnes en situation de handicap

Dans le cadre de son engagement en faveur de l'inclusion et de l'égalité des chances, Al Barid Bank a pris des mesures concrètes pour garantir l'accessibilité physique de ses services aux personnes en situation de handicap.

Aujourd'hui, les agences du réseau bancaire ainsi que les guichets sont équipés pour être accessibles aux personnes à mobilité réduite en disposant d'aménagements spécifiques facilitant leur utilisation. Ces actions démontrent la volonté et l'engagement de la Banque à offrir des services financiers inclusifs et accessibles à tous.

Al Barid Bank réaffirme son engagement en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap, en développant des initiatives concrètes pour faciliter leur accès aux services financiers et soutenir leur insertion sociale et professionnelle.

Dans ce cadre, Al Barid Bank a signé une convention avec le Ministère de la Solidarité, de la Femme, de la Famille et du Développement Social, le Ministère de l'Industrie et du Commerce, et l'Union Nationale des Associations des Handicapés du Maroc (**UNAHM**) pour **promouvoir l'insertion financière des personnes en situation de handicap mental dans le secteur du commerce et de la distribution.**

Cette initiative vise à faciliter l'accès aux services bancaires pour cette population, contribuant ainsi à leur **autonomisation, leur inclusion socioprofessionnelle et à leur participation active à l'économie nationale.**



Dans le cadre de son engagement en faveur de l'inclusion sociale et de la promotion des valeurs de persévérance, Al Barid Bank a signé une convention de sponsoring avec Ayoub Sadni, **athlète paralympique marocain spécialiste du 400 mètres catégorie T47.** Ce partenariat illustre l'ambition de la Banque de soutenir des initiatives qui inspirent la jeunesse marocaine et favorisent l'égalité des chances pour tous.

### 3- AL BARID BANK EN FAVEUR DES PROFESSIONNELS, TRÈS PETITES ENTREPRISES, ARTISANS ET PETITS COMMERÇANTS

Acteur engagé de l'inclusion économique, Al Barid Bank a joué un rôle pionnier dans le soutien aux auto-entrepreneurs dès la création de ce statut au Maroc. Elle a été la première Banque à intégrer la plateforme nationale d'enregistrement pour le statut d'auto-entrepreneur, facilitant l'accès au régime de l'auto-entreprise pour des milliers de porteurs de projets à travers le Royaume. La Banque a obtenu, en 2023, un agrément de Bank Al-Maghrib pour étendre ses activités au marché des Professionnels et des Très Petites Entreprises. Ainsi, l'offre et sa proposition de valeur ont été élargies pour répondre spécifiquement aux besoins des Très Petites Entreprises, Professionnels, Petits Commerçants et Artisans.

Fidèle à sa vocation, Al Barid Bank place le client au centre de sa réflexion en privilégiant la simplicité et l'inclusivité pour la conception de ses offres et en investissant dans l'accompagnement non financier pour aider ces entreprises à structurer leur activité et générer plus de valeur.

Dans ce contexte, Al Barid Bank a signé un mémorandum d'entente avec le Ministère de l'Industrie et du Commerce et Visa, afin de soutenir le développement et la digitalisation du secteur du commerce et de la distribution, avec pour objectif de moderniser les activités commerciales en facilitant l'adoption de solutions de paiement numériques, et de ce fait, renforcer l'inclusion financière des Commerçants et des Très Petites Entreprises dans les circuits formels.



Dans un effort plus large de promotion de la digitalisation et de formalisation de l'économie, Al Barid Bank déploie des terminaux de paiement électroniques (TPE) auprès des commerçants.

Parallèlement, la Banque mène diverses actions de sensibilisation et d'accompagnement à destination des petits commerçants et artisans, en collaboration avec des partenaires institutionnels et économiques tels que le Ministère de l'Agriculture, le Secrétariat d'État chargé de l'Artisanat et de l'Économie Sociale et Solidaire, l'Association des Œuvres Sociales, les Chambres d'Artisanat, les Chambres de Commerce, ou encore l'ANAPEC. Ces initiatives ont permis de former en 2024, plus de 1.300 bénéficiaires à travers le Royaume sur des sujets clés tels que la gestion financière, la digitalisation, la commercialisation et la pérennisation des activités.



