



الشركة العامة  
SOCIETE GENERALE

# RAPPORT ESG 2024





# SOMMAIRE

---

« Construire un avenir durable, inclusif et innovant »	4
Gouvernance et éthique	12
Employeur responsable	22
Transition énergétique et lutte contre le changement climatique	34
Développement des territoires	41
Adoption des meilleurs standards pour nos clients	48
Assurer une gouvernance saine et éclairée	56

# “ CONSTRUIRE UN AVENIR DURABLE, INCLUSIF ET INNOVANT ”



Les défis environnementaux et sociaux, amplifiés par les changements climatiques actuels, économiques et géopolitiques, représentent le plus grand enjeu collectif de notre époque.

Gouvernements, entreprises et citoyens, ont un rôle essentiel à jouer dans ce changement de paradigme, où le développement économique doit aller de pair avec les progrès environnementaux et sociaux. Dans ce contexte, Société Générale Maroc s'engage activement à

favoriser des modèles de développement plus durables et inclusifs, en soutenant l'émergence de nouvelles dynamiques économiques et en accompagnant les transformations positives de la société.

Faisant des enjeux ESG une priorité stratégique, Société Générale Maroc intègre cette démarche dans l'ensemble de ses métiers, en en faisant un levier d'innovation, de résilience et de création de valeur durable.

# AXES PRIORITAIRES RSE POUR SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROC

En 2024, Société Générale Maroc a poursuivi sa démarche RSE en s'appuyant sur les conclusions de son enquête de matérialité menée en 2022. Cette approche intègre l'écoute des parties prenantes et l'adaptation aux évolutions réglementaires.

Cinq axes ont ainsi été identifiés, avec la continuité du déploiement en 2024 de la feuille de route ambitieuse pour les concrétiser :



## LA GOUVERNANCE ET L'ÉTHIQUE

Veiller au respect des lois et des principes déontologiques, agir avec intégrité et éthique et inscrire la gestion des risques au cœur de chacune de nos démarches.



## L'EMPLOYEUR RESPONSABLE

Veiller à la qualité de vie au travail, à la diversité, à l'inclusion et au développement professionnel des équipes, facteur essentiel permettant d'encourager l'engagement des collaborateurs et de gagner en performance.



## L'ACCOMPAGNEMENT DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Agir en faveur du climat et de l'environnement en soutenant une transition juste, écologique et inclusive.



## LE DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

En prenant part aux innovations sociétales émergeant au Maroc, soutenir le développement et la résilience de l'économie locale et accompagner en particulier les transformations positives.



## L'ADOPTION DES MEILLEURS STANDARDS POUR NOS CLIENTS

Satisfaire au mieux les besoins actuels et futurs de nos clients en fournissant des services de qualité, pertinents, innovants et numériques et en leur permettant de faire face aux défis futurs.

Ces axes s'inscrivent pleinement dans la stratégie de Société Générale Maroc, qui poursuit avec ses clients la construction d'un avenir plus durable, tout en affirmant son engagement en tant qu'institution financière exemplaire. Ils se déclinent en dix enjeux prioritaires, constituant le socle de la feuille de route opérationnelle pour l'ensemble des métiers de la banque.

<b>Être exemplaire en tant qu'entreprise financière</b>	<b>Gouvernance et éthique</b>	Éthique et efficacité de la Gouvernance
	<b>Employeur Responsable</b>	Risques ESG
		Diversité et inclusion
<b>Coconstruire avec nos clients un avenir meilleur et durable</b>	<b>Transition énergétique et climatique</b>	Cadre de travail positif
	<b>Croissance des territoires</b>	Compte propre
	<b>Faire bénéficier nos clients des meilleurs standards</b>	Accompagner nos clients et nos territoires
		Financement à impact positif
		Croissance des territoires
		Confidentialité des données
		Digitalisation et innovation
		Confiance Client

## MÉTHODE DE PRIORISATION DES ENJEUX ESG

Conformément aux standards internationaux et locaux, la priorisation des enjeux ESG a été menée selon une approche structurée, combinant analyse qualitative et quantitative :

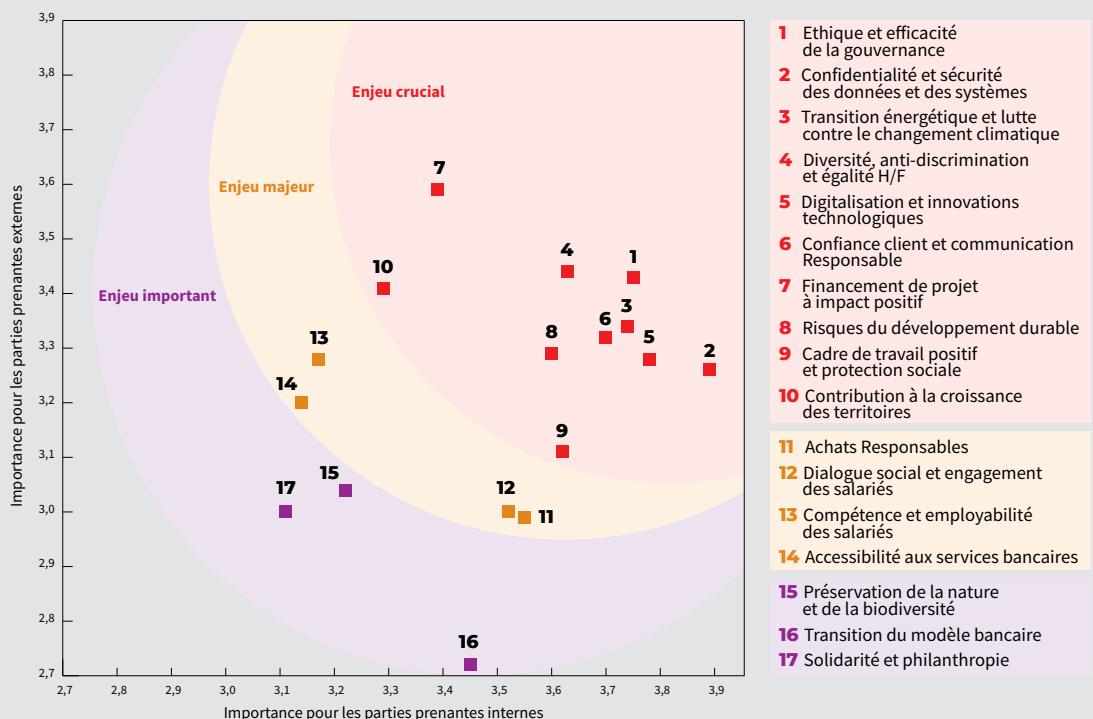
Dans un premier temps, en s'appuyant sur une évaluation de critères de matérialité pour classer plus d'une centaine d'enjeux extra-financiers en fonction de leur pertinence et de leur impact sur les parties prenantes et sur la Banque. Cette analyse a permis de ressortir 23 enjeux qui ont été évalués selon leur importance par un panel représentatif des parties prenantes, au travers d'entretiens individuels approfondis.

Par la suite, une consultation digitale a été

menée auprès des parties prenantes internes et externes, qui ont attribué une note de 1 à 4 aux enjeux sélectionnés. La consolidation des résultats a permis d'établir une matrice de matérialité, classant les enjeux selon leur impact perçu par les parties prenantes internes (axe des abscisses) et leur importance relative pour les parties prenantes externes (axe des ordonnées). Cette démarche a abouti à l'identification de dix enjeux cruciaux, quatre enjeux majeurs et trois enjeux importants. Par ailleurs, 48 % des répondants ont estimé que le niveau de responsabilité sociétale de Société Générale Maroc était « pionnier » ou « engagé ».

### Matrice de matérialité

Les résultats de l'enquête réalisée, présentés ci-dessous, sont classés en trois types d'enjeux\* : importants, majeurs et cruciaux.



\* Pour une meilleure illustration des résultats, certains enjeux ont été regroupés.

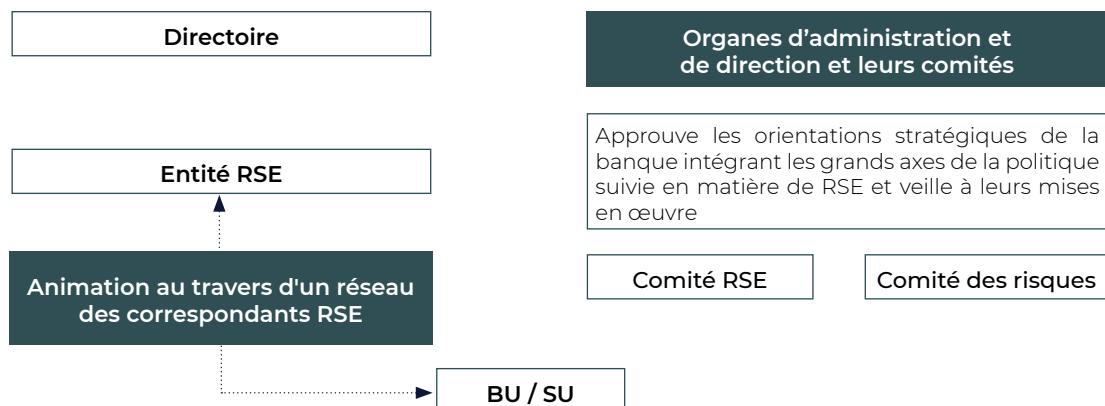
# CADRE DE PILOTAGE DE LA DURABILITÉ

Société Générale Maroc a défini un plan stratégique qui confirme ses ambitions de croissance et de transformation en alignement avec les tendances structurelles du marché. L'objectif est de transformer les modèles relationnels et opérationnels de la banque pour répondre aux besoins et nouveaux usages des clients, délivrer une proposition de valeur bancaire différente et capitaliser sur un modèle opérationnel industriel, agile et efficient. L'ambition stratégique confirme l'engagement continu de Société Générale Maroc pour un développement profitable et durable, ce qui place la Responsabilité Sociétale et Environnementale au cœur de cette ambition.

La stratégie RSE de Société Générale Maroc est construite en tenant compte des attentes de ses parties prenantes, des spécificités locales de son écosystème, des exigences réglementaires et des orientations choisies par ses instances de gouvernance pour développer un business à impact positif.

La banque a ainsi intégré la RSE au cœur de sa gouvernance de manière transverse, en assurant un déploiement des différents axes au niveau de tous ses métiers.

## GOUVERNANCE RSE TRANSVERSE



Le **Conseil de surveillance** approuve les orientations stratégiques, orientations qui seront mises en œuvre, sous son contrôle, par la Direction Générale.

La **Direction générale** examine les sujets RSE à travers, notamment :

- Le Comité RSE, présidé par le Directeur Général de Société Générale Maroc, et qui a pour mission de définir la stratégie RSE et suivre la mise en œuvre des différents plans d'action en termes RSE ;
- Le Comité des Risques qui supervise la gestion des risques (dont les risques climatiques).

L'entité **RSE** est chargée aussi de définir et de mettre en œuvre la stratégie RSE de l'entreprise (en lien avec les différentes directions opérationnelles et supports concernées).

Les **BU/SU** de la banque sont responsables de la mise en œuvre et de l'alignement de leurs initiatives avec la politique RSE de Société Générale Maroc. La déclinaison de la feuille de route opérationnelle RSE au sein des métiers concernés se gère à travers des comités RSE en présence des correspondants RSE des BU/SU.

À noter que dans tous les Comités Nouveaux Produits de la Banque, le Responsable RSE fait partie des membres permanents avec pour objectif d'analyser les risques de tout nouveau produit, liés à la responsabilité sociale et environnementale de la banque tout en proposant des conditions permettant l'allocation de ses risques.

