



RAPPORT RSE 2025

Construire aujourd'hui
un impact durable pour
demain.









EXTRAIT DE DISCOURS DE SA MAJESTÉ LE ROI MOHAMMED VI

DISCOURS DU TRÔNE — 29 JUILLET 2025

« Nous appelons à passer des modèles classiques de développement social à une approche de développement territorial intégré, afin que les fruits du progrès profitent à tous les citoyens sans distinction ni exclusion. »

SOMMAIRE

Mot de M. NEJJAR Al-Amine – Président du Directoire d'Al Barid Bank	04
I. UN MODÈLE BANCAIRE RESPONSABLE ET INCLUSIF	06
1. Une identité porteuse d'engagement	
2. Une démarche RSE en action	
3. « TAHADI 2026 » : S'engager, structurer, transformer	
II. NOTRE VISION DURABLE, UNE AMBITION PARTAGÉE	20
Axe 1 : Une gouvernance au service de l'intérêt collectif	22
1. Un modèle de pilotage à trois niveaux	
2. Bâtir une gouvernance robuste	
3. Sécuriser les processus pour soutenir l'amélioration continue	
4. Cybersécurité : Un dispositif structuré au service de la résilience numérique	
5. La Qualité : Pilier de confiance et de performance	
6. Des achats responsables pour une croissance durable	
Axe 2 : Al Barid Bank engagée pour ses talents	32
1. Dynamique de valorisation du capital humain	
2. Cultiver les talents, renforcer les compétences	
3. Agir chaque jour pour un environnement de travail plus sûr, plus sain et plus humain	
Axe 3 : Au coeur de la transition environnementale	38
1. Fondements de notre politique environnementale	
2. Notre Système de Management Environnemental (SME)	
3. Vers une réduction de notre empreinte carbone	
4. Intégrer l'écoresponsabilité à nos pratiques	
Axe 4 : De l'éducation à l'inclusion financière	43
1. Agir au coeur des communautés	
2. Accompagnement des porteurs de projets et petits commerçants	
3. Une banque accessible, partout et pour tous	
Axe 5 : Vers un écosystème responsable & inclusif	51

MOT DU PRESIDENT

DU DIRECTOIRE D'AL BARID BANK

Acteur majeur de l'inclusion financière au Maroc, **Al Barid Bank** s'inscrit pleinement dans les orientations nationales visant à démocratiser l'accès aux services financiers pour tous à travers son réseau étendu et son positionnement unique, et à promouvoir une finance inclusive, au service du développement socio-économique du Royaume.

Dans cette perspective, la **Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)** constitue un pilier structurant de notre stratégie, pleinement intégrée à notre modèle de gouvernance et à nos orientations de développement.

En 2025, Al Barid Bank célèbre avec fierté ses **15 années d'engagement**. Cette étape majeure témoigne de notre parcours et de notre ambition constante à accompagner nos clients, tout en restant fidèles à nos valeurs de proximité, de citoyenneté et d'innovation. Engagée dans une transformation profonde, la Banque a lancé son plan de développement stratégique, matérialisé par le programme triennal **2026 تَحْدِي (Tahadi 2026)**. Ce dernier s'articule autour de quatre axes majeurs : la consolidation des fondations d'un développement durable, l'accélération de la croissance, le renforcement du modèle relationnel omnicanal et l'optimisation de l'efficacité opérationnelle.

À travers cette feuille de route, Al Barid Bank réaffirme sa volonté de conjuguer performance économique et responsabilité sociétale, tout en développant davantage sa proximité avec ses clients et l'ensemble de ses parties prenantes.

Je tiens à remercier l'ensemble de nos talents pour leur engagement, leur professionnalisme et leur contribution constante à la réussite de nos projets. Je remercie également nos partenaires pour leur confiance et leur collaboration, qui nous permettent de progresser collectivement et de concrétiser notre vision.

Ensemble, nous poursuivrons notre engagement en faveur d'une banque toujours plus performante, responsable et au service de tous les Marocains.



M. Al-Amine NEJJAR

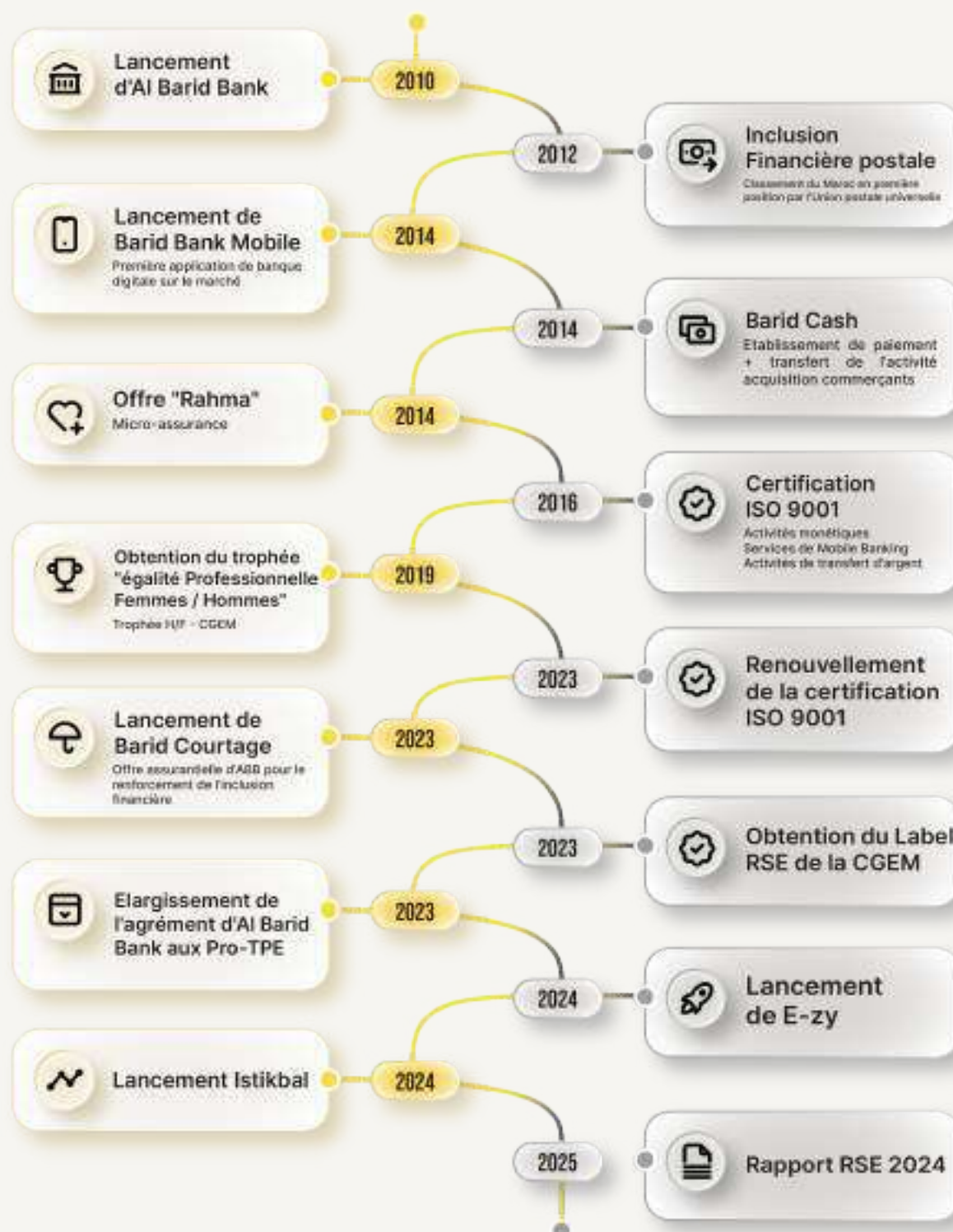


1 UN MODÈLE BANCAIRE RESPONSABLE ET INCLUSIF



1. UNE IDENTITÉ PORTEUSE D'ENGAGEMENT

a. Les grandes étapes de notre évolution



b. Nos valeurs au coeur de notre identité

Al Barid Bank fonde son action sur un ensemble de valeurs fortes qui guident l'ensemble de ses initiatives et de ses engagements, au service d'une finance inclusive, accessible et responsable.



CITOYENNETÉ

Nous soutenons les initiatives nationales et contribuons au développement et social.

Nous agissons pour l'inclusion financière et accompagnons les femmes, les jeunes et les populations vulnérables.

Nous mobilisons nos ressources et nos réseaux pour un impact durable et solidaire.



ACCESSIBILITÉ

Nous nous rapprochons de chacun où que vous soyez.

Nous garantissons un accès simple, sécurisé et numérique à nos services via un large réseau d'agences et de solutions digitales.

Nous favorisons l'inclusion géographique, tarifaire et numérique sur tout le territoire.



INCLUSIVITÉ

Nous contribuons à l'éducation financière et à l'inclusion de tous les Marocains.

Nous accompagnons l'autonomisation économique des populations.

Près de la moitié de nos clients sont des femmes, reflet de nos engagements en faveur de l'égalité et de l'inclusion financière.



INNOVATION CONTINUE

Nous proposons des solutions innovantes, simples, accessibles et sécurisées.

Pionniers du mobile banking au Maroc depuis 2014, nous plaçons l'innovation au service de l'inclusion financière et de la satisfaction de nos clients.



Des valeurs fortes au service de tous, chaque jour.



Une banque citoyenne, proche et responsable.