À travers ces multiples actions, Al Barid Bank se positionne comme un catalyseur du développement économique local, contribuant activement à la formalisation, la professionnalisation et la résilience des très petites structures — véritables moteurs de l'économie marocaine — et soutenant une croissance plus inclusive et durable.

# VI. DÉVELOPPEMENT DU CAPITAL HUMAIN ET ENGAGEMENT POUR LA DIVERSITÉ

Al Barid Bank place la gestion de son Capital Humain au cœur de sa stratégie de développement durable, avec un objectif clair : favoriser l'épanouissement personnel et l'évolution professionnelle de ses collaborateurs.

La Banque s'appuie sur une culture d'entreprise fondée sur **des valeurs partagées** telles que la **diversité**, l'**inclusion**, et le **bien-être au travail**.

## 1- POLITIQUE CAPITAL HUMAIN : FAVORISER L'ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

En tant que Banque jeune et en forte croissance, Al Barid Bank propose chaque année de nombreuses opportunités, encourageant ainsi une évolution continue au sein de ses équipes. Ces parcours professionnels variés permettent à chaque collaborateur d'explorer de nouvelles fonctions et de développer de nouvelles compétences en phase avec l'évolution du secteur bancaire.

Le recrutement est réalisé dans le respect des principes d'**objectivité**, d'**éthique**, et de **non-discrimination**, avec un focus particulier sur l'**égalité des chances** et le **mérite**.

La politique de recrutement met également un accent particulier sur l'**inclusion des régions**, permettant ainsi de refléter la diversité du pays au sein des équipes.

Dès leur arrivée, les nouveaux collaborateurs bénéficient d'un **parcours d'intégration personnalisé**, conçu pour les accompagner dans leur **montée en compétence et leur permettre de s'adapter aux spécificités des métiers de la Banque**. Ce processus est en parfaite cohérence avec la dynamique de transformation de l'organisation et l'évolution continue des métiers du secteur bancaire.

Consciente que le développement du capital humain est un levier stratégique majeur, Al Barid Bank renforce chaque année son engagement en faveur de la formation et du perfectionnement professionnel de ses collaborateurs.

Ainsi des formations sont réalisées et adressées à l'ensemble des collaborateurs de la Banque en central et au réseau. Dans le cadre de nos engagements en matière d'inclusion financière, ce dispositif également accompagne également des participants externes (Auto-entrepreneurs, Artisans, élèves artisans, fournisseurs...) afin de leur dispenser des formations d'éducation financière.

### 1-1. PLATEFORME ABB DIGITAL ACADEMY

La mise en place de la plateforme e-learning **ABB DIGITAL ACADEMY**, s'inscrit dans la volonté d'Al Barid Bank d'innover, de perfectionner son modèle d'accompagnement et d'améliorer ses outils d'apprentissage avec pour objectif de démocratiser l'accès à la formation, de répondre au mieux aux besoins, intérêts et aspirations de développement des compétences de nos collaborateurs et ce, dans les meilleurs délais ou même de façon instantanée.

Ce nouveau mode d'apprentissage s'appuie sur un catalogue de formation riche et diversifié, composé de formations « sur étagère » soit un ensemble de formations conçues et produites par des éditeurs de renom à l'international et de formations « sur mesure », soit des formations personnalisées suivant les besoins d'Al Barid Bank à l'image de ses expertises et de son contexte.

## 1-2. DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES

La Banque a mis en place un dispositif d'insertion, de mise à niveau et de nomination venant accompagner les collaborateurs dans leur trajectoire de carrière. Ces dispositifs se répartissent en plusieurs étapes : tournées d'observation, immersion, formation en hybride.

En outre, des formations diplômantes et certifiantes sont assurées pour augmenter le niveau de professionnalisme et renforcer l'expertise technique de nos collaborateurs.

De plus la banque a mis en place une Talent Factory visant à capitaliser sur l'expertise interne.

Par ailleurs, dans le cadre de l'insertion professionnelle des jeunes étudiants, l'académie bancaire d'Al Barid Bank accompagne les stagiaires à l'échelle nationale en les intégrant dans les cursus de formation dispensés à l'ensemble des collaborateurs.