## SÉPARATION DES LIGNES DE DÉFENSE

### Maitriser et piloter les risques

Notre mission est de servir nos clients en gérant efficacement les risques, en nous appuyant sur une organisation robuste et une culture risque couvrant tous les métiers, marchés et régions dans lesquels nous opérons.

Notre objectif est d'apporter un service client de qualité et de confiance et assurer une croissance durable pour la Banque. Pour cela, Société Générale Maroc se focalise sur une approche de la gestion des risques rigoureuse, en conformité avec la réglementation locale.

### Risques E&S

Au sein de Société Générale Maroc, les risques E&S (facteurs environnementaux et sociaux) font l'objet d'un traitement dédié.

L'intégration des principes de gestion des risques E&S dans le dispositif de gestion des risques a permis de renforcer la gouvernance.

Une application du principe de séparation des responsabilités de ligne de défense pour un pilotage robuste du dispositif de gestion des risques E&S a conduit à la clarification des rôles de la 1<sup>ère</sup> ligne de défense (BU/SU) et de la 2<sup>e</sup> ligne de défense (Directions des Risques et de la Conformité). Les entités opérationnelles ont la charge de déployer le système de gestion des risques E&S de leur périmètre dans le respect des exigences réglementaires en matière d'évaluation des contreparties et des transactions.

Les Directions des Risques et de la Conformité ont la charge de la 2<sup>e</sup> ligne de défense en ce qui concerne la gestion des risques E&S. À ce titre, elles exercent un contrôle de niveau 2 sur les risques de non-alignement, de réputation ou de crédit, d'origine E&S. Elles évaluent la qualité du dispositif de la 1<sup>ère</sup> ligne de défense sur les risques d'origine E&S et procèdent à la revue des dossiers les plus risqués remontés par la 1<sup>ère</sup> ligne de défense sur lesquelles elles émettent des avis.

## UN DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE COHÉRENT



# DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Société Générale Maroc dialogue avec ses parties prenantes d'une manière constructive pour mieux répondre à leurs attentes chaque fois que possible dans le respect de la réglementation et des lois en vigueur.

PARTIE PRENANTE CONCERNÉE	DISPOSITIF DE DIALOGUE MIS EN PLACE
<b>Clients</b>	 <ul style="list-style-type: none"><li>· Suivi et analyse de la satisfaction client</li><li>· Dispositif d'écoute permanent (enquêtes qualitatives et quantitatives)</li><li>· Étude d'image</li></ul>
<b>Collaborateurs</b>	 <ul style="list-style-type: none"><li>· Baromètre employeur</li><li>· Dialogue avec les instances représentatives du personnel</li><li>· Droit d'alerte des collaborateurs</li></ul>
<b>Régulateurs et superviseurs</b>	 <ul style="list-style-type: none"><li>· Relations étroites avec les autorités de supervision bancaire et financière et les organes de régulation</li><li>· Participation aux consultations et événements de la place financière</li></ul>
<b>Société civile</b>	 <ul style="list-style-type: none"><li>· Rencontres régulières avec les associations soutenues</li><li>· Veille des projets, entreprises ou secteurs faisant l'objet de controverses ou de campagnes publiques de la part de la société civile</li></ul>
<b>Fournisseurs</b>	 <ul style="list-style-type: none"><li>· Politique d'achats responsables</li><li>· Respect des principes d'achat responsable (équité, transparence, équilibre, traçabilité)</li><li>· Intégration de la charte d'achat responsable et de la clause RSE dans les contrats fournisseurs</li></ul>
<b>Agences de notation</b>	 <ul style="list-style-type: none"><li>· Étude et analyse des évaluations de performance financière</li><li>· Échanges et suivis réguliers avec les analystes</li></ul>

# ALIGNEMENT AVEC LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le groupe Société Générale Maroc a à cœur de contribuer aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies.

L'ambition RSE du Groupe est déclinée selon quatre axes stratégiques, qui permettent de contribuer à un certain nombre de ces objectifs.

Les deux premiers axes stratégiques Transition écologique et Développement des territoires, constituent les piliers de l'action de la banque en faveur de la transition. Les deux autres axes Employeur responsable et Culture de la responsabilité, constituent le socle d'une banque responsable.

## AMBITION RSE : AXES STRATÉGIQUES

### TRANSITION ÉCOLOGIQUE

En accompagnant les clients dans leur transition avec des solutions innovantes pour répondre à leurs nouveaux besoins, Société Générale contribue à la préservation de la biodiversité et entend favoriser le développement de l'économie circulaire, tout en alignant ses portefeuilles avec des trajectoires compatibles avec les objectifs de l'Accord de Paris en commençant par des cibles à court et moyen terme.

### DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

Société Générale soutient les transformations sociétales et économiques sur le plan local, en participant au financement des infrastructures, en accompagnement des acteurs locaux, PME et entrepreneurs, en étant à la pointe de la transition vers la mobilité durable et en développant une offre sociale et inclusive.

### EMPLOYEUR RESPONSABLE

Pour encourager l'engagement des collaborateurs au sein du Groupe et gagner en performance, il est essentiel de veiller à la qualité de la vie au travail, à la diversité, l'équité et l'inclusion et au développement professionnel des équipes. Société Générale a redéfini en 2023 sa stratégie employeur responsable, qui constitue l'un des piliers de sa stratégie RSE.

### CULTURE DE LA RESPONSABILITÉ

Société Générale intègre l'ESG au plus haut niveau de gouvernance, en déployant un dispositif de gestion des risques d'origine environnementale et sociale solide et en veillant à la conduite des affaires de manière éthique et responsable.

## OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



## FEUILLE DE ROUTE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROC

Société Générale Maroc a articulé sa feuille de route RSE autour des enjeux prioritaires découlant de son enquête de matérialité.



### GOUVERNANCE ET ÉTHIQUE

#### ÉTHIQUE ET EFFICACITÉ DE LA GOUVERNANCE

- Maintenir une Gouvernance saine et éclairée.
- Continuer à promouvoir une culture de conduite exemplaire basée sur des engagements forts en matière d'éthique et de déontologie.

#### GESTION DES RISQUES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- Garantir une organisation RSE transparente pour traduire notre stratégie en actions.
- Opérationnaliser un dispositif efficace de gestion des risques E&S.
- Partager nos progrès avec nos parties prenantes à travers l'amélioration de l'information extra-financière.
- Développer la connaissance et le partage des meilleures pratiques en matière ESG.



### EMPLOYEUR RESPONSABLE

#### DIVERSITÉ ET INCLUSION

- Continuer à favoriser une culture d'égalité professionnelle homme/femme et veiller au développement et partage des meilleures pratiques en la matière.

#### CADRE DE TRAVAIL POSITIF

- Maintenir un environnement de travail sain et promouvoir l'épanouissement des collaborateurs au travail.



### TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET CLIMATIQUE

#### IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE NOS PROPRES ACTIVITÉS

- Réduire notre empreinte carbone à travers l'amélioration de l'efficacité énergétique de nos bâtiments et l'adoption d'un cadre responsable de digitalisation.

#### ACCOMPAGNER LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DE NOS CLIENTS ET DE NOS TERRITOIRES

- Continuer à financer la transition énergétique de nos clients, accompagner le Maroc dans ses projets structurants et développer des offres de produits et services adaptés et innovants.



### CROISSANCE DES TERRITOIRES

#### CRÉATION DE VALEUR POUR NOS CLIENTS EN LOCAL

- Renforcer nos engagements en faveur de l'entreprenariat et du financement des TPE/PME.

#### INCLUSION FINANCIÈRE

- Favoriser l'inclusion économique et sociale à travers nos offres digitales et une offre adaptée aux femmes et aux jeunes.

#### FINANCEMENT À IMPACT POSITIF

- Promouvoir le financement des projets à impact positif et les secteurs d'activités clés tels que la santé et l'éducation ainsi que la clientèle cible des femmes tous marchés confondus.



### CONFiance & SATISFACTION CLIENT

#### CONFIANCE & SATISFACTION CLIENT

Nouer une relation de partenariat pérenne et harmonieuse avec nos clients à travers :

- Un service de qualité
- Une offre adaptée, innovante et digitale
- Une communication responsable et transparente
- Une gestion préventive des risques liés aux données à caractère personnel.

# GOUVERNANCE ET ÉTHIQUE

---



Société Générale Maroc s'appuie sur une gouvernance solide, à l'écoute de son environnement et respectueuse des plus hauts standards d'éthique. Une gestion rigoureuse et maîtrisée des risques et une conduite responsable des activités constituent le socle sur lequel sont prises l'ensemble des décisions.

# ÉTHIQUE, DÉONTOLOGIE ET EFFICACITÉ DE LA GOUVERNANCE

L'éthique et la conformité sont les piliers de notre métier de banquier. Notre responsabilité nous impose de veiller au respect des lois et des principes déontologiques, d'agir avec intégrité et d'inscrire la gestion des risques au cœur de chacune de nos démarches. C'est un devoir envers nos parties prenantes, indispensable à leur confiance.

En tant que banque responsable, Société Générale Maroc s'attache à appliquer et diffuser une culture forte de responsabilité et d'éthique. Cela implique, pour tous les collaborateurs, un respect permanent des valeurs éthiques

et des normes professionnelles. Ces derniers doivent inscrire leurs actions dans le respect des dispositions propres aux activités bancaires et financières, qu'elles soient de nature législatives ou réglementaires, ou qu'il s'agisse de normes professionnelles, déontologiques ou internes.

En interne, des campagnes de sensibilisation à la loyauté des pratiques, aux règles de lutte contre la corruption ou le blanchiment d'argent, et d'une manière générale au respect du code de conduite et du code déontologique, sont régulièrement menées en ce sens.

## CULTURE ET CONDUITE AU SERVICE DE LA PERFORMANCE DURABLE

Société Générale Maroc applique avec attention les principes de bonne gouvernance et veille à l'intégrité de ses pratiques : un actif essentiel dans la confiance que lui accordent ses clients, contreparties et autorités de régulation. Elle a toujours placé l'intégrité et la transparence comme valeurs fondamentales de l'impact clients, constituant l'épine dorsale de la réputation du Groupe.

### CODE DE CONDUITE

Société Générale Maroc dispose d'un Code de conduite, intégrant ses engagements envers ses parties prenantes (clients, collaborateurs, investisseurs, fournisseurs, régulateurs, public/société civile...), ainsi que les principes de comportement individuel et collectif attendus, alignés avec ses valeurs.

Ce code détaille les règles et les bonnes pratiques à observer par ses équipes, pour une collaboration intègre, engagée et responsable.

Dans cette optique, l'ensemble des collaborateurs sont régulièrement sensibilisés au respect des règles d'éthique et de conduite, contribuant à préserver la relation de confiance établie entre la banque, ses clients et ses parties prenantes à travers un actif fondamental : sa réputation.

Le respect du Code de conduite et de ses principes fait l'objet d'un suivi étroit, contribuant ainsi chaque jour au développement d'une culture éthique forte et à la promotion d'une conduite responsable et partagée par tous.

C'est pourquoi Société Générale Maroc veille à ancrer une culture de responsabilité et à appliquer les normes bancaires les plus exigeantes en matière de contrôle et de conformité, tout en engageant ses collaborateurs à agir avec intégrité et professionnalisme, dans le respect des lois applicables à toutes ses activités.



# PRÉVENTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Le dispositif de prévention et de gestion des conflits d'intérêt de Société Générale Maroc distingue 2 catégories potentielles de conflits :

- Les conflits de l'institution sont ceux résultant de l'activité des entités du Groupe. Il s'agit donc de situations dans lesquelles un conflit d'intérêts pourrait surgir avec un ou des acteurs avec lesquels elle développe une relation d'affaires, une relation commerciale (entre clients, entre fournisseurs, entre clients et autres tiers, entre l'entité elle-même et sa relation d'affaire/commerciale...) ;
- Les conflits d'intérêts des collaborateurs dans le cadre de leur activité professionnelle. Ces situations de conflit d'intérêts pourraient surgir du fait de leurs activités, relations ou intérêts privés. Les conflits d'intérêts peuvent concerner le collaborateur ou mandataire social directement (notamment Directeur général, Directeur général délégué, administrateur) ou indirectement par l'intermédiaire de l'un de ses proches.

Ce dispositif repose sur un cadre normatif qui rappelle les principes et les lignes de conduite à respecter par les collaborateurs afin d'éviter les situations de conflits d'intérêts susceptibles d'entraver le respect des obligations réglementaires et déontologiques de la banque et d'entrainer des risques juridiques, commerciaux ou de réputation.

Globallement, tout collaborateur doit s'abstenir d'entretenir avec les clients, partenaires et fournisseurs des relations personnelles qui contreviendraient à ses devoirs professionnels ou le mettraient en situation de conflit d'intérêt.

Société Générale Maroc décline une politique interne rigoureuse qui s'appuie sur :

- Une organisation adéquate, permettant aux principales activités susceptibles d'entrer en conflits d'intérêts, de bénéficier d'une indépendance de par leur rattachement au Directoire ;
- Des mesures spécifiques permettant à des entités sensibles telles que la salle des marchés de bénéficier d'une séparation « physique » à travers la sécurisation des accès aux locaux dédiés ;
- Des procédures d'habilitation qui limitent l'accès aux informations confidentielles aux seules personnes en ayant besoin dans le cadre de l'exercice de leurs activités ;
- Des règles strictes en matière d'exécution des opérations sur les marchés financiers (respect du principe d'équité dans le traitement des ordres des clients, interdiction de tout intérressement d'un collaborateur au succès d'une transaction spécifique, obligation de transparence des frais et commissions appliqués aux opérations...) ;
- La mise en place d'une cartographie de risques de conflits d'intérêt permettant l'identification des situations potentielles de conflits d'intérêt. Cette cartographie est soumise à une revue annuelle ;
- Des formations dispensées à l'ensemble des collaborateurs exposés ;
- Des rappels annuels à l'ensemble des collaborateurs à l'obligation de reporter les situations pouvant entrer en conflit d'intérêt.

# LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

**La corruption dite « active » se définit comme le fait de proposer un avantage indu (une chose de valeur) à une personne ou de céder à ses sollicitations (tendant à lui fournir un avantage indu), pour qu'elle accomplisse ou s'abstienne d'accomplir un acte lié à sa fonction.**

**La corruption dite « passive » se définit comme le fait de solliciter ou d'accepter un avantage indu (une chose de valeur) d'une personne en vue d'accomplir ou de s'abstenir d'accomplir un acte de sa fonction ou un acte facilité par l'exercice de cette fonction.**

**Le trafic d'influence est une autre forme de corruption qui peut être aussi actif ou passif :**

- **Le trafic d'influence dit « actif » est le fait de proposer un avantage indu (une chose**

**de valeur) à une personne ou de céder à ses sollicitations (tendant à lui fournir un avantage indu), pour que celle-ci abuse de son influence en vue d'obtenir, au profit de la personne versant cet avantage, une décision favorable d'une autorité ou d'une administration publique.**

- **Le trafic d'influence dit « passif » est constitué par le fait de solliciter ou d'accepter un avantage quelconque d'une personne pour abuser de son influence en vue d'obtenir, au profit de la personne versant cet avantage, une décision favorable d'une autorité ou d'une administration publique.**

**Société Générale Maroc s'interdit de pratiquer la corruption. Aucune forme de corruption n'est tolérée au sein des entités du Groupe.**

Société Générale Maroc a mis en place un dispositif complet pour la lutte contre la corruption, avec le déploiement d'équipes dédiées au sein de la banque, la mise en œuvre d'une cartographie des risques détaillée, un dispositif de sensibilisation pour tous les collaborateurs, la publication d'une nouvelle version du Code de Conduite prévoyant une « tolérance zéro » pour ce type d'agissement, ainsi que le déploiement d'un système d'alerte.

Toutes les entités du groupe Société Générale Maroc adoptent une attitude ferme vis-à-vis de la corruption (cadeaux, avantages, repas d'affaires, manifestations...). Chaque collaborateur est responsable de ne pas participer à des actes de corruption, de veiller à détecter les comportements anormaux et de les signaler dans les meilleurs délais.

Le dispositif de Société Générale Maroc en matière de prévention et gestion des actes de corruption repose sur un cadre normatif robuste, renforcé par le code de conduite anticorruption qui s'appuie sur des principes stricts conformément aux dispositions réglementaires les plus rigoureuses en la matière.

Afin de renforcer la vigilance sur cet aspect, Société Générale Maroc a mis en place un programme solide et structuré reposant sur :

- Des actions de sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs par rapport à la lutte contre la corruption, ainsi que des formations pour les collaborateurs les plus exposés ;
- Un dispositif d'alerte professionnelle, le droit d'alerte pouvant être exercé auprès de la ligne managériale ou en saisissant directement le Chief Compliance Officer (CCO) local ;
- La mise en place d'une cartographie des risques de corruption ;

- La mise en place d'un régime disciplinaire ;
- L'évaluation et la gestion des risques des tiers ;
- Un dispositif en matière de déclaration des cadeaux, repas d'affaires évènements externes à travers une adresse dédiée aux déclarations : declarations.cera@socgen.com.

## CERTIFICATION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT ANTI-CORRUPTION DE LA BANQUE



• À l'occasion de la publication de la directive Bank Al-Maghrib N° 1/W/2022 relative à la prévention et la gestion par les établissements de crédit des risques de corruption entrée en vigueur le 19 mai 2023, Société Générale Maroc a entrepris des travaux de mise en conformité afin d'assurer la conformité du dispositif de lutte contre la corruption.

• La banque obtient en 2023 la certification ISO 37001 pour son système de management anti-corruption à l'issue de l'audit externe effectué par la Cabinet International EuroCompliance. (Certification attribuée le 30 octobre 2023 et valable jusqu'au 29 octobre 2026). Cette distinction témoigne de l'engagement indéfectible de la Banque envers des pratiques éthiques et transparentes, et de sa volonté de lutter contre la corruption à tous les niveaux.

• La certification ISO37001 est maintenue en 2024 à l'issue de l'audit de surveillance (Année 1) déroulé en septembre 2024.

# INTÉGRITÉ DE MARCHÉ

La réglementation sur la transparence et l'intégrité des marchés vise à créer les conditions d'un marché efficient et à susciter la confiance des investisseurs, en diminuant les situations d'asymétrie informationnelle pouvant générer un retrait des investisseurs et une moindre liquidité des actifs échangés. Les principales obligations, auxquelles les banques sont également soumises en tant que détentrices de titres mais aussi en raison de leurs activités de marché (trading), consistent à contrôler les abus de marché (délits de manipulation de marché, de diffusion de fausse information, délit d'initié, de divulgation illicite d'information privilégiée).

Pour respecter ses obligations, Société Générale Maroc a mis en place des règles, procédures et outils visant à prévenir et détecter les abus de marché, au niveau des collaborateurs comme au niveau central. Dans ce cadre, Société Générale Maroc précise les règles, mesures et interdictions applicables en matière de prévention contre toutes pratiques portant atteinte à l'intégrité des marchés financiers, incluant les opérations d'initiés (transmission et utilisation d'informations privilégiées) et les manipulations de marché (manipulation de cours, diffusion de fausses informations).

La banque définit les règles communes à tous les collaborateurs, chacun d'entre eux devant d'agir de façon responsable et de respecter l'intégrité des marchés. C'est ainsi que les collaborateurs agissent dans le strict respect des standards et principes qui encadrent les opérations sur les marchés financiers, en s'abstenant de tout comportement ou action susceptible de fausser le principe de concurrence, d'altérer la réalité ou la transparence vis-à-vis des participants du marché et des autorités de régulation.

Chacun des collaborateurs respecte les règles relatives à la lutte contre les abus de marché et exerce une vigilance permanente afin de protéger l'intégrité des marchés. De ce fait, il est strictement proscrit, notamment, d'enfreindre les règles relatives au délit d'initié, de divulguer de façon illicite des informations privilégiées, de diffuser des informations envoyant des signaux faux ou trompeurs aux marchés, de manipuler les cours.

**• Information privilégiée :** Tous les employés de Société Générale Maroc, disposant dans l'exercice de leur profession ou de leurs fonctions d'informations privilégiées, s'interdisent de les utiliser pour permettre sciemment de réaliser sur le marché, soit directement, soit par personne interposée, une ou plusieurs opérations. On entend par information privilégiée, toute information à caractère précis qui n'a pas été rendue publique, qui concerne, directement ou indirectement, des émetteurs ou des Instruments Financiers cotés sur des Marchés Organisés, et qui, si elle était rendue publique, serait susceptible d'influencer de façon sensible le cours de ces Instruments Financiers ou des Instruments Financiers dérivés qui leur sont liés.

**• Délit d'initié:** Les employés de Société Générale Maroc s'astreignent, dans le strict respect des dispositions réglementaires relatives au délit d'initié (notamment le Dahir portant loi N° 1-93- 212), à ne pas utiliser les informations privilégiées (non publiques), directement ou indirectement, pour leur compte propre ou celui d'autrui. Une opération d'Initié se produit lorsqu'une personne détenant une information privilégiée la communique à un tiers en dehors de l'exercice normal de ses fonctions (ou de son mandat spécifique), recommande à un tiers une opération sur la base de cette Information privilégiée ou en fait usage, pour son propre compte ou pour le compte d'un tiers, directement ou indirectement, pour :

- L'acquisition ou la cession d'instruments financiers relatifs à cette information ou d'instruments financiers qui leur sont liés ;
- L'annulation ou la modification d'ordres concernant des instruments financiers relatifs à cette information ou des instruments financiers qui leur sont liés.

L'utilisation d'une recommandation ou incitation, sur la base de cette Information privilégiée, est également considérée comme une opération d'Initié lorsque la personne qui y a recours sait qu'elle le fait sur la base d'une Information privilégiée.

**• Manipulation de marché :** Les employés de Société Générale Maroc s'interdisent de manipuler le marché, seuls ou avec d'autres, à leur avantage ou à l'avantage d'un tiers, au moyen de quelque acte ou série d'actes que ce soit, de silences, de diffusion de fausses informations ou de rumeurs, par l'utilisation de pratiques trompeuses ou par tout autre moyen. Ils ne doivent pas exercer ou tenter d'exercer, pour leur propre compte, sur le marché d'un instrument financier, une manœuvre de nature à agir sur le cours des titres ou ayant pour objet d'entraver le fonctionnement régulier du marché. Les employés sont tenus de s'abstenir de répandre dans le public, par des voies ou moyens quelconques, des informations fausses ou trompeuses sur la situation d'un émetteur de titres ou sur les perspectives d'évolution d'un instrument financier.

Outre les dispositifs déployés en matière de conformité réglementaire tels que la protection des données personnelles, le dispositif de lutte anti-corruption, la protection du consommateur, l'application du Code de conduite déontologique et l'intégrité des marchés, Société Générale Maroc veille également au respect de la sécurité financière à travers l'identification des clients et contreparties, la lutte anti-blanchiment de capitaux et au financement du terrorisme, le respect des embargos et sanctions internationales et ce, conformément aux exigences légales et réglementaires en vigueur en la matière.