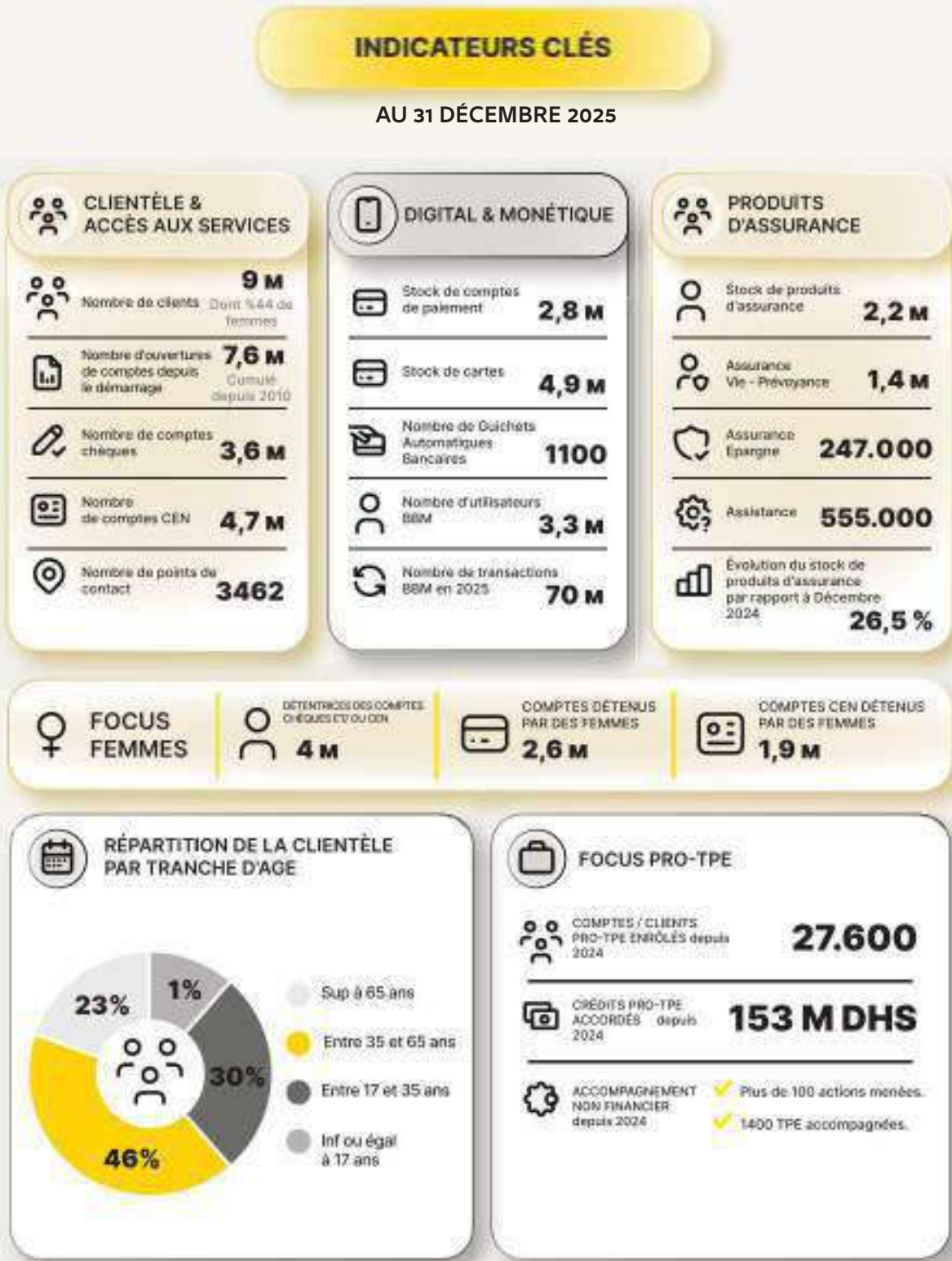


Des solutions accessibles, innovantes et sécurisées.



Pour un engagement durable au service de la société.

c. Notre création de valeur en chiffres



2. UNE DÉMARCHE RSE EN ACTION

a. Une approche structurée pour une création de valeur durable

Al Barid Bank a fait le choix d'intégrer pleinement la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) dans sa stratégie globale. Cette orientation traduit notre volonté de concilier performance économique, impact social positif et responsabilité environnementale, tout en renforçant notre contribution au développement durable du pays.

Notre démarche RSE repose ainsi sur une vision structurée, ambitieuse et évolutive, visant à inscrire durablement les enjeux Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) dans l'ensemble de nos activités, nos processus de décision et notre culture d'entreprise.



La définition d'axes stratégiques prioritaires alignés avec les enjeux ESG.



La formalisation d'objectifs clairs et mesurables.



Le développement de plans d'actions opérationnels.



L'intégration des engagements RSE dans les plans d'action des différents métiers de la Banque.

b. Nos parties prenantes au coeur de notre démarche

La cartographie de nos parties prenantes reflète la diversité des acteurs avec lesquels nous interagissons, ainsi que notre engagement à inscrire nos actions dans une dynamique de dialogue, de transparence et de création de valeur durable.

PARTIES PRENANTES EXTERNES



PARTIES PRENANTES INTERNES



COLLABORATEURS ABB & AUTRE PERSONNEL

Collaborateurs ABB

- Personnel actif
- Retraités
- Partenaires sociaux

Autre personnel

- Personnel mis à disposition dans le cadre de contrats d'externalisation
- Stagiaires
- Occasionnels



INSTANCES DE GOUVERNANCE

Instances sociales et institutionnelles

- Groupe BAM
- Conseil de Surveillance
- Directoire

Comités institutionnels

- Comité ALM
- Comité Recouvrement
- Comité Moyens Généraux
- Comité Placements
- Comité Systèmes d'information
- Comité Sécurité Informatique
- Comité Ressources Humaines
- Comité Nouveaux Produits
- Comité Qualité Satisfaction Clients
- Comité Conformité
- Comité Contrôle Interne



Al Barid Bank a adopté une approche large et inclusive de ses parties prenantes, afin de renforcer le dialogue avec son écosystème et soutenir sa démarche RSE.

c. Piloter notre engagement RSE

La gouvernance RSE d'Al Barid Bank permet d'assurer le pilotage, le déploiement et le suivi de notre démarche de Responsabilité Sociétale.

Ce dispositif structuré et multi-niveaux repose sur une approche à la fois top-down et bottom-up, et permet d'assurer la cohérence des actions RSE, le suivi des performances et l'intégration progressive des enjeux ESG dans les pratiques et processus concernés. Il garantit une articulation cohérente entre approche stratégique et implication opérationnelle des différentes parties prenantes.

Notre gouvernance RSE favorise également la transversalité, la coordination entre les acteurs internes et l'appropriation des enjeux RSE à l'ensemble des niveaux de l'organisation.

UNE GOUVERNANCE RSE STRUCTURÉE À TROIS NIVEAUX

01 

CONSEIL DE SURVEILLANCE ET COMITÉS AD HOC

Ses principales attributions :

-  Emet les orientations stratégiques RSE
-  Arbitre les décisions liées aux enjeux ESG

02 

COMITÉ RSE INSTITUTIONNEL

Pilote la démarche RSE et veille à son intégration dans les orientations et décisions de la Banque.

Ses principales attributions :

-  Met en œuvre les orientations stratégiques émanant du Conseil
-  Suit les avancées globales de la démarche RSE
-  Assure l'alignement des initiatives avec les priorités stratégiques de la Banque.



TENUE SEMESTRIELLE

Suit, régule et prend des décisions éclairées

03 

COMITÉS RSE OPÉRATIONNELS

Mettent en œuvre les actions et projets RSE et assurent leur suivi au quotidien.

Ses principales attributions :

-  Suivre l'avancement des plans d'actions
-  Coordonner les initiatives entre les différentes directions
-  Identifier les points de blocage et proposer des actions correctives
-  Assurer la remontée d'informations vers le Comité RSE institutionnel



TENUE SEMESTRIELLE

Suit, régule et prend des décisions éclairées



À travers ce dispositif de gouvernance articulé entre vision stratégique et exécution opérationnelle, Al Barid Bank s'assure d'un pilotage efficace de sa démarche RSE.

d. Alignement aux Objectifs de Développement Durable (ODD)

Dans une logique de transparence et la crédibilité du reporting extra-financier, nous inscrivons notre démarche RSE dans le respect des standards internationaux.

**NOTRE APPROCHE:
TRANSPARENCE, FIABILITÉ, COMPARABILITÉ**



Conscients de notre rôle d'acteur économique engagé, nous contribuons activement à l'atteinte des ODD définis par les Nations Unies. Dans ce cadre, nous analysons annuellement notre stratégie RSE au regard des 17 ODD, afin d'évaluer nos contributions directes et indirectes et d'identifier des pistes d'amélioration continue.



e. Label RSE CGEM : Une consécration de notre démarche

Soucieuse de renforcer la structuration de nos engagements en matière de RSE, notre Banque s'inscrit dans une dynamique de reconnaissance nationale.