## 1-3. INDICATEURS DE FORMATION ET DE SATISFACTION

Le déploiement du plan de formation 2024 a atteint un avancement de 79%, avec 1 057 actions de formation réalisées, soit un taux d'effort de 157%. Le taux de satisfaction, mesuré «à chaud», s'élève à 93%, confirmant la pertinence des dispositifs mis en place, et 84% «à froid», gage de l'impact durable des apprentissages sur le terrain.

## 2- ENGAGEMENTS EN FAVEUR DE LA DIVERSITÉ, DE L'ÉGALITÉ ET DE L'INCLUSION

Al Barid Bank a franchi une nouvelle étape dans son engagement en faveur de l'égalité des genres en signant la Charte Genre, initiée par le Ministère de la Solidarité, de l'Insertion Sociale et de la Famille, en partenariat avec ONU Femmes. À travers cette adhésion, la Banque réaffirme sa volonté de promouvoir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, en intégrant une approche inclusive dans l'ensemble de ses pratiques RH, managériales et organisationnelles.

En 2024, Al Barid Bank comptait **3 589 collaborateurs**, dont **59% de femmes**, confirmant ainsi son engagement en faveur de la parité et de l'égalité des chances.

En 2024, Al Barid Bank a renforcé son engagement en matière de **diversité**, en participant activement au **Forum Recrutement Handicap**. Cette initiative a permis à la Banque de rencontrer plusieurs candidats en situation de handicap et de renforcer ses actions en faveur de l'insertion professionnelle des personnes handicapées.



### 3- ENGAGEMENT SOCIAL D'AL BARID BANK

Al Barid Bank met en œuvre un ensemble d'actions structurées visant à garantir un environnement de travail sain, inclusif et propice à l'épanouissement personnel et professionnel de ses collaborateurs. Consciente que le bien-être des équipes constitue un facteur clé de performance et de mobilisation, la Banque déploie, tout au long de l'année, diverses initiatives à caractère préventif, sportif et éducatif.

Ces actions visent à promouvoir la santé, renforcer la cohésion et encourager un mode de vie équilibré au sein des équipes.

Elles comprennent notamment :

- Des campagnes de dépistage et de sensibilisation à la santé (diabète, santé mentale, prévention du cancer, etc.) ;
- La participation à des marathons et manifestations sportives nationales favorisant l'activité physique et l'esprit d'équipe ;
- L'organisation de journées de cohésion et d'activités collectives visant à renforcer l'esprit de collaboration et la convivialité ;
- La mise à disposition d'infrastructures sportives pour encourager la pratique régulière du sport en interne ;
- La tenue de webinaires de sensibilisation sur des thématiques liées à la santé, au bien-être et à la qualité de vie au travail ;
- La mise en place de partenariats stratégiques offrant un accès privilégié aux services médicaux, garantissant aux collaborateurs un accompagnement médical adapté et de qualité.

# VII. POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

## 1- ENGAGEMENTS ET ACTIONS

En tant qu'institution financière responsable, Al Barid Bank reconnaît pleinement les enjeux environnementaux mondiaux et nationaux, notamment en matière de lutte contre le changement climatique.

Conformément aux engagements de notre pays dans le domaine de la transition écologique et de la préservation des ressources naturelles de notre planète, nous poursuivons une politique environnementale proactive, visant à minimiser notre empreinte écologique et à promouvoir un avenir plus durable.

Al Barid Bank s'engage à intégrer des pratiques durables dans toutes ses activités. La Banque a élaboré une politique environnementale qui s'inscrit dans une dynamique de respect et de préservation des ressources naturelles, en particulier celles liées à l'eau, à l'énergie et aux ressources papier.

## 2-SENSIBILISATION ET MOBILISATION INTERNE

Nous considérons la sensibilisation de nos collaborateurs et de nos parties prenantes comme un élément clé de notre stratégie environnementale.

Al Barid Bank met en place diverses actions pour promouvoir des comportements responsables au sein de ses équipes, en encourageant l'adoption de pratiques respectueuses de l'environnement tant dans le cadre professionnel que personnel. Dans ce cadre, nous avons instauré une **newsletter mensuelle «Agissons Vert»**, dédiée à la sensibilisation environnementale.