# KNOW YOUR CUSTOMER (KYC)

Au sein de la SU (Service Unit) Conformité, un Département (KYC) est dédié à la Connaissance Client, Contreparties et Tiers, en charge de l'application et du contrôle des obligations réglementaires qui visent à les identifier. Cette identification se base sur la collecte des documents et données adéquats et sur une analyse approfondie de ces éléments.

Par ailleurs, le Département KYC est en charge de la déclinaison du corpus normatif, de la formation des collaborateurs et du contrôle de l'effectivité du dispositif.

À noter qu'au sein de la banque plusieurs entités interviennent dans ce processus (force commerciale, Back Office, SU Conformité, etc...).

Le Département KYC constitue le point central du dispositif Sécurité Financière étant donné qu'il intervient en premier lieu lors de l'entrée en relation et tout au long de la relation à travers les revues périodiques et exceptionnelles.

L'exercice 2024 a maintenu le renforcement de ce dispositif avec notamment la mise en place d'une fonction tour de contrôle KYC qui coordonne les différentes actions entre les différents métiers en charge de ce volet et du suivi de l'accompagnement technologique de la démarche.

## LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

Au sein de la SU Conformité, un département dédié (LCB/FT) est chargé de la mise en place et de l'exécution d'un programme de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Ce programme repose principalement sur la surveillance des opérations et consacre, en complément de la connaissance du client (KYC), une démarche pragmatique fondée sur l'approche par les risques à partir de laquelle les établissements financiers classent leurs clients selon le niveau de risque qu'ils présentent au regard de critères établis. Il prend en charge aussi les demandes d'informations et obligations de déclarations de soupçon auprès de l'Autorité Nationale de Renseignement Financiers (ANRF). Il dispense des formations et sensibilisations aux équipes LOD1<sup>(I)</sup> afin de les accompagner pour mieux identifier les signaux (faibles et forts) en matière de LCB/FT.

Par ailleurs, l'évaluation des risques de blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme se fait annuellement à travers :

**1. Un exercice de Risk Assessment** qui couvre systématiquement le risque de blanchiment et de financement du terrorisme. Il a été conçu pour :

- Identifier les zones de risques potentiellement non couvertes et mettre en place des plans d'actions en conséquence ;
- S'aligner sur les meilleures pratiques internationales quant à la gestion des risques de conformité.

**2 Un exercice de collecte des données LCB/FT** de l'institution par Bank Al-Maghrib dont l'objectif est de consolider l'exposition du pays en matière de LCB/FT à travers la data disponible chez les institutions financières.

(I) LOD1 : Ligne de défense 1 faisant partie du dispositif de contrôle interne et composés par les activités métiers et fonctions.

# SANCTIONS ET EMBARGOS

Société Générale Maroc, à travers son département « Conformité Sanctions & Embargos », assure la mise en place et la gestion du dispositif de Société Générale Maroc en matière de maîtrise des risques liés aux embargos et sanctions internationales. À cet effet, il prend en charge le traitement de l'ensemble des alertes liées aux problématiques de sanctions & embargos.

Dans ce cadre, la banque dispose d'un corpus normatif relatif à l'activité Sanctions et Embargos en alignement avec les réglementations locales

et extraterritoriales applicables détaillées par pays et thématiques et d'une procédure locale sur les sanctions pour le renforcement du dispositif de sécurité financière.

Le dispositif de contrôle des opérations Trade est conçu pour conduire les diligences nécessaires en s'appuyant sur des fonctionnalités efficientes, à savoir l'automatisation du tracking des navires.

# ACHATS RESPONSABLES

Dans le cadre de sa politique de conduite des « achats responsables », Société Générale Maroc garantit :

- La neutralité dans la sélection des fournisseurs ;
- L'équité dans l'accès aux marchés du Groupe ;
- L'efficacité dans la recherche des solutions ;
- La sécurité opérationnelle, juridique et contractuelle ;
- La responsabilité, avec l'intégration des engagements sociaux et environnementaux dans la conduite de ses achats.

Ainsi, en plus du critère rapport qualité / prix, Société Générale Maroc veille à prendre en considération l'ensemble des coûts et impacts engendrés par l'acquisition, l'utilisation d'un produit ou d'un service ainsi que ses impacts en fin de vie en s'inscrivant dans une démarche d'achats responsables. Dans ce contexte, Société Générale Maroc intègre ces critères dans les processus d'achats.

En ce sens, tout acte d'achat doit respecter les principes et engagements en matière d'achats responsables, repris dans la Charte Achats Responsables de la banque. Tout achat doit

respecter les principes applicables à un achat responsable : mise en concurrence, équité et transparence, équilibre dans les relations, sélection du mieux disant, traçabilité et auditabilité.

Un certain nombre d'actions sont adoptées tout au long du processus Achat en application de la démarche RSE :

- Vérification de la qualification RSE de la prestation ;
- Intégration d'exigences RSE dans le cahier des charges ;
- Introduction de critères RSE dans la grille de notation multicritère pour l'analyse des offres des soumissionnaires ;
- Insertion, dans l'ensemble des contrats de la Direction des Achats, de la clause RSE rappelant les réglementations RSE auxquelles Société Générale est soumise ;
- Intégration dans les Contrats d'Achats de la Charte des Achats Responsables.

Une clause RSE est intégrée dans les contrats d'achats, précisant que le prestataire s'engage à respecter les obligations prévues à cet effet.

## CHARTE DES ACHATS RESPONSABLES

Pour répondre à ses obligations légales et réglementaires et dans la lignée de son Code de Conduite, Société Générale Maroc vise à associer ses fournisseurs dans la mise en place de mesures de vigilance. La Charte des Achats Responsables a pour objectif d'informer les fournisseurs des engagements pris par Société Générale Maroc en matière d'achats responsables et des attentes vis-à-vis des fournisseurs sur le respect de ces principes. La Charte couvre les engagements de la banque vis-à-vis de ses fournisseurs tels que l'équité,

l'éthique, la transparence, la vigilance vis-à-vis du risque de dépendance réciproque, le respect de délai de paiement, la confidentialité et le droit de propriété intellectuelle, l'intégration des fournisseurs de petites et moyennes tailles et le recours à la médiation. La Charte couvre également les engagements des fournisseurs sur les sujets de l'environnement, des droits de l'Homme, du droit du travail, de l'éthique des affaires, de la sous-traitance, de la démarche de progrès et du suivi de l'application de la Charte.

# REPORTING RSE

Une campagne annuelle de collecte des données est effectuée pour le reporting RSE afin de couvrir des informations extra-financières aussi variées que :

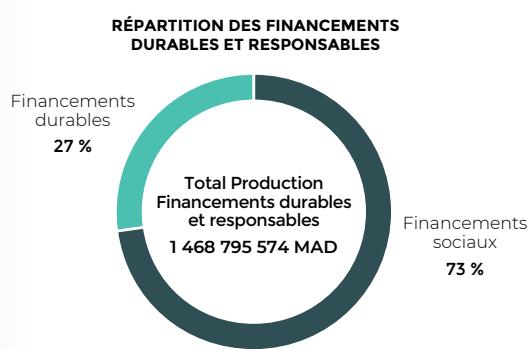
- Les financements durables et à impact positif (SPIF).
- Le mécénat et sponsoring.
- Les données environnementales.
- Les données sociales et de formation.
- Les données achats.

## FINANCEMENTS DURABLES ET À IMPACT POSITIF

Le cadre SPIF (Sustainable and Positive Impact Finance) a été établi en s'appuyant sur le respect des trois piliers du Développement Durable (Économique, Environnemental, Social) et en s'inspirant de référentiels externes tels que les propositions de la BEI, de l'UNEP FI et de la Taxonomie européenne, le reporting des indicateurs SPIF évolue en incluant des métiers et géographies pertinents.

Le SPIF (Sustainable and Positive Impact Finance) est la somme des montants engagés de tous les financements référencés comme Social et/ou Environnemental, portant sur des actifs, équipements, projets et/ou activités ayant un bénéfice environnemental ou social.

## RÉPARTITION DE LA PRODUCTION SPIF DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROC EN 2024



En 2024, la banque a poursuivi la remontée des indicateurs pour le suivi et le pilotage du dispositif de gestion des risques E&S tels que le nombre de clients ayant fait l'objet d'une revue E&S approfondie, le nombre des transactions ayant fait l'objet d'une analyse E&S et le nombre de personnes formées à la gestion des risques d'origine E&S.

SPIF	Total en MAD
Financements sociaux	1 071 686 753
Financements durables	397 108 821
Total Production	1 468 795 574

## MÉCÉNAT ET SPONSORING

Le mécénat et le sponsoring font partie de la démarche RSE de Société Générale Maroc et représentent, entre autres, une façon d'affirmer son intérêt pour son environnement culturel et social.

Mécénat : soutien financier ou en nature (moyens matériels ou humains) apporté sans contrepartie équivalente de la part du bénéficiaire, à une œuvre ou à une structure pour l'exercice d'activités présentant un caractère d'intérêt général.

Les principaux domaines d'intervention pour le mécénat Société Générale Maroc sont :

- Mécénat solidaire : Insertion des jeunes en difficulté dans la vie active, insertion par l'éducation, la culture ou le sport.
- Mécénat culturel : musique et art contemporain.

Sponsoring (ou parrainage) : soutien matériel ou financier qui, contrairement au mécénat, comporte des contreparties directes négociées au sein de contrats de partenariat, notamment en termes d'image, de visibilité ou de notoriété.

Les domaines d'intervention pour le sponsoring rejoignent ceux du mécénat. Il existe toutefois d'autres types de partenariats qui englobent toute forme de relation partenariale dont les contreparties proposées par les structures bénéficiaires sont trop importantes pour que cela puisse être considéré comme du mécénat.

## CAMPAGNES ENVIRONNEMENTALES

Les données environnementales collectées permettent de calculer l'impact carbone de l'activité des occupants de l'entité déclarante et de tous les bâtiments occupés pour exercer leurs activités.

Scope 1,2,3 : la méthodologie établie par GHG Protocol pour le calcul du bilan carbone d'une entreprise requiert de comptabiliser les émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre.

- Le Scope 1 correspond aux émissions directes des installations appartenant à l'entreprise,
- Le Scope 2 correspond aux émissions indirectes de gaz à effet de serre liées à la consommation électrique, de chaleur ou de vapeur importée,
- Le Scope 3 permet de répertorier toutes les autres émissions indirectes (amont et aval) liées à l'activité de l'entreprise

## **DONNÉES SOCIALES ET DE FORMATION**

Dans le cadre de son Reporting RSE, Société Générale Maroc veille à la collecte d'indicateurs sociaux.

Ces indicateurs couvrent plusieurs volets importants :

- Dialogue social : relations avec les représentants du personnel et les partenaires sociaux
- Emploi : gestion des effectifs, parité, types de contrats, départs (retraite, démission, licenciements...), travail intérimaire, turnover...
- Egalité professionnelle et inclusion : politiques et pratiques en termes de recrutement, mobilité et développement des compétences, diversité de genre (H/F), inclusion des personnes en situation de handicap et insertion professionnelle.
- Rémunération et avantages sociaux : dispositifs de rémunération complétant les obligations légales : couverture santé, gestion de la retraite et retraite complémentaire, congé de maternité élargi, congé de paternité...
- Santé, sécurité et bien-être au travail : dispositifs du bien-être au travail, promotion du sport, prévention des accidents, initiatives de mobilité durable, restauration collective et actions en faveur de la santé et de la nutrition.