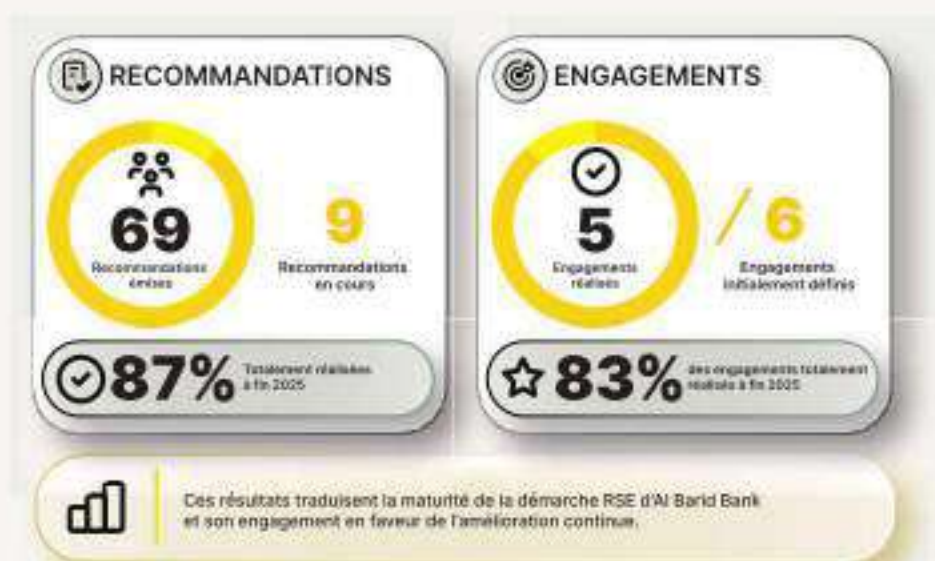
LABELLISATION : UNE CONSÉCRATION DE NOTRE DÉMARCHE RSE

Al Barid Bank a obtenu en 2023 le **Label RSE de la CGEM**, une reconnaissance de la maturité de sa démarche et de son engagement en faveur d'un développement durable, responsable et créateur de valeur partagée.



La dernière revue indépendante des engagements RSE d'Al Barid Bank dans le cadre du processus d'obtention du Label RSE de la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM), a mis en avant la maturité de notre démarche RSE

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES ENGAGEMENTS ET RECOMMANDATIONS DU LABEL RSE CGEM



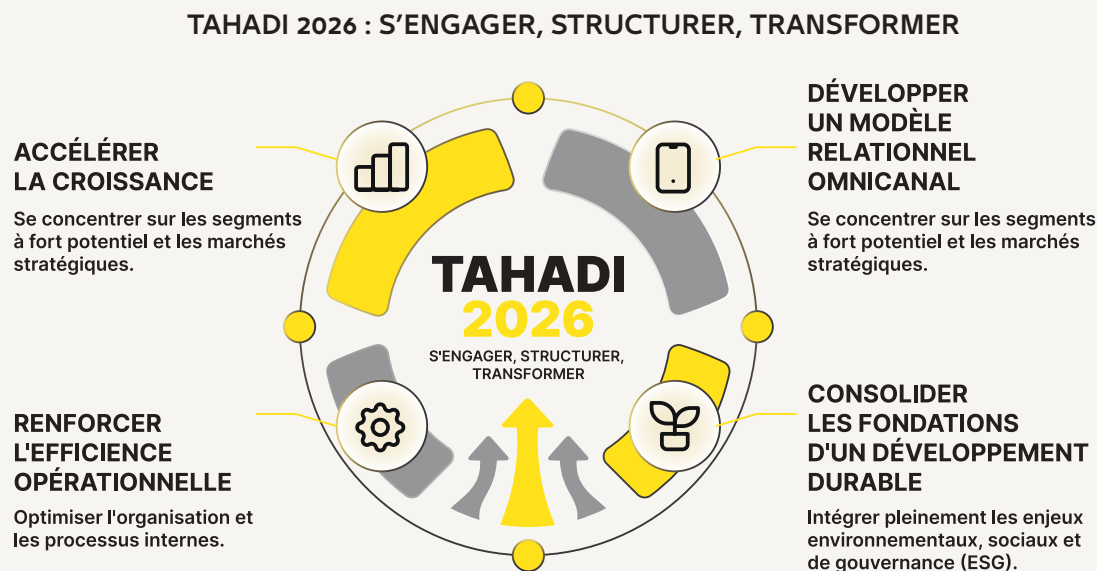
3. « TAHADI 2026 » : S'ENGAGER, STRUCTURER, TRANSFORMER

Al Barid Bank a établi en 2023, un plan de développement stratégique ambitieux à horizon 2026. Cette initiative s’inscrit dans une volonté affirmée de faire évoluer en profondeur le modèle de notre Banque, tant sur le plan de son positionnement que de son fonctionnement opérationnel.

Ce plan vise à renforcer la performance globale de notre Banque tout en consolidant son rôle d’acteur de référence en matière d’inclusion financière et d’engagement sociétal.

Une ambition claire : inscrire durablement Al Barid Bank dans une dynamique de transformation responsable, au service de nos clients, de nos collaborateurs et de l’ensemble de nos parties prenantes.

Dans cette perspective, la Banque a déployé dès 2024, notre plan de transformation « TAHADI 2026 », structuré autour de quatre axes stratégiques complémentaires.



UN CAP CLAIR, UNE TRANSFORMATION RESPONSABLE

au service de nos clients, de nos collaborateurs et de l’ensemble de nos parties prenantes.



Des avancées concrètes et structurantes pour la Banque notamment :

- Renforcement de l'inclusion financière grâce au développement du réseau et des services digitaux;
- Amélioration de l'efficacité organisationnelle et de la gouvernance interne;
- Consolidation de l'engagement RSE, à travers des actions en faveur de l'inclusion et de l'accessibilité;
- Promotion de la diversité et de l'égalité des chances via la mise en oeuvre d'une charte Genre;
- Développement de l'activité Pro-TPE, soutenant l'entrepreneuriat et l'inclusion économique;
- Développement de l'offre dédiée aux jeunes, notamment à travers l'offre digitale E-ZY et les dispositifs en faveur des étudiants boursiers;
- Optimisation de l'expérience collaborateur, en favorisant un environnement de travail inclusif et propice au bien-être des équipes.

À travers ce plan structurant, **Al Barid Bank** poursuit sa transformation vers un modèle bancaire plus agile, inclusif et durable, dans lequel chaque initiative stratégique renforce nos engagements en matière de responsabilité sociétale et contribue à un impact positif concret pour nos clients, collaborateurs et partenaires.

2 NOTRE VISION DURABLE UNE AMBITION PARTAGÉE



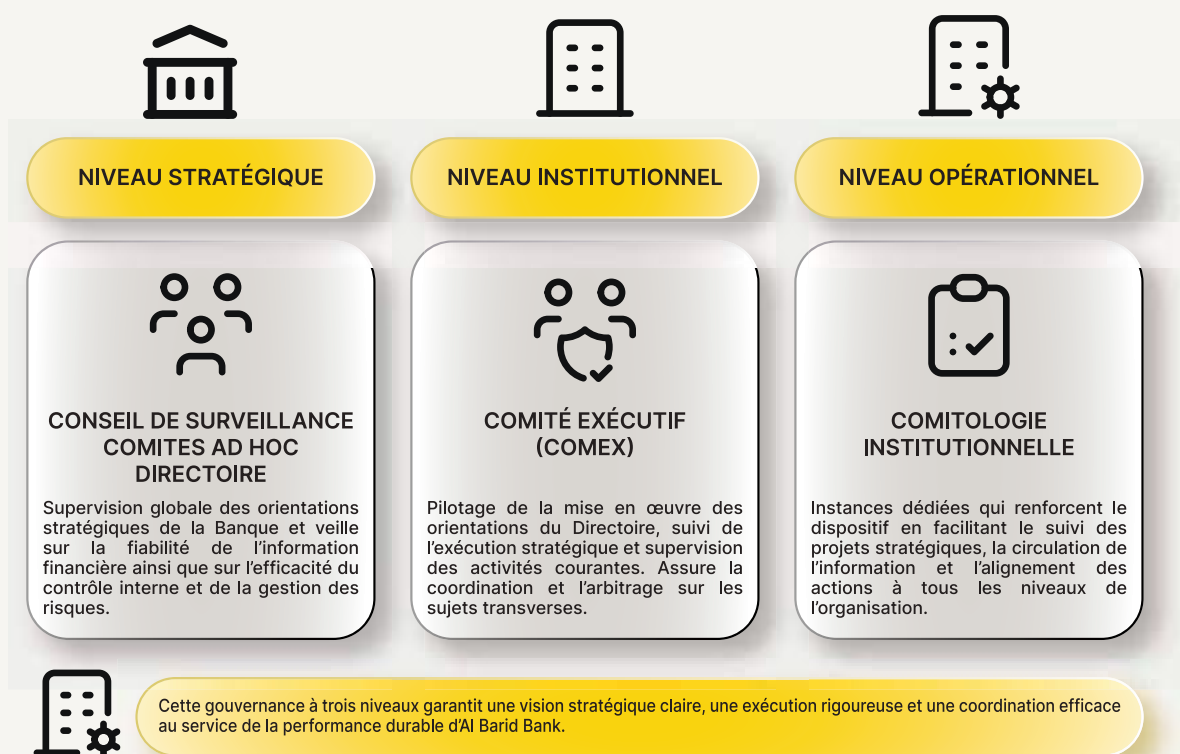
AXE 1 : UNE GOUVERNANCE AU SERVICE DE L'INTÉRÊT COLLECTIF

1. UN MODÈLE DE PILOTAGE À TROIS NIVEAUX

Notre gouvernance s'appuie sur une organisation structurée, conforme aux exigences réglementaires et aux principes de bonne gouvernance. Elle garantit un pilotage stratégique efficace, une supervision rigoureuse de nos activités et une maîtrise des risques, tout en favorisant une prise de décision responsable, transparente et créatrice de valeur durable pour l'ensemble de nos parties prenantes.