Cette initiative permet de partager des informations sur les enjeux climatiques, les bonnes pratiques en matière de développement durable, ainsi que des conseils pour réduire notre empreinte écologique au quotidien.



En tant que banque responsable et engagée, Al Barid Bank consciente des enjeux climatiques et environnementaux poursuit une politique environnementale en phase avec les ambitions et engagements de notre pays en la matière.

A travers cette politique, Al Barid Bank s'engage à agir de manière responsable pour réduire son empreinte environnementale et contribuer ainsi à la préservation de la planète, tout en inscrivant cette démarche dans un cadre d'amélioration continue.

A travers de la présente politique, nous nous engageons à :

- ↳ Intégrer les risques liés à l'environnement et aux changements climatiques dans la gestion globale des risques d'Al Barid Bank ;
- ↳ Être en conformité avec la législation et la réglementation relatives à l'environnement ;
- ↳ Promouvoir les achats responsables ;
- ↳ Réduire notre empreinte environnementale à travers l'identification, l'évaluation et la maîtrise de nos impacts environnementaux.
- ↳ Utiliser de manière responsable et rationnelle les ressources naturelles, en réduisant la consommation d'eau, d'énergie et de papier ;
- ↳ Suivre, Valoriser et Réduire autant que possible nos déchets ;
- ↳ Sensibiliser notre personnel et nos parties prenantes à la protection et la mise en valeur de l'environnement.