Cette démarche illustre l'engagement de Société Générale Maroc en faveur d'une croissance responsable, inclusive et attentive aux besoins de ses collaborateurs et parties prenantes.

## **DONNÉES ACHATS**

Le reporting des données relatives aux achats entre dans le cadre du respect de la loi sur le Devoir de Vigilance. Il couvre des indicateurs permettant de mesurer notamment si les acheteurs professionnels ont pu bénéficier d'une formation aux achats responsables, les achats répertoriés à risque très élevé, les appels d'offres intégrant les critères de sélections RSE et enfin l'intégration de la clause RSE dans les modèles de contrat.

## **LITIGES ET AFFAIRES CONTENTIEUSES RELATIFS À L'ENVIRONNEMENT**

Durant l'exercice 2024, Société Générale Maroc n'a pas enregistré de litiges ou affaires contentieuses relatifs à l'environnement.

# RISQUES ENVIRONNEMENTAUX, SOCIAUX ET DE GOUVERNANCE

Société Générale Maroc veille à une augmentation continue des impacts positifs résultant de ses activités, produits et services sur les populations et l'environnement, et à une réduction des impacts négatifs associés, qui intègrent la gestion des risques d'impacts. La prise en compte de l'impact économique, social, environnemental et éthique de ses activités opérationnelles (directes et indirectes) et commerciales est un axe prioritaire de l'ambition RSE.

Les facteurs de risques d'origine environnementale, sociale ou de gouvernance sont susceptibles de déclencher ou d'aggraver, entre autres, les risques de crédit, de non-conformité et de réputation.

Les enjeux E&S peuvent impacter le risque de crédit. En particulier, le changement climatique peut affecter la capacité des emprunteurs à honorer leurs engagements de crédit. Les enjeux climatiques peuvent engendrer des risques de transition ou des risques physiques.

Le risque de non-conformité aux lois portant sur les enjeux E&S ou de non-respect des engagements E&S de Société Générale Maroc peut induire, en outre, un risque de réputation. Le risque de réputation peut également découler d'une perception négative des parties prenantes, notamment externes, sur la prise en compte des problématiques E&S.

La gestion des risques d'origine E&S fait partie intégrante des processus régissant la conduite des activités de la banque. Société Générale

Maroc identifie et évalue les impacts E&S et les risques associés, en coordination avec ses partenaires, afin d'empêcher leur réalisation ou de les atténuer. Dans cette optique, la banque a adopté une approche fondée sur les risques qui se décompose en plusieurs étapes : identification, quantification, définition de l'appétit pour le risque, contrôle et atténuation.

La gestion des risques E&S, liés aux clients Entreprises ou aux sous-jacents des transactions et services dédiés, se décline en deux processus suivant deux approches non exclusives :

- Un processus de gestion des risques E&S sur les Clients, synchronisé avec le processus KYC (Know Your Customer)
- Un processus de gestion des risques E&S sur les Transactions / Services dédiés aux sous-jacents connus, aligné avec le processus doctroi de crédits.

Société Générale Maroc dispose d'une équipe E&S qui a pour principale mission d'analyser et évaluer les risques environnementaux et sociaux liés aux clients Entreprises, ainsi qu'aux transactions dédiées lorsqu'un risque E&S est identifié par les équipes commerciales.

Par ailleurs, Société Générale Maroc veille au respect des aspects E&S dans tous ses nouveaux produits et services bancaires. En effet, le Responsable RSE de la banque est un membre permanent des Comités Nouveaux Produits, son analyse des risques E&S avec leur atténuation est obligatoire pour le lancement de tout nouveau produit.

# EMPLOYEUR RESPONSABLE

---



Nous donnons du sens à nos engagements d'employeur responsable en accompagnant de façon durable les collaboratrices et les collaborateurs, à travers la qualité de la vie au travail, le développement professionnel, la diversité, l'inclusion et l'agilité. Notre politique vise à renforcer la cohésion d'équipe et favoriser la performance.

La gestion du capital humain est une priorité. Notre mission consiste à recruter et développer de nouveaux talents, en les accompagnant à travers des politiques équitables et des pratiques adaptées. Dans cette optique, Société Générale Maroc assure une gestion adéquate des carrières et des compétences futures, tout en s'appuyant sur une offre de formation variée, en lien avec les enjeux clés de la banque et des métiers de demain.

Le programme Moustakbalî de Société Générale Maroc s'inscrit dans une démarche de valorisation des compétences internes et d'anticipation de l'évolution des métiers, offrant aux collaboratrices et aux collaborateurs l'opportunité d'avoir une vision claire des parcours de carrière et de leur développement professionnel.

Cette démarche d'accompagnement est appuyée par une politique de rémunération

attractive et équitable, favorisant la transparence, l'engagement et la fidélisation sur le long terme.

Société Générale Maroc œuvre également à entretenir un dialogue social de qualité pour mener de manière concertée et transparente les transformations structurantes en matière de gestion des carrières.

Société Générale Maroc s'appuie en outre sur une politique de santé et sécurité en ligne avec les exigences réglementaires en vigueur, pour offrir les meilleures conditions de santé et de sécurité au travail. Dans cette perspective, elle

adhère aux hauts standards d'environnement de travail et de qualité de vie pour l'ensemble de ses collaborateurs, à travers la promotion continue d'engagements pour l'équilibre des temps de vie.

Enfin, Société Générale Maroc soutient des pratiques de traitement équitables et inclusives, un levier essentiel d'engagement et de recherche de l'excellence. Dans cet objectif, la banque s'est attachée à mettre en place une politique Diversité et Inclusion volontariste, en s'appuyant sur une gouvernance dédiée et des ambitions élevées inscrites dans la durabilité.

## DIVERSITÉ ET INCLUSION

**Parce que lutter contre les discriminations est une question d'équité, d'égalité et de respect mais aussi de performance, Société Générale Maroc défend au quotidien les valeurs de diversité et d'inclusion au travail. Une diversité qui est abordée dans son acceptation plurielle : genre (égalité femmes-hommes), âge (équilibre entre les générations), handicap (intégration des personnes en situation de handicap), parcours académiques...**

### DIVERSITÉ GENRE

« Diversité » et « Inclusion » sont des piliers fondamentaux de notre stratégie de développement, concrétisés par nos actions au quotidien. Précurseurs dans la nomination de femmes à des postes de direction, nous sommes convaincus de longue date que le renforcement de la représentativité féminine à tous les niveaux organisationnels est bien plus qu'un droit : c'est une opportunité plus large et fondatrice pour nos valeurs de mérite, d'équité et de justice.

Ainsi, les sujets de la composante « Diversité et Inclusion » du programme sont portés au plus haut niveau de notre organisation, sous le sponsorship déterminant de Madame Asmae Hajjami, Directrice Générale et membre du Directoire.

Des réalisations majeures ont permis de consolider les acquis et développer une stratégie ambitieuse autour de la gestion des talents, l'accompagnement des parcours de carrière, le Mentorat et le développement professionnel des femmes.

Société Générale Maroc a réalisé, grâce aux différentes actions menées dans le cadre du programme diversité et inclusion initié depuis 2019, des progrès notables, notamment à travers des réformes en gestion des ressources humaines et des évolutions de modèles

organisationnels mis en exergue dans plusieurs ateliers tenus dans le cadre du comité « Diversité et Inclusion ».

L'ambition élevée d'inscrire cet enjeu dans la durabilité et de défendre ces acquis, a motivé l'orientation de la banque vers une certification exigeante. Aussi, Société Générale Maroc s'est engagée dans la démarche de certification EDGE, principale méthodologie mondiale répondant à des standards internationaux en matière d'égalité genre. Cette démarche de certification s'appuie notamment sur le diagnostic de l'existant, la mesure de l'état d'avancement en la matière, ainsi qu'une évaluation de la perception et l'établissement d'un plan d'actions de renforcement de cet enjeu.

À l'issue de cette démarche, Société Générale Maroc a obtenu en 2023 la certification EDGE (Economic Dividends for Gender Equality) directement au deuxième niveau Move. À l'échelle mondiale, Société Générale Maroc fait partie du cercle des rares organisations à obtenir la certification EDGE Move dès le premier audit. À cette date, seules trois organisations du secteur financier en Afrique étaient certifiées EDGE niveau 1 Assess.

La certification EDGE niveau 2 Move, obtenue dès le premier essai de la démarche par Société Générale Maroc, est une reconnaissance majeure du respect des normes mondiales de haut niveau en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. C'est aussi la consécration d'un travail dynamique en profondeur, d'un modèle concret de l'inclusion dans la gestion des ressources humaines, qui s'inscrit dans la durabilité et qui confirme la Diversité en tant que vecteur de croissance pour notre ambition stratégique.



**Les chiffres clés du « Chantier Diversité et Inclusion », témoignent de notre engagement concret envers l'équité genre :**



## QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Dans une logique d'optimisation de notre politique d'inclusion et d'amélioration constante de la qualité de vie au travail, le chantier diversité et inclusion a déployé des actions à fort impact, s'appuyant sur :

- Un processus de gestion des départs en congé de maternité ou absence prolongée et de gestion des retours à travers :
  - Un entretien avant le départ en congé de maternité (prise de contact avec les collaboratrices concernées en amont de leur départ pour préparer la reprise) ;
  - Un entretien systématique à la reprise ;
  - Un remplacement systématique des absences longues durées par des CDD au réseau et au siège ;
- Un dispositif d'alerte interne en cas d'harcèlement ou de comportement inapproprié ;
- Une démarche de recrutement reposant sur une totale synergie RH/Métiers, garantissant une approche inclusive de promotion, conforme à nos valeurs d'équité et de transparence ;
- Une attention constante portée aux conditions de santé, de sécurité et de bien-être. Société Générale Maroc s'attache ainsi à développer un environnement de travail agréable et sécurisé et à améliorer l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle de ses collaborateurs.

Dans le cadre de la promotion de l'équilibre Vie Professionnelle – Vie Privée, Société Générale Maroc s'est engagée en faveur du bien-être de ses collaborateurs. Ainsi, les membres du directoire ont signé une Charte « Work and life balance », sous forme de 15 Engagements pour l'Équilibre des Temps de Vie. Ces engagements tendent à soutenir et à promouvoir les comportements vertueux dans le cadre de l'organisation du travail : exemplarité des managers, respect de l'équilibre Vie professionnelle - Vie privée, ainsi que l'optimisation des réunions et du bon usage des e-mails. Cette charte illustre la volonté de la banque de s'engager dans une démarche de développement de la Qualité de Vie au Travail pour la promotion d'une culture managériale, respectueuse de la vie privée des salariés.

En complément de ces dispositifs et afin d'avoir un retour direct sur leurs conditions de travail, la banque évalue régulièrement la satisfaction et le bien-être de ses collaborateurs, à travers un Baromètre collaborateurs. Il s'agit d'une enquête interne annuelle et anonyme, qui mesure l'engagement des collaborateurs. Les résultats, partagés régulièrement avec les collaborateurs, permettent de mieux prendre en compte les attentes de ces derniers et comprendre le climat social, dans un esprit d'amélioration continue.

## PROGRAMME DE MENTORING



Société Générale Maroc s'est engagée dans une dynamique de programme de Mentoring, sous le nom de Mentor4All, mise en œuvre dans le cadre du Stream Mentorat et Rôles Modèles du Chantier Diversité et Inclusion.

À travers ce dispositif, un « Mentor », grâce à sa seniorité et son engagement, est amené à accompagner un « Mentee » autour d'une thématique dédiée.

Ouverte à l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs du groupe Société Générale Maroc, l'édition 2023/2024 est venue renforcer l'ambition du programme Mentor4All d'élargir les horizons, en offrant aux participants un cadre unique d'accompagnement, d'échanges et de partage d'expériences.