GOUVERNANCE D'AL BARID BANK

Une gouvernance structurée à trois niveaux pour piloter la stratégie et créer de la valeur durable



GOUVERNANCE : RÉPARTITION PAR GENRE ET PARITÉ ANNÉE 2025

Une gouvernance équilibrée, garante de notre performance durable et de la prise en compte de nos enjeux ESG. Elle repose sur la diversité, l'égalité des chances et la transparence dans nos instances de décision, pour créer de la valeur durable au service de nos parties prenantes.

COMEX

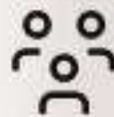
11 MEMBRES



FEMMES : 3
30%
HOMMES : 8
70%

COMITOLOGIE INSTITUTIONNELLE

62 MEMBRES



11 COMITÉS
INSTITUTIONNELS

FEMMES : 24
38,71%
HOMMES : 38
61,29%

COMITOLOGIE STATUAIRE - RÉGLEMENTAIRE

CONSEIL DE SURVEILLANCE

12 MEMBRES



FEMMES : 4
31,4%
HOMMES : 7
68,6%

ADMINISTRATEURS INDÉPENDANTS

2 MEMBRES



FEMMES : 2
100%
HOMMES : 0
0%

DIRECTOIRE

5 MEMBRES



FEMMES : 1
20%
HOMMES : 4
80%

COMITÉ D'AUDIT

4 MEMBRES



FEMMES : 2
50%
HOMMES : 2
50%

COMITÉ DES RISQUES

4 MEMBRES



FEMMES : 2
50%
HOMMES : 2
50%

COMITÉ DES NOMINATIONS ET DES RÉMUNÉRATIONS

4 MEMBRES



FEMMES : 2
50%
HOMMES : 2
50%

CES INDICATEURS REFLÈTENT NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR D'UNE BONNE GOUVERNANCE ET DE LA TRANSPARENCE.



En plaçant l'équité, la diversité et la transparence au cœur de nos pratiques, nous assurons le bon fonctionnement de nos instances de gouvernance afin de renforcer la confiance, maîtriser les risques et créer de la valeur durable. Cette démarche inclusive et responsable contribue à notre performance globale et à la satisfaction de l'ensemble de nos parties prenantes.

2. BÂTIR UNE GOUVERNANCE ROBUSTE

a. Intégrité & Conformité au coeur de nos pratiques

La Conformité occupe une place centrale dans notre dispositif de gouvernance, en contribuant à la maîtrise des risques et au respect des exigences légales et réglementaires.

La supervision permet un suivi régulier des risques de non-conformité ainsi que des évolutions du cadre normatif. Nos instances de gouvernance participent pleinement à la définition des orientations et au pilotage de ce dispositif.



b. Une approche préventive des risques de non-conformité

Notre banque s'appuie sur un dispositif structuré de gestion des risques de non-conformité, reposant sur une veille réglementaire continue permettant d'identifier les évolutions légales et réglementaires applicables à ses activités.

Les exigences identifiées sont déclinées dans nos politiques, nos procédures et dispositifs internes, assurant une intégration effective dans toutes nos activités.



c. La protection des données, un levier de confiance

Dans le cadre de notre engagement en faveur d'une transformation digitale responsable, nous avons adhéré au programme national « DATA-TIKA » de la CNDP (Commission Nationale de contrôle de la protection des Données à caractère Personnel) afin de renforcer notre conformité à la loi n°09-08 et de consolider notre gouvernance des données à caractère personnel.

Cette démarche s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue de nos pratiques, en veillant à la sécurisation des traitements de données, au respect des droits des personnes concernées et à l'intégration des exigences de protection des données dans nos relations avec nos partenaires.

À travers cette adhésion, nous réaffirmons notre volonté de faire de la protection des données personnelles un levier de confiance, de performance et d'innovation au service de nos clients et de notre transformation digitale.



d. Renforcer la culture d'éthique et de conformité

Notre Banque déploie des programmes de formation couvrant les thématiques clés de la conformité, telles que la lutte contre le blanchiment des capitaux et la lutte contre le financement du terrorisme, la déontologie, la prévention de la corruption et la protection des données à caractère personnelles.

Ces formations, dispensées sous différents formats, sont complétées par des actions de sensibilisation ciblées, permettant de renforcer la compréhension des enjeux de conformité des collaborateurs et leur capacité à prévenir les risques.



e. Une veille active au service de la conformité et de la RSE

La Banque s'appuie sur un dispositif de veille légale et réglementaire structuré et opérationnel, couvrant l'ensemble de ses activités dans une logique de conformité et de maîtrise des risques. La démarche RSE vient s'inscrire en complément de ce dispositif existant, en y intégrant spécifiquement les dimensions sociales et environnementales afin d'enrichir et d'élargir son périmètre d'application.

Ce dispositif constitue un instrument de pilotage structurant, contribuant à la maîtrise des risques, à l'amélioration continue des performances et au renforcement de la crédibilité de nos engagements RSE.



3. SÉCURISER LES PROCESSUS POUR SOUTENIR L'AMÉLIORATION CONTINUE

Le dispositif de conformité de notre Banque s'inscrit dans un système de contrôle interne plus large impliquant l'ensemble des processus et des fonctions de contrôle périodique et permanent.

Ce dispositif repose sur des contrôles indépendants réalisés par les entités compétentes du Contrôle Permanent et de l'Audit Interne. Les résultats des contrôles font l'objet d'un suivi rigoureux, avec la mise en place de plans d'actions et un reporting régulier aux instances de gouvernance. Cette organisation garantit une amélioration continue du dispositif de conformité.



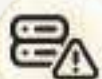
4. CYBERSÉCURITÉ : UN DISPOSITIF STRUCTURÉ AU SERVICE DE LA RÉSILIENCE NUMÉRIQUE

La gouvernance de la cybersécurité d'Al Barid Bank est assurée au plus haut niveau de l'organisation, sous l'impulsion du Directoire, avec l'appui d'un dispositif dédié et d'instances de pilotage chargées de définir les grandes orientations en matière de sécurité des systèmes d'information.

Dans ce cadre, la Sécurité des Systèmes d'Information (SSI) veille à la mise en oeuvre de la stratégie de cybersécurité, à la gestion des risques associés et au renforcement continu du niveau de sécurité, en lien avec les exigences réglementaires et les meilleures pratiques.

PRINCIPALES FAMILLES DE RISQUES

IDENTIFIÉES ET MAÎTRISÉES PAR AL BARID BANK



RISQUE D'ARRÊT OU
DYSFONCTIONNEMENT
D'UN SYSTÈME



RISQUE DE FUITE
DE DONNÉES



RISQUE DE PERTE OU
ALTÉRATION DES
DONNÉES



RISQUE DE CYBER
ATTAQUE / INTRUSION
EXTERNE



NOTRE ENGAGEMENT

Anticiper, prévenir et gérer ces risques grâce à une approche proactive, des dispositifs de sécurité robustes et une vigilance collective au service de la résilience d'AL BARID BANK.

a. Assurer la sécurité des données de nos parties prenantes

Chez Al Barid Bank nous mettons en oeuvre un ensemble de mesures organisationnelles, techniques et réglementaires visant à assurer la sécurité des données sensibles, notamment les données clients.



b. La cybersécurité, une culture à partager

Nous déployons au sein d'Al Barid Bank, un programme structuré de sensibilisation et de formation à destination de l'ensemble des collaborateurs et du grand public.



5. LA QUALITÉ : PILIER DE CONFIANCE ET DE PERFORMANCE

La qualité constitue un levier stratégique au coeur de notre modèle de développement, structurée autour d'un Système de Management de la Qualité (SMQ) certifié ISO 9001.

Enrichie par des dispositifs innovants d'accueil et soutenue par une démarche rigoureuse de mesure et d'amélioration continue, cette approche globale traduit l'engagement d'Al Barid Bank à offrir une expérience client homogène, inclusive et conforme aux meilleurs standards. Elle contribue également à renforcer la maîtrise des risques, l'efficacité opérationnelle et la crédibilité de notre positionnement en tant que banque citoyenne, proche de ses clients.

LA QUALITÉ AU COEUR DE NOTRE ENGAGEMENT

01 UN SYSTÈME QUALITÉ CERTIFIÉ, GARANT DE PERFORMANCE ET DE MAÎTRISE DES RISQUES



SMQ DÉPLOYÉ
DEPUIS 2016

Activités à forte valeur
ajoutée et à fort impact
client.

PÉRIMÈTRE



MONÉTIQUE



TRANSFERTS
D'ARGENT



MOBILE
BANKING

Le Système de Management de la Qualité (SMQ)
repose sur une approche processus structurée pour
assurer la maîtrise des opérations, l'harmonisation
des pratiques et la qualité des prestations délivrées.



CE DISPOSITIF
CONTRIBUE À :

- ✓ Maîtriser les risques
- ✓ Améliorer en continu la qualité de service
- ✓ Garantir une expérience client conforme aux exigences réglementaires et aux standards internationaux

NOTRE SMQ CERTIFIÉ ISO 9001



MONÉTIQUE

2016



TRANSFERTS
D'ARGENT

2018



MOBILE
BANKING

2020

DATE DE RENOUVELLEMENT

2023

2024

2023

02 L'ACCUEIL, UN LEVIER CLÉ DE LA SATISFACTION ET DE LA FIDÉLISATION CLIENT

ISTIQBAL

En 2024, déploiement du dispositif « Istiqbal » pour garantir une expérience client homogène, inclusive et conforme aux standards de la Banque.