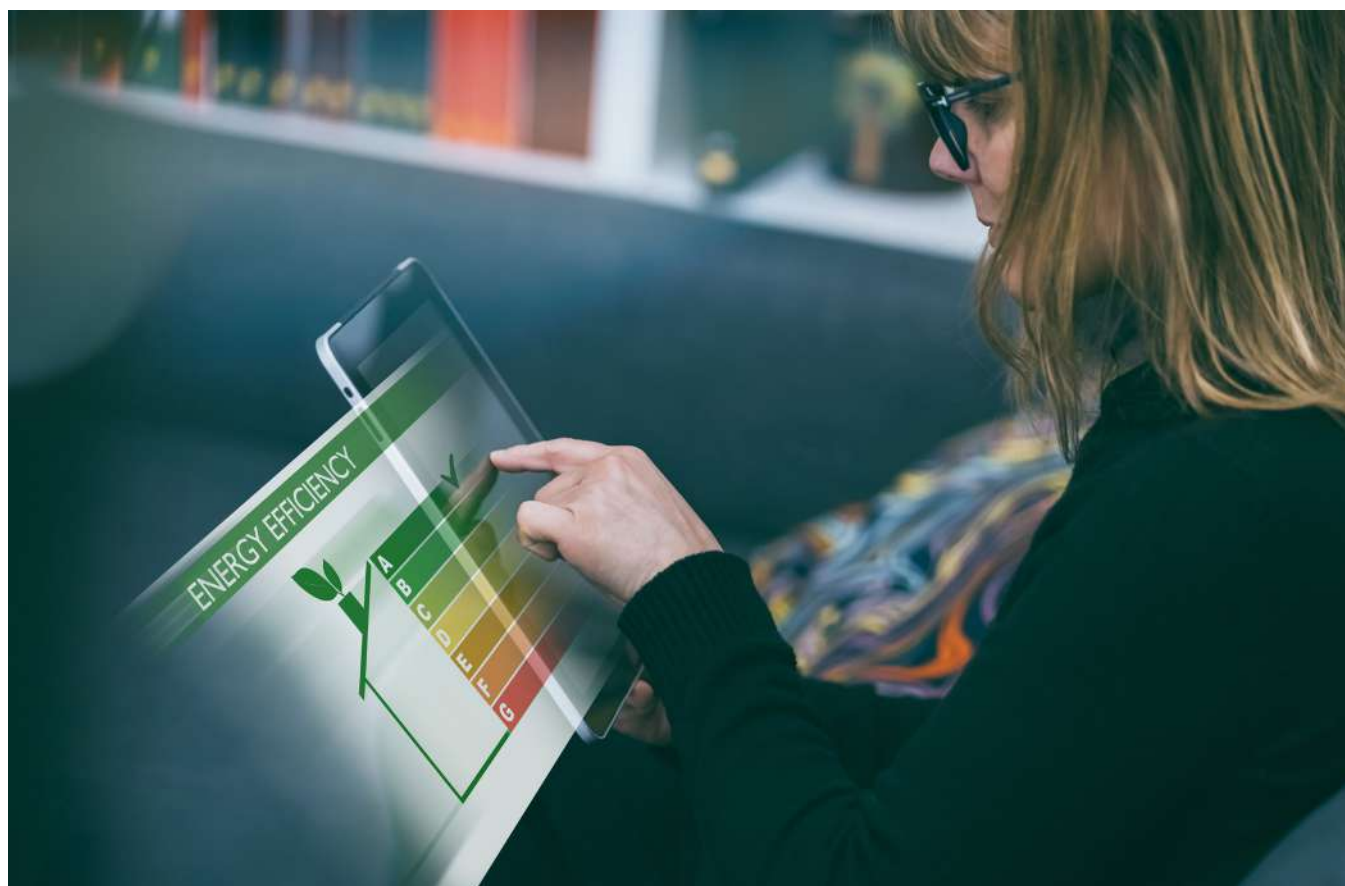


Afin de rendre la démarche encore plus engageante, nous organisons des **jeux concours** engageants ayant pour thème l'environnement et la durabilité. Ces concours visent à stimuler l'implication de nos collaborateurs et à encourager des comportements écoresponsables à travers des activités interactives. Cette approche contribue à renforcer la culture de la durabilité au sein de notre organisation, tout en favorisant une démarche collective en faveur de la protection de l'environnement.

### 3- SUIVI DE LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

Al Barid Bank s'engage à **suivre régulièrement** ses progrès dans la réduction de son empreinte carbone. Nous intégrons cette dimension environnementale dans l'ensemble de nos processus décisionnels et opérationnels afin de garantir l'efficacité de nos actions et d'adopter des solutions toujours plus performantes.

Cette démarche reflète notre volonté de répondre aux enjeux climatiques actuels et de contribuer à un avenir plus durable, en alignant nos activités avec les objectifs globaux de réduction des émissions et de transition énergétique.



## 4- ACHATS RESPONSABLES

Consciente de son rôle dans la promotion d'un développement durable, Al Barid Bank place la RSE au cœur de sa stratégie d'achats. Cette démarche vise à inscrire nos relations commerciales dans une logique de performance globale, intégrant des critères éthiques, sociaux et environnementaux, en complément des exigences classiques de qualité, de coût et d'innovation.

Dans ce cadre, Al Barid Bank a mis en place une **Charte Relation Fournisseurs**, destinée à formaliser ses engagements et à promouvoir des pratiques responsables tout au long de notre chaîne d'approvisionnement.

Cette charte constitue un levier clé pour établir des partenariats durables, équitables et transparents, fondés sur la confiance mutuelle et le respect des principes de développement durable.

Afin d'assurer l'ancrage de ces principes dans les pratiques quotidiennes, **des actions de formation et de sensibilisation** ont été déployées auprès de nos équipes achats. Ces sessions visent à renforcer la compréhension des enjeux liés aux achats responsables et à intégrer pleinement la RSE dans chaque étape du cycle d'achat, de la sélection à l'évaluation des fournisseurs.

**Dans une logique de transparence et de digitalisation**, une **plateforme informatique (SI)** a également été mise en place afin de permettre aux fournisseurs un accès direct à notre base de demandes d'achats. Cet outil facilite la mise en relation, garantit une égalité d'accès aux opportunités commerciales et permet une meilleure traçabilité des engagements. Les fournisseurs y trouvent également la **Charte d'Achats**, qui précise les principes et exigences auxquels ils doivent se conformer.

Par cette politique d'achats responsables, Al Barid Bank entend contribuer activement à la promotion de l'économie circulaire, à la création de valeur partagée et à la préservation des ressources naturelles, consolidant ainsi son engagement en faveur d'un modèle économique plus inclusif et plus respectueux de l'environnement.

# عليك نقوول

أيوب السادني  
بطل بارالمبي عالمي