## CADRE DE TRAVAIL POSITIF

### POLITIQUE DE RECRUTEMENT ET DE RÉMUNÉRATION

La banque s'appuie sur des politiques et pratiques de recrutement et de rémunération transparentes et équitables, favorisant l'adhésion et l'engagement des collaboratrices et collaborateurs, et visant à leur offrir une visibilité sur leurs parcours de carrière.

La banque réalise régulièrement un exercice d'identification des talents sur les différents postes clés, dans une logique de valorisation des hauts potentiels à qui sont dédiés des parcours de développement de compétences, avec à la clé des opportunités et des évolutions de carrière à tous les niveaux de l'organisation.

La politique de recrutement porte une attention spécifique aux jeunes talents, à travers notamment le nombre de stages de fin

d'études proposés chaque année. Par ailleurs, Société Générale Maroc participe à plusieurs événements de recrutements, afin d'aller à la rencontre des jeunes diplômés et de promouvoir sa marque employeur.

En termes de rémunération, la banque s'appuie sur des benchmarks et sur une pesée des postes normative, pour garantir des niveaux de rémunération cohérents et équitables.

Dans le cadre de la gestion de leurs carrières, la situation des collaborateurs fait l'objet d'un suivi régulier, notamment à l'occasion d'une mobilité ou lors de l'exercice annuel d'examen de situation.

## ANTOUM RADIO

### ANTOUM RADIO, LA RADIO INTERNE DEVENUE LE CANAL DE RÉFÉRENCE !



Antoum Radio, la radio des collaborateurs de Société Générale Maroc, a su trouver son audience et devenir le canal de communication interne par excellence. Ce canal à dimension humaine a conféré une réelle proximité auprès des collaborateurs du siège et du réseau. Il a permis de donner la parole aux collaborateurs sur différents sujets en lien avec la banque et de développer différentes thématiques inédites en lien avec le développement personnel, le bien-être au travail ou encore la diversité et l'inclusion. Ainsi, les collaborateurs peuvent suivre l'actualité de la banque grâce aux émissions « La Quotidienne » et « Actu SG », découvrir les parcours des femmes et des hommes de la banque grâce à « Parcours SG », en apprendre plus sur les talents de leurs collègues grâce à l'émission « SG Got Talent », s'informer sur l'actualité financière avec « Finances Actu », écouter différentes chroniques rapides sur différentes thématiques dans « La minute », et développer leurs soft skills avec les sujets de développement personnels abordés dans « Happy SG ». L'émission « Sbah Lkhir SG » a aussi permis aux collaborateurs Société Générale Maroc de prendre la parole sur différents sujets d'actualité.

Grâce à ces émissions, Antoum Radio a pu fédérer autour des valeurs qui unissent les collaborateurs de Société Générale Maroc, à savoir la responsabilité, l'engagement, l'esprit d'équipe et l'innovation.

En 2024, Antoum Radio a affirmé son statut de canal complémentaire à l'intranet Antoum en trouvant son audience auprès des collaborateurs de Société Générale Maroc. En effet, 7 300 écoutes et 6 800 heures du flux radio, ainsi que 152 heures de podcasts produits et 4 000 écoutes en replay ont été comptabilisées. Cet intérêt croissant pour Antoum Radio par les collaborateurs Société Générale Maroc est matérialisé par une augmentation des écoutes du flux direct et des écoutes des replays par mois. En 4 ans, Antoum Radio s'est affirmé comme un canal inédit et puissant, au service de la communication interne dans la banque.

## CAPITAL HUMAIN, RICHESSE DE L'ENTREPRISE

La volonté de Société Générale Maroc est de favoriser l'adaptation permanente des compétences des collaborateurs aux évolutions rapides de son environnement et de leur permettre d'accéder à des parcours professionnels motivants.

En effet, les compétences des collaborateurs représentent un atout majeur dans le développement de notre banque. Ainsi, des efforts sont fournis afin d'attirer et fidéliser des candidats talentueux provenant de milieux variés, l'objectif étant de les accompagner dans leur intégration dans l'entreprise et de tracer leurs trajectoires d'évolution.

De nombreuses opportunités sont offertes aux collaborateurs pour progresser dans leurs carrières et développer de nouvelles compétences, et ce, à travers des parcours de formations telles que les formations certifiantes, les programmes de reskilling, les programmes d'upskilling, les programmes de Mentorat, ou encore les initiatives « Vis mon Métier » et « Job days », destinées à faire connaître les nouveaux métiers.

## RECRUTEMENTS

### EN CDI

	33	51	54	51	67
Année 2020	Année 2021	Année 2022	Année 2023	Année 2024	
	46	46	46	55	57
Année 2020	Année 2021	Année 2022	Année 2023	Année 2024	

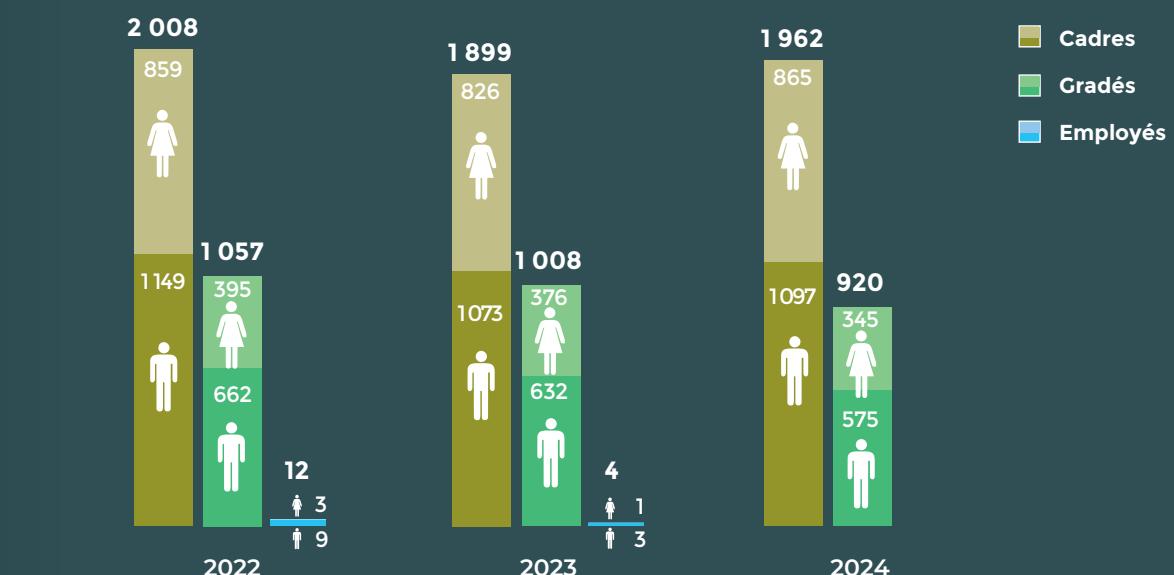
### EN CDD

	11	24	10	12	8
Année 2020	Année 2021	Année 2022	Année 2023	Année 2024	
	4	8	22	3	5
Année 2020	Année 2021	Année 2022	Année 2023	Année 2024	

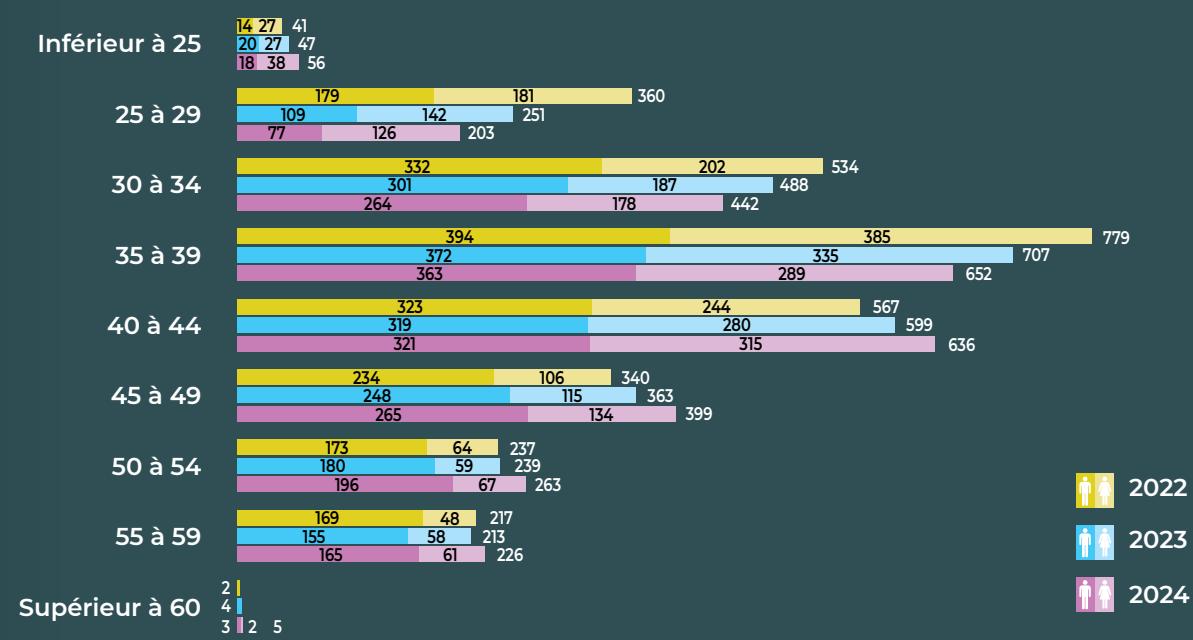
## RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR TYPE DE CONTRATS



## RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR STATUT ET GENRE

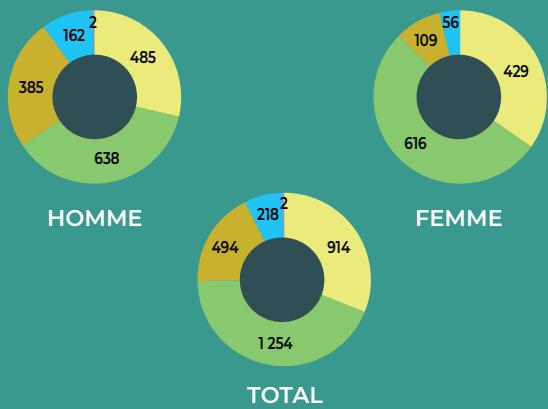


## RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR TRANCHES D'ÂGE ET PAR GENRE

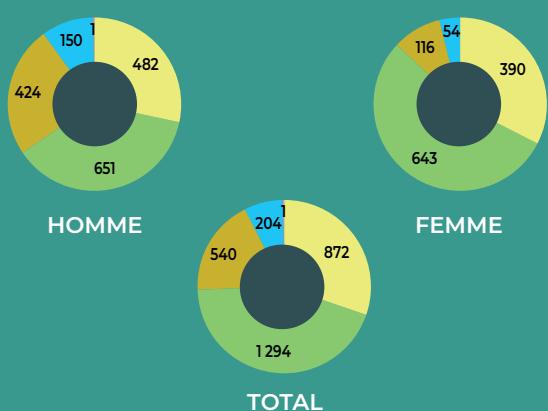


## RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR ANCIENNÉTÉ

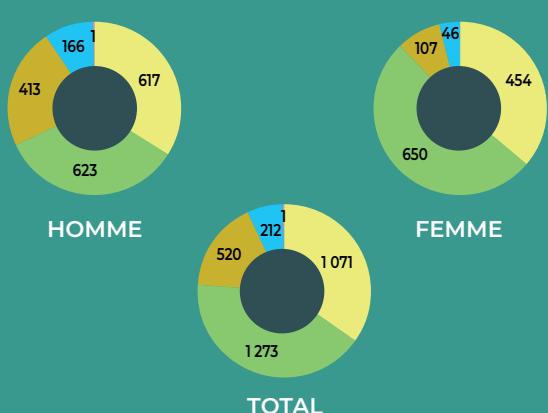
ANNÉE 2024



ANNÉE 2023



ANNÉE 2022



- █ Inférieur à 9 ans
- █ 10 à 19 ans
- █ 20 à 29 ans
- █ 30 à 39 ans
- █ Supérieur à 40 ans

## ANTOUM INTRA : LE CANAL DE COMMUNICATION INTERNE DE RÉFÉRENCE À SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROC

Pendant plus de 6 ans, l'intranet Antoum s'est imposé comme le canal de communication de référence auprès des collaborateurs de Société Générale Maroc.