- 1  DIFFUSION D'UNE CHARTE QUALITÉ ACCUEIL à l'ensemble du réseau, déclinée en arabe, français et amazigh, pour une approche inclusive et homogène.
- 2  PROGRAMME STRUCTURÉ D'ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS pour renforcer les postures d'accueil, d'écoute et de service, et garantir une prise en charge inclusive et adaptée des personnes en situation de handicap.
- 3  MÉCANISMES DE MESURE ET DE SURVEILLANCE DE LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL pour objectiver les pratiques et ajuster les actions.

03 MESURER, ÉVALUER ET AMÉLIORER EN CONTINU



- 1  UN BAROMÈTRE QUALITÉ TRIMESTRIEL diffusé à chaque strate du réseau, basé sur des indicateurs clés qui évaluent 3 composantes clés de la relation client :
 - La Qualité d'Entrée en Relation
 - La Qualité de Production
 - La Qualité de Service perçue
- 2  DES TABLEAUX DE BORD DÉDIÉS aux processus stratégiques.
- 3  DES ENQUÊTES DE SATISFACTION PLURIANNUELLES couvrant l'ensemble des canaux de la relation client (agences, GAB, application mobile, centre de relation client) pour mesurer la satisfaction et identifier les axes d'amélioration.

6. DES ACHATS RESPONSABLES POUR UNE CROISSANCE DURABLE

Al Barid Bank intègre les principes d'achats responsables dans l'ensemble de ses processus d'acquisition, en vue de concilier performance économique, maîtrise des risques et prise en compte des impacts sociaux et environnementaux dans les choix de ses fournisseurs et prestations.

La charte fournisseurs d'Al Barid Bank constitue un cadre de référence structurant nos relations avec nos partenaires. Elle formalise les principes d'éthique, de transparence, de conformité et de responsabilité attendus de la part de nos fournisseurs, tout en encadrant nos

Une attention particulière est accordée aux TPE et PME, afin de favoriser leur accès aux marchés de la Banque, contribuant ainsi à leur intégration progressive dans la chaîne de valeur d'Al Barid Bank. Cette dynamique participe également au soutien de l'économie locale, à la promotion de l'inclusion économique et à la consolidation d'un écosystème fournisseurs diversifié, résilient et responsable.

AXE 2 : AL BARID BANK ENGAGÉE POUR SES TALENTS

1. DYNAMIQUE DE VALORISATION DU CAPITAL HUMAIN

a. Valorisation des talents au service de l'organisation

Chez Al Barid Bank, nous plaçons le développement du capital humain au cœur de notre démarche RSE, en favorisant la valorisation des compétences, l'évolution professionnelle, la mobilité interne et l'égalité des chances.

Nous poursuivons le renforcement de nos équipes à travers un recrutement responsable et inclusif, tout en développant une gestion des carrières fondée sur la promotion interne, la reconnaissance des compétences. Nous accordons également une attention particulière à la mobilité sociale et à la qualité de vie au travail.



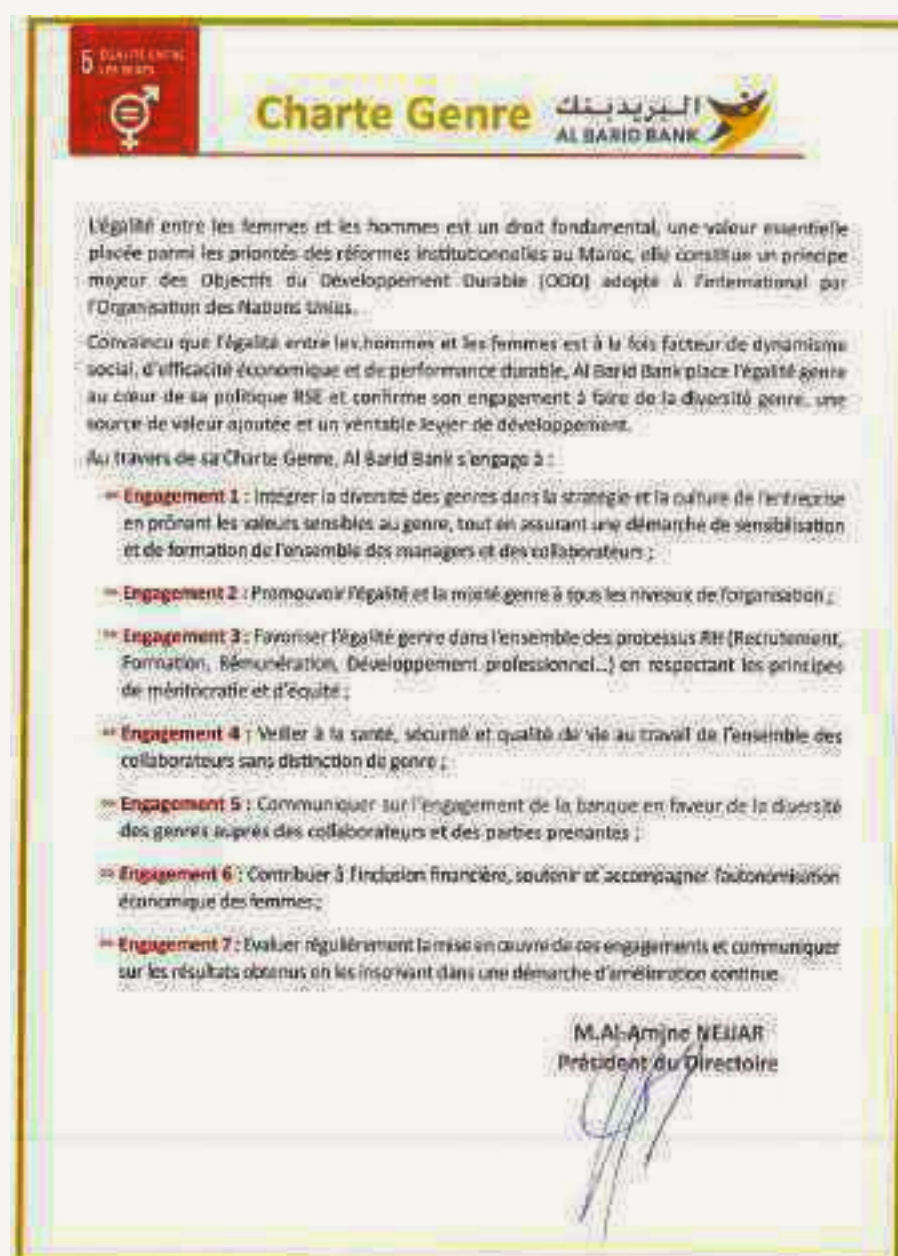
Notre engagement en faveur de la diversité et de l'inclusion se traduit également par des actions concrètes en faveur des personnes en situation de handicap. Nous contribuons à leur insertion professionnelle, notamment à travers notre participation au Forum Handicap, organisé en partenariat avec Espoir Maroc, et veillons à leur accompagnement tout au long de leur parcours professionnel. La présence de collaborateurs en situation de handicap à différents niveaux de responsabilité illustre notre volonté de promouvoir une culture fondée sur l'inclusion, l'équité et la non-discrimination.



b. Promotion de la diversité pour une égalité des chances

Al Barid Bank fait de la promotion de l'égalité entre les femmes et les hommes un axe structurant de sa stratégie de diversité et d'inclusion. Convaincue que la mixité et l'égalité des chances constituent des leviers essentiels de performance durable, d'innovation et de cohésion sociale, la Banque a adopté une Charte Genre traduisant son engagement en faveur d'un environnement professionnel plus inclusif et équitable.

Al Barid Bank affirme ainsi sa volonté de renforcer une culture d'entreprise fondée sur le respect, la non-discrimination, l'équité et la valorisation des talents, sans distinction de genre. Cette démarche s'inscrit dans les engagements nationaux et internationaux en matière de développement durable et de droits humains, notamment les Objectifs de Développement Durable (ODD) relatifs à l'égalité des sexes et à la réduction des inégalités.



2. CULTIVER LES TALENTS, RENFORCER LES COMPÉTENCES

Nous faisons de la formation un levier structurant de développement des compétences, au service de la transformation durable de la Banque en vue de renforcer l'employabilité, accompagner l'évolution des métiers et soutenir l'adaptation continue aux enjeux réglementaires, technologiques et RSE.

Nous déployons une ingénierie de formation alignée sur nos orientations stratégiques, avec des parcours hybrides et accessibles (présentiel, digital, classes virtuelles), renforcés par la **Digital Academy** qui facilite l'accès aux formations métiers et réglementaires.

Afin de diffuser une culture commune et d'ancrer durablement les principes de diversité, d'inclusion, d'égalité professionnelle et de responsabilité dans nos pratiques, nous intégrons également les enjeux de la RSE à l'ensemble de nos dispositifs de formation. Cette démarche contribue à sensibiliser et à accompagner l'ensemble de nos collaborateurs dans l'adoption de pratiques toujours plus responsables.

ACTIONS DE FORMATION 2025 EN CHIFFRES



17.651 J/H de formation



+14 % de progression
par rapport à N-1



2.923 collaborateurs formés



91 % de satisfaction à chaud



94 % de taux de couverture



5,73 J/H en moyenne
par collaborateur

Modes de déploiement



Présentiel : 36 %



Classe virtuelle : 19 %



E-learning : 44 %

Résultats du Plan de Formation 2025



Campagne d'identification

20.734 J/H identifiés
→ 10.426 J/H priorités



Programme Académie

14.838 J/H
Axes stratégiques banque



Formations Projets AMOA

6.173 J/H
Portefeuille projets

3. AGIR CHAQUE JOUR POUR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL PLUS SÛR, PLUS SAIN ET PLUS HUMAIN

Au sein d'Al Barid Bank, nous accordons une attention soutenue à la santé, à la sécurité et au bien-être de nos collaborateurs, dans le cadre d'une approche globale associant prévention des risques professionnels et amélioration continue de la qualité de vie au travail (QVT).

Notre dispositif de santé et sécurité au travail (SST) vise à garantir des environnements professionnels sûrs et conformes aux exigences réglementaires. Il repose sur une démarche structurée d'identification et d'évaluation des risques, ainsi que sur la mise en oeuvre de plans de prévention adaptés, complétés par des inspections régulières des sites portant sur les conditions d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie.

Ce dispositif est renforcé par des programmes continus de sensibilisation et de formation à la santé et à la sécurité au travail, contribuant à l'ancrage d'une culture de prévention au sein de l'organisation. Il s'appuie également sur un Comité d'Hygiène et de Sécurité (CHS), instance de dialogue et de concertation dédiée à l'amélioration continue des conditions de travail.

Nous oeuvrons à l'amélioration continue de la qualité de vie au travail en déployant des programmes sociaux favorisant l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, tout en soutenant le bien-être de nos collaborateurs. Ces actions s'inscrivent dans une démarche globale visant à offrir un environnement de travail plus épanouissant et durable.



PÈLERINAGE À LA MECQUE DES COLLABORATEURS



HOMMAGE AUX RETRAITÉS D'AL BARID BANK



ORGANISATION DE COLONIES DE VACANCES AU PROFIT DES ENFANTS DES COLLABORATEURS



VOYAGES ORGANISÉS AU PROFIT DES COLLABORATEURS



PARTICIPATION D'AL BARID BANK AUX ÉVÈNEMENTS SPORTIFS

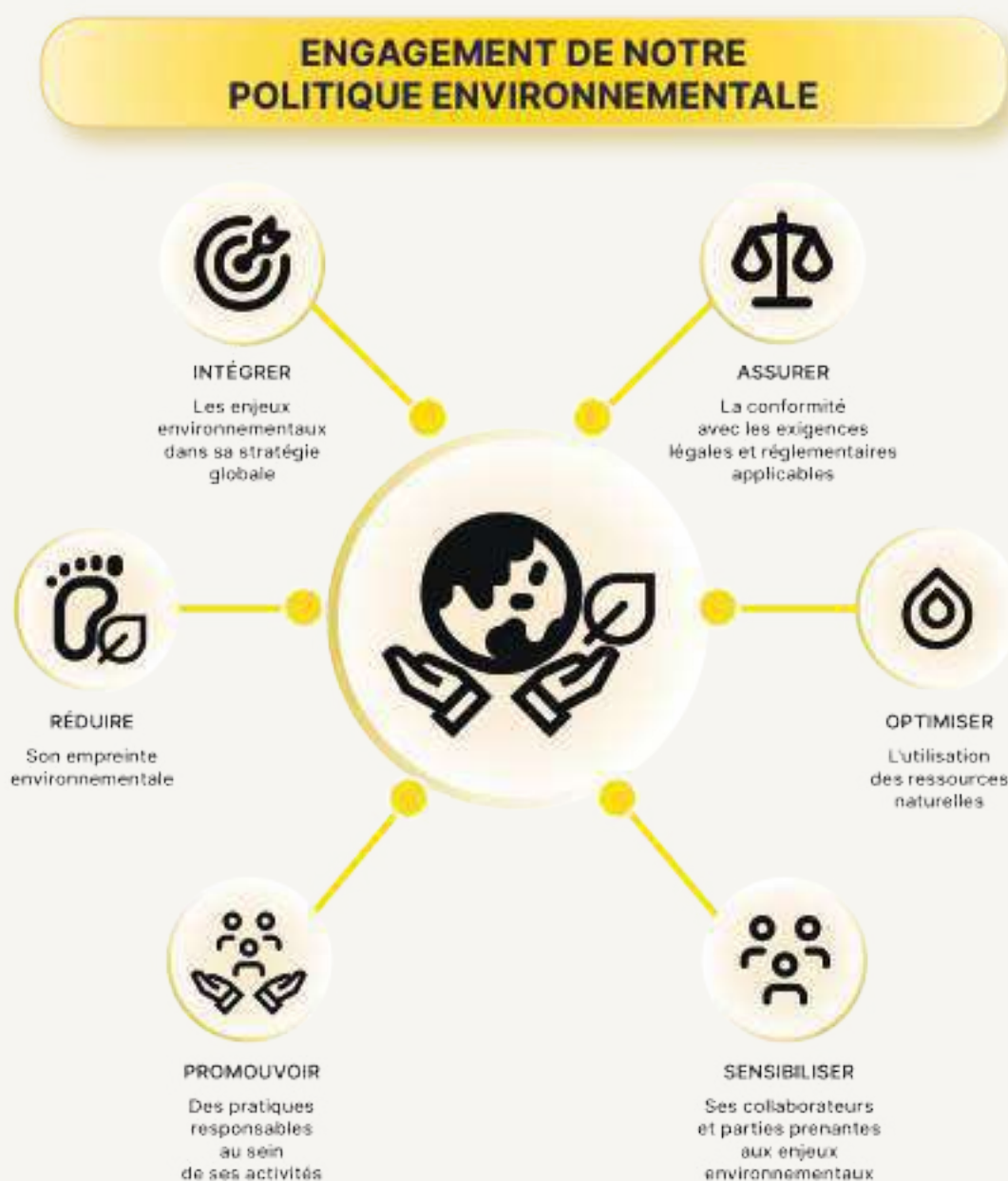


AXE 3 : AU COEUR DE LA TRANSITION ENVIRONNEMENTALE

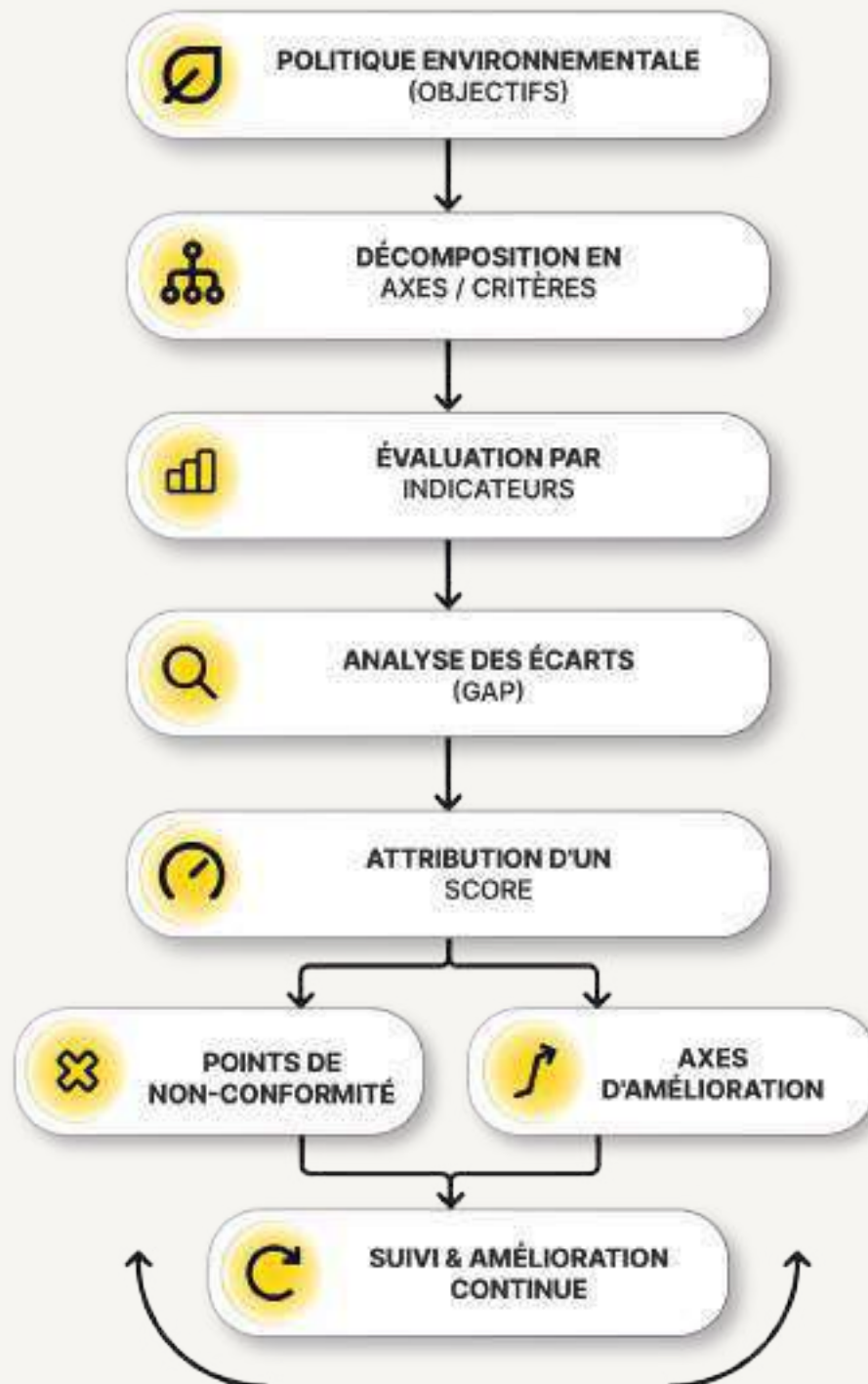
1. Fondements de notre politique environnementale

Dans un contexte marqué par l'accélération des enjeux climatiques et la nécessité d'une transition vers une économie durable, nous plaçons la protection de l'environnement au coeur de notre stratégie RSE.