Il s'agit d'un portail digital regroupant toute l'actualité de la banque. Les informations y sont publiées sous forme d'articles répertoriés dans 6 catégories : Autour du client, Collaborateurs, Activités, Valeurs, Fondation et RSE. Chaque entité dispose de sa sous-rubrique dédiée dans laquelle on y retrouve son actualité. Via l'intranet Antoum, il est également possible d'accéder au flux d'Antoum Radio et aux podcasts.

L'intranet Antoum a permis de centraliser les communications internes dans un seul endroit et les présenter sous un format ludique et attractif. Grâce à cela, l'envoi intempestif et non contrôlé d'e-mailings de communication interne aux collaborateurs siège et réseau a pu être limité. Ce canal de communication permet également de mesurer l'intérêt des collaborateurs vis-à-vis de certains sujets ou actualités de la banque. Ainsi, l'appétence positive des collaborateurs pour ce nouvel outil a pu être évaluée, le nombre moyen de visiteurs et de pages vues a augmenté de manière considérable courant 2024. En effet, 480 000 visites sur l'intranet Antoum ont été enregistrées cette année.

On note également une augmentation sensible des vues, avec près de 800 000 pages vues et revues contre 540 000 pages à vues uniques. Antoum intra est également devenue une référence pour les recherches des collaborateurs à travers 21 500 recherches totales sur le site et la saisie de 500 mots-clés uniques démontrant que les collaborateurs l'utilisent dans leur quotidien et que c'est devenu la source de référence.

L'intranet Antoum s'est ainsi installé dans le quotidien des collaborateurs de Société Générale Maroc.

# FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

## FAIRE DES COLLABORATEURS LES ACTEURS DE LEUR RÉUSSITE

Société Générale Maroc place la fidélisation de ses collaborateurs au cœur de sa stratégie RH. Pour ce faire, elle s'engage activement dans le développement professionnel de ses collaborateurs. Cette approche se traduit par plusieurs actions clés :

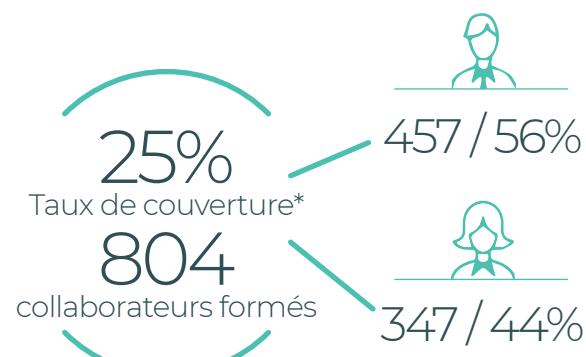
1. Faciliter l'acquisition de nouvelles compétences
2. Améliorer les compétences déjà acquises
3. Cultiver les talents individuels
4. Stimuler un fort sentiment d'appartenance et d'engagement

En priorisant ces aspects, la banque cherche à valoriser et à préserver son capital humain. Elle reconnaît ainsi que ses collaborateurs sont essentiels à sa prospérité et à son expansion durable. Cette politique d'investissement dans le capital humain vise à créer un environnement propice à l'épanouissement professionnel, renforçant ainsi la position de la banque sur le long terme.

Dans cette optique, la banque a lancé le programme nommé «Moustakbali» visant à associer des compétences spécifiques à chaque emploi et fonction. En s'appuyant sur ce programme, la RH a introduit et déployé le dispositif d'évaluation «Assessment Center». Ce dispositif a pour objectif d'évaluer le niveau de maîtrise des compétences exigées pour chaque poste au sein de l'organisation.

Pour ce faire, des bilans de compétences ont été menés en interne permettant d'identifier les éventuels écarts entre les compétences requises et celles détenues par les collaborateurs. Sur la base de ces résultats, la banque a accompagné ses collaborateurs par des parcours de développement personnalisés, adaptés aux besoins spécifiques de chacun. Cette approche permet d'optimiser l'adéquation entre les compétences des employés et les exigences de leurs postes, tout en offrant des opportunités de croissance professionnelle ciblées en alignment avec les ambitions stratégiques de la banque.

Parallèlement, la banque a poursuivi sa stratégie de digitalisation de la formation en distribuant des modules digitaux à l'ensemble des collaborateurs, couvrant des sujets tels que le code de conduite, la conformité, les risques et les contrôles. Au total, 48 modules ont été distribués en 2024, avec un taux de complétion de 97 % pour toutes les formations confondues.



\* Hors formation REG et taux calculé par rapport à l'effectif global



Durée moyenne de formation/collaborateurs



Ces réalisations résultent de plusieurs projets structurants initiés depuis 2023, visant à transformer le Département Formation en une Tribe, adoptant une organisation agile pour fluidifier les processus, accélérer le déploiement des actions d'accompagnement et garantir une qualité de prestation irréprochable. Plusieurs initiatives ont été lancées ou consolidées en 2024 pour soutenir cette restructuration et accompagner la nouvelle vision RH en matière de développement des compétences.

Parmi les initiatives clés, on note :

- La poursuite des travaux de construction de l'écosystème de développement des compétences, centré sur le « Collaborateur », en faisant intervenir plusieurs acteurs (managers, HRBP\*, formateurs, tuteurs, mentors...).

Cet écosystème est principalement porté par le HRBP, désigné comme le principal point d'entrée pour la prise en charge des besoins RH des lignes métiers, incluant la formation, afin d'améliorer la capacité de la SU RH à servir efficacement toutes les parties prenantes.

- Adoption de la méthode agile pour le déploiement des projets d'accompagnement et utilisation de l'outil « Visual Management » pour piloter et suivre l'avancement des projets
- Finalisation de la 3e promotion du parcours de formation axé sur l'excellence relationnelle et managériale. Ce parcours a été conçu et déployé pour accompagner l'évolution du modèle relationnel « Premium » offrant la nouvelle valeur « Conseil / Expertise ».

### Un écosystème favorisant la valorisation, l'apprentissage et le développement des compétences



#### Centricité « collaborateur »

L'écosystème place l'employé au cœur du processus, en créant un environnement qui stimule sa motivation à apprendre et à évoluer.

#### Apprentissage engageant

Il propose des méthodes d'apprentissage interactives et immersives qui captent l'intérêt et favorisent la rétention des connaissances.

#### Multiplicité des acteurs

Divers intervenants (managers, formateurs, tuteurs, mentors,) jouent des rôles complémentaires pour soutenir le développement professionnel.

#### Culture d'évolution continue

L'écosystème cultive une mentalité « Grow up », encourageant l'acquisition constante de nouvelles compétences et l'adaptation au changement.

#### Personnalisation

Les parcours d'accompagnement sont adaptés aux besoins individuels, aux objectifs de carrière et aux styles d'apprentissage de chaque collaborateur en alignement stratégique avec les besoins de la banque.

#### Technologie au service de l'apprentissage

Utilisation d'outils numériques pour faciliter l'accès aux ressources et optimiser l'expérience d'apprentissage.

#### Mesure et adaptation

L'efficacité de l'écosystème est régulièrement évaluée et ajustée pour garantir son impact positif sur le développement des compétences.

#### Reconnaissance et valorisation

Les progrès et les nouvelles compétences acquises sont reconnus et valorisés, renforçant la motivation des collaborateurs.

\*Human Ressources Business Partner



- Déploiement du parcours d'accompagnement dédié à la banque patrimoniale, en pleine transformation pour mieux servir et accompagner ses clients. Ce parcours a été largement plébiscité par l'ensemble des parties prenantes (métier, apprenants...). Il a permis à 25 banquiers patrimoniaux de développer leurs compétences (hard et soft skills) pour soutenir et concrétiser les ambitions assignées à ce marché.
- Lancement des parcours d'upskilling de la force de vente Retail, réalisé à la suite des bilans de compétences permettant d'identifier les « Skill Gaps ». Ainsi, ces parcours personnalisés et adaptés aux écarts identifiés ont permis à 318 collaborateurs de développer des compétences destinées à combler les lacunes détectées. Cette approche disruptive a été fortement appréciée par les apprenants, leur offrant une expérience formatrice enrichissante et impactante à travers des modules pratiques, dispensés dans des conditions favorisant l'apprentissage et la rétention des connaissances.
- Lancement de l'initiative « Reskilling CCE » afin d'accompagner la filière commerciale PME dans son développement commercial et sa stratégie d'internalisation de l'effectif, ainsi que les collaborateurs dans leur nouvelle trajectoire d'évolution.
- Poursuite du déploiement des ateliers « Fresque du Climat » pour sensibiliser les collaborateurs aux enjeux RSE et climatiques. Dans le cadre du programme RSE de la banque, 229 collaborateurs et collaboratrices ont suivi cet atelier en 2024, animé en interne par des collaborateurs formés en tant que néo-animateurs RSE.

Dans une optique d'impact maximal, la démarche a été priorisée au sein des entités en relation directe avec les clients et a mis un focus particulier sur les Senior Managers, afin de renforcer leur engagement et d'ancre ces enjeux au cœur de leurs décisions stratégiques. Ce programme continue de s'inscrire comme un levier clé pour développer et ancrer la culture RSE au sein de la banque et accompagner la transformation environnementale.