Cet engagement s'inscrit dans une logique d'amélioration continue et de renforcement progressif de notre performance environnementale, constituant le cadre de référence de l'ensemble de nos actions.



Notre approche d'évaluation des risques environnementaux s'appuie sur une analyse des risques afin d'apprécier le niveau d'alignement entre notre politique environnementale et les pratiques mises en oeuvre. Grâce à des critères de maturité et à des indicateurs de suivi, elle permet d'identifier les axes de progrès, de définir les priorités d'action et d'établir une feuille de route structurée. Cette démarche s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue visant à renforcer durablement notre performance environnementale.



2. NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL (SME)

Soucieuse de s'aligner sur les meilleures pratiques, la Banque déploie un Système de Management Environnemental (SME) inspiré de la norme ISO 14001 v.2015. Fondé sur une approche structurée et progressive, ce dispositif repose sur quatre composantes essentielles : la gestion des risques environnementaux, la conformité réglementaire, les procédures opérationnelles et le suivi des indicateurs de performance.



3. VERS UNE RÉDUCTION DE NOTRE EMPREINTE CARBONE

Nous avons initié la réalisation de notre bilan carbone dans le cadre de notre stratégie de transition durable, en alignement avec les exigences de Bank Al-Maghrib en matière de changement climatique. Cet exercice s'appuie sur des référentiels reconnus, notamment le GHG Protocol, ainsi que sur des méthodologies nationales, en particulier celle de la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement.

Dans une première phase, le périmètre couvre les émissions directes (Scope 1) ainsi que celles liées à la consommation d'énergie (Scope 2), permettant d'identifier les principales sources d'émissions et d'établir une année de référence pour orienter les actions de réduction.

Dans une logique d'amélioration continue, nous prévoyons d'intégrer progressivement le Scope 3 afin d'élargir l'analyse à l'ensemble de la chaîne de valeur.

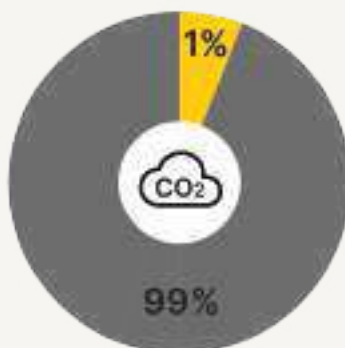


PÉRIMÈTRE DU BILAN CARBONE D'AL BARID BANK

	SCOPE 1	SCOPE 2	SCOPE 3
 Type d'émissions	Émissions directes	Émissions indirectes	Émissions indirectes élargies
 Sources	Sources internes (combustion, flotte, etc.)	Énergie achetée (électricité, etc.)	Chaîne de valeur complète (achats, investissements, financements)



RÉSULTAT DU BILAN CARBONE (ANNÉE DE RÉFÉRENCE 2025)



● SCOPE 1	131
Émissions directes	tonnes CO ₂
● SCOPE 2	11.305
Émissions indirectes	tonnes CO ₂



Les résultats montrent des émissions globalement maîtrisées, majoritairement indirectes.

4. INTÉGRER L'ÉCORESPONSABILITÉ À NOS PRATIQUES

a. Pour une réduction de notre empreinte énergétique

Faisant suite au calcul de notre bilan carbone, nous avons engagé un plan d'action visant à optimiser nos consommations d'énergie et à renforcer l'efficacité énergétique de nos infrastructures.

Dans cette dynamique, nous déployons un programme de conversion à l'éclairage LED au sein de notre réseau d'agences et de nos bâtiments administratifs, contribuant à l'amélioration de la performance environnementale de notre patrimoine immobilier et à la diminution de notre empreinte carbone, en cohérence avec nos engagements climatiques.



b. L'acculturations au service d'un avenir durable

Notre démarche de sensibilisation environnementale vise à mobiliser l'ensemble de nos collaborateurs autour des enjeux du développement durable. À travers des initiatives telles que « Agissons Vert » et des actions participatives, notamment des jeux-concours à vocation environnementale, nous encourageons l'adoption durable de pratiques plus responsables au quotidien.



AXE 4 : DE L'ÉDUCATION À L'INCLUSION FINANCIÈRE

1. AGIR AU COEUR DES COMMUNAUTÉS

a. Accompagnement citoyen

Nous déployons des dispositifs d'accompagnement citoyen adaptés aux moments clés de la vie, en facilitant l'accès aux services financiers pour des publics spécifiques tels que les pèlerins, les étudiants ou les populations éloignées du système bancaire. À travers ces initiatives, la Banque sécurise les parcours, simplifie les démarches et contribue concrètement à l'inclusion financière et sociale sur l'ensemble du territoire.

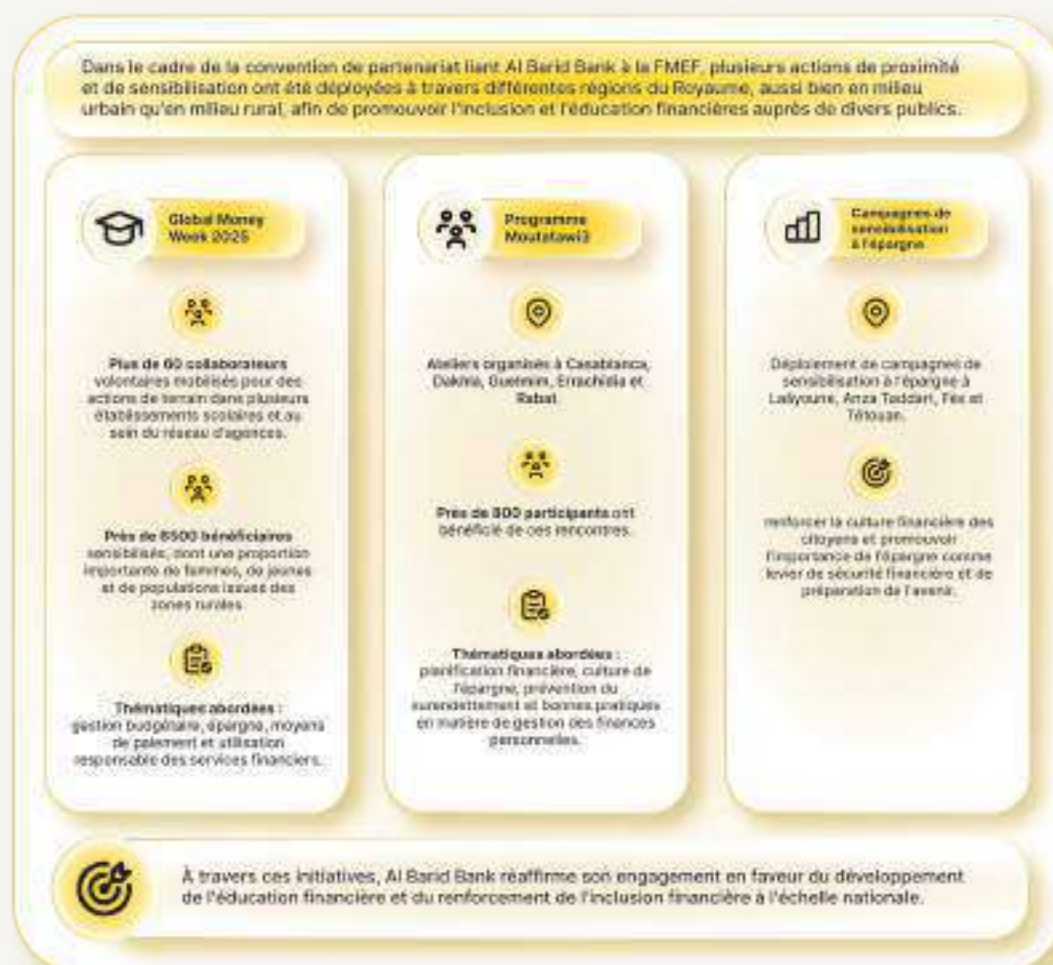


b. Mécénat et actions solidaires

Al Barid Bank structure ses actions de solidarité et de soutien aux initiatives à impact, à travers une gouvernance dédiée du mécénat encadrant les modalités de sélection, de validation, de suivi et d'évaluation des actions soutenues.

Ce cadre vise à assurer une gestion transparente, structurée et cohérente des initiatives de mécénat, en veillant à leur alignement avec les valeurs, engagements et priorités sociétales de la Banque. Il contribue également à renforcer l'impact des actions menées auprès des parties prenantes, tout en favorisant l'engagement solidaire des collaborateurs.

MÉCÉNAT SOCIAL



SÉANCES DE SENSIBILISATION DANS LE CADRE DE LA GLOBAL MONEY WEEK



PARTICIPATION D'AL BARID BANK AU PROGRAMME MOUTATAWI3



MÉCÉNAT ENVIRONNEMENTAL

Dans le cadre de sa politique de développement durable, Al Barid Bank a formalisé un partenariat stratégique avec la société LGRJ Sparklo, spécialisée dans les solutions innovantes de collecte et de valorisation des déchets.



Déploiement de machines intelligentes de collecte et de recyclage « les « Sparklo » » au sein d'établissements d'enseignement supérieur de référence à Casablanca (ESCA, ISCAE et Césablorica France City).



Les utilisateurs déposent bouteilles plastiques et canettes, qui sont automatiquement identifiées, compactées et orientées vers des filières de recyclage agréées.



Système de récompenses via une application mobile dédiée et actions de sensibilisation auprès des étudiants, collaborateurs et visiteurs des sites concernés.



À travers cette initiative, Al Barid Bank réaffirme son engagement en tant qu'institution financière socialement responsable, contribuant activement au développement de l'économie circulaire.

c. Informer, sensibiliser, mobiliser

A travers une approche multicanale associant médias, plateformes digitales et canaux de communication internes, Al Barid Bank déploie des actions de sensibilisation et d'éducation financière auprès du grand public.

Ces initiatives portent sur des thématiques clés telles que la bancarisation, la gestion budgétaire, l'épargne, les moyens de paiement, la digitalisation des services financiers ainsi que la prévention de la fraude et des risques de cybersécurité. Nous accordons une attention particulière aux publics les plus exposés aux enjeux d'inclusion financière, notamment les très petites entreprises, les commerçants, les artisans, les auto-entrepreneurs et les jeunes.

Grâce à des partenariats médias, des campagnes digitales et des contenus pédagogiques, nous contribuons à renforcer la culture financière des citoyens, à promouvoir des comportements responsables et à favoriser une utilisation sécurisée des services bancaires, tout en affirmant notre engagement en faveur de l'inclusion financière et de l'autonomisation économique.



PERFORMANCES DES CAMPAGNES DE SENSIBILISATION

Nos actions en chiffres



Diffusions radio :



3 000 passages



Audience cumulée des
campagnes radio :



380 millions
de contacts



Impressions campagnes
digitales :



88 millions



Clics campagnes
digitales :



171 000



Vues des contenus
pédagogiques sur les
réseaux sociaux :



20 Millions



Des campagnes multicanales pour informer, éduquer et accompagner durablement
nos audiences.

2. ACCOMPAGNEMENT DES PORTEURS DE PROJETS ET PETITS COMMERÇANTS

a. Soutenir l'entrepreneuriat et les initiatives locales

Al Barid Bank contribue au développement de l'entrepreneuriat à travers des dispositifs de formation et d'accompagnement destinés aux TPE et aux femmes porteuses de projets. Ces initiatives participent au renforcement des compétences, à l'inclusion économique et à la promotion d'un développement durable et inclusif.



Dans le cadre de notre stratégie d'inclusion financière, nous déployons un ensemble d'actions concrètes visant à accompagner les porteurs de projets et les très petites entreprises à chaque étape de leur développement. Cette approche se traduit par des dispositifs de formation et d'accompagnement non financier, conçus pour renforcer les capacités entrepreneuriales et favoriser la pérennité des activités.



ACCOMPAGNEMENT DE FEMMES PORTEUSES DE PROJETS



b. Le digital comme levier d'autonomisation économique des commerçants

Nous contribuons à l'inclusion financière et à la transformation digitale en développant des solutions de paiement innovantes favorisant l'accès aux services financiers numériques. Grâce à **Barid Payment Mobile**, notre solution basée sur la technologie Soft POS, nous permettons aux commerçants, aux très petites entreprises et aux entrepreneurs d'accepter des paiements sans contact directement depuis leur smartphone, y compris dans les zones les moins équipées.

En facilitant l'adoption des paiements électroniques, nous accompagnons la modernisation des échanges commerciaux et renforçons l'inclusion économique des acteurs de proximité. Cette initiative illustre notre volonté de mettre l'innovation au service d'une finance plus accessible, plus inclusive et plus proche des besoins de nos clients.



3. UNE BANQUE ACCESSIBLE, PARTOUT ET POUR TOUS

a. Conjuguer innovation et proximité

Nous faisons de notre stratégie omnicanale un levier majeur d'inclusion financière et d'accessibilité. En combinant la proximité de notre réseau physique avec des parcours entièrement digitalisés, nous facilitons l'accès aux services bancaires et levons les barrières géographiques et administratives, afin de répondre aux besoins de l'ensemble de nos clients, y compris dans les zones les plus éloignées.

Nous poursuivons le développement de solutions digitales accessibles, inclusives et sécurisées, destinées à simplifier l'expérience client et à renforcer l'utilité de nos services. L'application Barid Bank Mobile, l'entrée en relation à distance, ainsi que l'élargissement continu de notre offre digitale permettent à nos clients d'accéder facilement à leurs services bancaires, où qu'ils se trouvent.

Cette dynamique s'appuie également sur le renforcement de notre présence territoriale. En 2025, nous avons ouvert six nouvelles agences et étendu le déploiement de nos agences mobiles à 28 localités rurales, totalisant plus de 900 journées d'intervention consacrées à l'inclusion financière et à l'éducation bancaire.

b. Être au plus près de chacun

Nous faisons de l'accessibilité un pilier de notre engagement en faveur d'une banque plus inclusive. Notre démarche vise à garantir à l'ensemble de nos clients, quels que soient leurs besoins ou leur situation, un accès simple, équitable et sécurisé à nos services, dans une logique d'amélioration continue de l'expérience client.

Dans cette perspective, nous avons engagé un programme de grande envergure visant à rendre progressivement notre réseau d'agences et de guichets automatiques bancaires (GAB) accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR).

Par ailleurs, nous avons lancé un audit d'accessibilité numérique de nos principales plateformes digitales afin d'identifier les axes d'amélioration et de renforcer leur conformité aux standards WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) et meilleures pratiques en matière d'accessibilité numérique.

AUDIT D'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE



Diffusions radio : +700



GAB accessibles : +600



Périmètre de l'audit
Site institutionnel, GAB,
application BBM

AXE 5 : VERS UN ÉCOSYSTÈME RESPONSABLE & INCLUSIF

Dans le cadre de notre stratégie RSE, Al Barid Bank s'appuie sur un réseau de partenaires à impact en matière d'inclusion financière, d'employabilité, d'entrepreneuriat et de solidarité.

1. AGIR POUR L'INCLUSION FINANCIÈRE

La Banque poursuit ses actions en faveur de l'inclusion financière à travers des partenariats visant à faciliter l'accès aux services bancaires pour différentes catégories de bénéficiaires.

Dans ce cadre, nous avons conclu une convention avec le Ministère de l'Inclusion Économique, de la Petite Entreprise, de l'Emploi et des Compétences – Département de la Formation Professionnelle, permettant notamment d'accompagner les bénéficiaires des bourses de formation professionnelle vers une meilleure intégration financière en leur offrant un accès gratuit à des services bancaires à travers notre Pack E-Zy.



L'accès à l'éducation constitue également un levier d'inclusion économique. À ce titre, le partenariat conclu avec TAMWILCOM contribue à faciliter l'accès au financement des études supérieures à travers des mécanismes de garantie adaptés.



2. SOUTENIR L'ENTREPRENEURIAT ET L'AUTONOMISATION ÉCONOMIQUE



Nous renforçons notre engagement en faveur du développement entrepreneurial, à travers des partenariats avec notamment la plateforme Chorakae dédiée à l'accompagnement et au financement des porteurs de projets, ou encore l'Association des Femmes Chefs d'Entreprise du Maroc (AFEM) dans le cadre du programme She Impulse, destiné à soutenir l'entrepreneuriat féminin et l'autonomisation économique des femmes.



Nous soutenons également des initiatives portées par les acteurs de l'écosystème entrepreneurial, tels que la Startup Grow Foundation, en accompagnant des actions en faveur de l'innovation, du renforcement des compétences des entrepreneurs et du développement des startups.

3. S'ENGAGER EN FAVEUR DE L'INVESTISSEMENT SOCIAL ET DE LA SOLIDARITÉ

Notre engagement sociétal se traduit également par des partenariats à fort impact social.



À l'issue d'une convention conclue avec la Fondation Mohammed V pour la Solidarité, Al Barid Bank a intégré le Comité de soutien permanent de la Fondation. Ce partenariat structurant contribue à renforcer l'impact des actions sociales de la Banque à l'échelle nationale, en particulier dans les domaines de la lutte contre la pauvreté, de la réduction de la précarité et de la promotion du développement durable.



Dans la même dynamique, nous poursuivons notre implication au sein du programme de bourses porté par l'Union Nationale des Femmes du Maroc (UNFM), contribuant à l'accompagnement de jeunes filles en situation de vulnérabilité et à la promotion de l'égalité des chances à travers l'accès à l'éducation.

4. PROMOUVOIR LA COOPÉRATION INSTITUTIONNELLE ET LA FINANCE RESPONSABLE



À l'échelle nationale, Al Barid Bank continue de développer des coopérations institutionnelles contribuant à l'amélioration de l'accès aux services essentiels, notamment à travers le renforcement de son partenariat avec la CNOPS dans le domaine des services liés à la couverture médicale.



Au niveau international, nous poursuivons notre engagement au sein du World Savings and Retail Banking Institute (WSBI) en participant aux réflexions et initiatives visant à promouvoir une finance plus inclusive, responsable et durable à l'échelle africaine.



5. INVESTIR DANS LES COMPÉTENCES ET L'EMPLOYABILITÉ



À travers notre partenariat avec le Groupe ISCAE, nous contribuons au renforcement des compétences, au rapprochement entre le monde académique et l'entreprise ainsi qu'au développement de l'employabilité des jeunes talents mais également des collaborateurs.

À travers l'ensemble de ces partenariats, Al Barid Bank confirme sa volonté de contribuer au développement économique et social, tout en créant de la valeur durable pour ses parties prenantes et les communautés qu'elle accompagne.