Les programmes de formation diplômantes se sont également poursuivis tout au long de l'année 2024 :

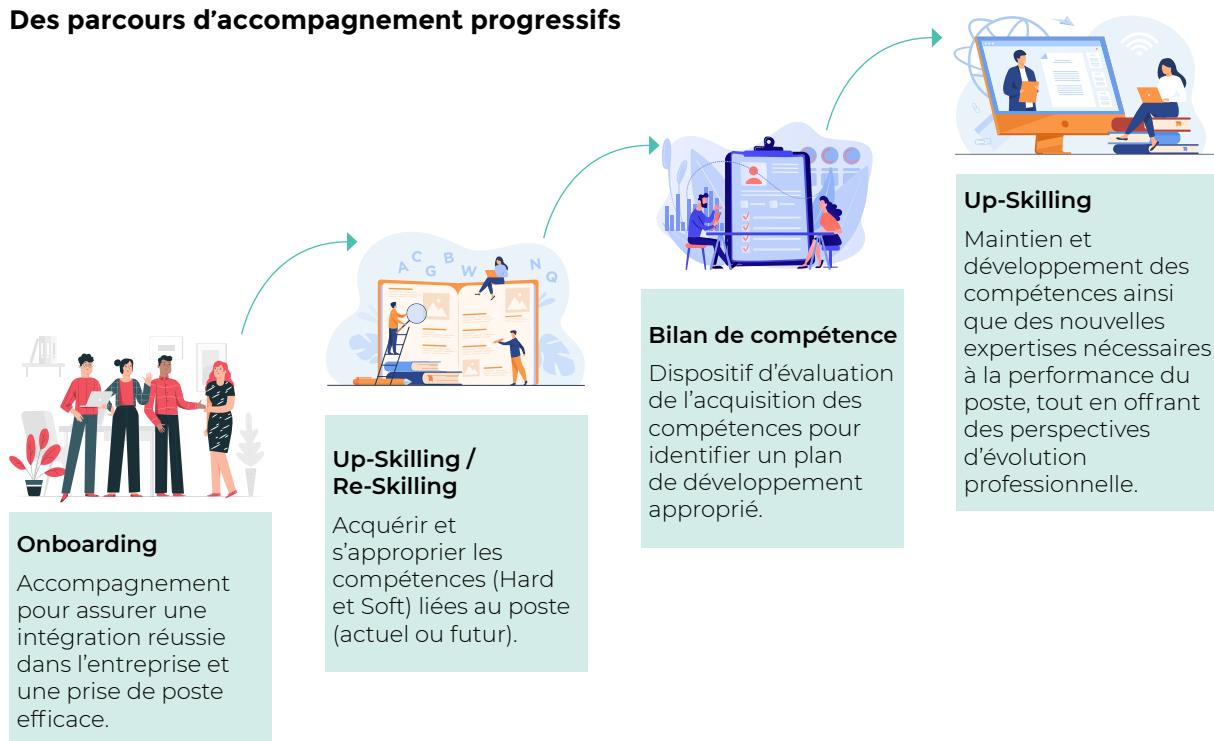
- L'offre interbancaire EMMB (Exécutive Master Management Bancaire) dispensée par l'UIR (Université Internationale de Rabat), en présentiel et en distanciel sur une durée de 2 ans avec la formation de 44 collaborateurs (24 en 2<sup>e</sup> année et 20 en 1<sup>ère</sup> année).
- Inscription de 4 collaborateurs à la nouvelle formation « Licence professionnelle Bancaire » qui s'étalera sur 12 mois avec un parcours en mode « Blended Learning ».
- Inscription de 2 collaborateurs dans le programme de formation AMMC proposé par l'UIR de Rabat afin d'obtenir la certification AMMC nécessaire pour continuer à exercer leurs missions.
- Inscription de 5 collaborateurs au programme de renouvellement de l'habilitation AMMC par formation continue (50 heures de formation). Ce dispositif, initié par l'AMMC en étroite collaboration avec le GBPM, concerne les collaborateurs ayant plus de 10 ans d'expérience dans le marché des capitaux.

## LE NOUVEAU PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT D'UPSKILLING/DE RESKILLING

### Une pédagogie axée sur l'apprenant

- Encourager la progression de chaque collaborateur en offrant un parcours d'accompagnement personnalisé, en fonction de son niveau de maîtrise des compétences requises pour son poste actuel et futur.
- Favoriser le développement des compétences, tant individuellement que collectivement, en les alignant sur les besoins évolutifs de la banque, tout en respectant les principes de la GPEC.
- Enrichir l'offre d'accompagnement en proposant diverses modalités d'apprentissage et de soutien, qui se complètent mutuellement.

### Des parcours d'accompagnement progressifs



### La formation en action – Chiffres clés en 2024

56 000  
heures de formations dispensées

3 256  
collaborateurs (interne ou externe) ont suivi au moins une formation :  
57 %      43 %

106  
formations déployées

274  
sessions de formation organisées

<b>FORMATION DIPLOMANTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>48</b> collaborateurs inscrits à « l'Exécutive Master Management Bancaire » dispensé par le partenaire UIR</li> <li>• <b>11</b> collaborateurs ont bénéficié d'un programme d'accompagnement en mode « Re-Skilling »</li> <li>• <b>4</b> collaborateurs Inscrits dans la nouvelle formation « Licence professionnelle Bancaire »</li> <li>• <b>9</b> collaborateurs accompagnés pour obtenir leur certification AMMC.</li> </ul>
<b>PARCOURS DE POSTURE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>248</b> collaborateurs participant au parcours innovant « Premium » avec la formation sur l'excellence relationnelle.</li> </ul>
<b>PARCOURS D'UP-SKILLING</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25</b> Banquiers patrimoniaux ont bénéficié d'un parcours d'accompagnement dédié à la banque patrimoniale, conçu et déployé en capitalisant sur leurs résultats d'assessment.</li> <li>• <b>114</b> chargés d'accueil ont été accompagnés lors de leur prise de poste</li> <li>• <b>14</b> participants à la formation CORPORATE « CAP Afrique »</li> <li>• <b>221</b> Conseillers de clientèle CCP ont participé à un parcours d'upskilling post bilan des compétences</li> <li>• <b>96</b> Conseillers de clientèle CCPRO/CCTPE sont accompagnés dans un programme d'upskilling suite au bilan de compétences</li> <li>• <b>229</b> collaborateurs ont suivi l'atelier « Fresque du Climat » pour les sensibiliser aux enjeux climatiques dans le cadre du programme RSE.</li> </ul>
<b>COACHING &amp; « SOFT SKILLS »</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>122</b> collaborateurs ont participé au séminaire d'intégration dédié aux nouvelles recrues</li> <li>• <b>60</b> collaborateurs ont bénéficié de sessions de formation sur l'« Excellence managériale »</li> <li>• <b>330</b> collaborateurs ont participé aux sessions de formation sur les SoftSkills (Communication, gestion de stress, capacité d'analyse...).</li> </ul>

## DIALOGUE SOCIAL

Société Générale Maroc s'engage à mettre en œuvre une gestion des Ressources Humaines conforme aux exigences réglementaires et alignée sur des pratiques favorisant le bien-être social.

Cet engagement se traduit par les actions suivantes :

- Conformité et respect des obligations légales : S'assurer que toutes les activités et processus RH respectent les cadres réglementaires en vigueur, garantissant ainsi une gestion responsable et éthique.
- Dialogue social constructif : Favoriser un climat de collaboration entre la Direction, les représentants du personnel et les collaborateurs, en respectant la liberté syndicale et en valorisant les échanges pour prévenir les tensions sociales.
- Inclusion et égalité des chances : Promouvoir un environnement de travail inclusif, en luttant activement contre toute forme de discrimination et en garantissant l'égalité professionnelle pour tous.

- Santé et sécurité au travail : Protéger les collaborateurs en leur offrant des conditions de travail sécurisées et en prévenant les risques liés à leur activité professionnelle.

Ces initiatives s'inscrivent dans une démarche proactive où les indicateurs RH jouent un rôle clé pour mesurer l'impact des actions menées, tout en témoignant d'un engagement fort en faveur du respect des droits des collaborateurs, de leur sécurité et de leur épanouissement professionnel.

Pour le volet dialogue social :

- Nombre de représentations du personnel : 105
- Nombre de réunions effectuées par les représentants du personnel : 2 CE et 4 CHS
- Nombre de jour de grève : 0
- Nombre de licenciements : 10
- Nombre de démissions : 179
- Nombre d'accidents du travail : 22
- Nombre de litiges sociaux : 10

# TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE



En ligne avec les résultats de l'enquête de matérialité, Société Générale Maroc a fait de la transition écologique un axe prioritaire de la déclinaison opérationnelle de son ambition RSE. Ainsi, la banque veut contribuer activement à la lutte contre le réchauffement climatique et à la transition de l'économie mondiale vers une économie décarbonée.

La stratégie concernant le changement climatique se décline autour des axes suivants :

- Développer la culture commune RSE (sur la gestion des risques et sur les opportunités commerciales de la transition énergétique) ;
- Disposer d'un dispositif de gestion des risques associés au changement climatique ;
- Accompagner les clients dans leur transition énergétique via des offres de produits et services adaptés ;
- Piloter les impacts des activités de la banque sur le réchauffement climatique via ses activités propres.

# FINANCEMENT DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

L'engagement à construire un avenir meilleur et durable est une valeur fondamentale pour Société Générale Maroc. Cet engagement est incarné notamment par un pilotage des activités de manière à favoriser une transition environnementale socialement équitable et par un soutien des activités à impact local positif.

## FINANCE DURABLE ET À IMPACT POSITIF

Société Générale Maroc encourage la finance durable. La banque a finalisé le déploiement de la totalité de la ligne de financement vert GEFF II signée dans le cadre du partenariat avec la BERD.

Elle va continuer à développer son offre de produits innovants à fort impact positif notamment à travers des partenariats avec les banques de développement.

## ENGAGEMENTS EN TERMES DE POLITIQUES SECTORIELLES

Des politiques sont adoptées dans les secteurs les plus sensibles et couvrant les aspects liés au climat, à la biodiversité et aux droits humains. Ces engagements ont pour objectif de limiter à la fois les potentiels impacts environnementaux et sociaux négatifs directs et également de privilégier les transactions et les clients à impact positif en termes de développement durable.

## RISQUES DE CRÉDIT LIÉS AU CLIMAT

Société Générale Maroc prend en compte les critères environnementaux et sociaux à chaque entrée en relation avec de nouveaux clients entreprises et procède à l'identification et la notation des contreparties les plus vulnérables aux risques climatiques de transition.

# ACTEUR ÉCORESPONSABLE POUR COMPTE PROPRE

Dans le cadre de sa stratégie ESG, Société Générale Maroc poursuit son engagement en faveur de la réduction volontaire de son empreinte carbone, intégrant des initiatives concrètes pour limiter l'impact environnemental de ses activités pour compte propre.

## DÉMARCHES ET INITIATIVES ÉCORESPONSABLES

Pour la quatrième année consécutive, Société Générale Maroc continue de réduire son empreinte carbone avec un engagement fort en matière d'exemplarité.

**-42 %**

Entre 2019 et 2024, la banque a enregistré une baisse de 42% de ses émissions CO2.

(Conformément à sa trajectoire environnementale, elle vise une réduction de 50 % d'ici 2030 par rapport à 2019).

En cohérence avec la trajectoire 2030 de réduction des émissions CO2 définie, Société Générale Maroc a poursuivi ses efforts en 2024 pour limiter les impacts de ses activités, notamment en matière d'utilisation des locaux, équipements IT et de mobilité professionnelle.

Grâce aux initiatives mises en place depuis 2019, la banque a réduit son empreinte Carbone de -42 %, s'inscrivant ainsi dans sa dynamique visant l'atteinte de l'objectif de -50 % d'ici 2030.

## Sensibilisation des collaborateurs à l'empreinte carbone

Société Générale Maroc poursuit son engagement en sensibilisant et en mobilisant ses collaborateurs ainsi que ses parties prenantes autour des enjeux environnementaux. L'objectif est d'encourager chacun à adopter des gestes écoresponsables et à contribuer activement à la transition écologique.

En 2024, plusieurs campagnes de communication interne ont été menées pour renforcer la prise de conscience collective.

## Fresque du climat

En parallèle, le déploiement de la Fresque du Climat s'est accéléré. Aujourd'hui, 70% des membres du Senior Management sont sensibilisés et 10% des collaborateurs ont également suivi ces ateliers.

Grâce à cette initiative, la banque favorise l'intelligence collective et permet à ses équipes de mieux comprendre les enjeux environnementaux afin d'être des acteurs clés de la transformation ESG. L'objectif est de faire participer le plus grand nombre de collaborateurs à cet atelier ludique et collaboratif sur les défis climatiques d'ici fin 2025.

En sensibilisant et en impliquant ses collaborateurs dans des actions concrètes, Société Générale Maroc affirme son leadership en matière de responsabilité sociétale et renforce son engagement pour un avenir plus durable, au service de ses clients et de la société.

Soutien de la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement



La Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement, cible principalement les générations d'avenir, qu'elle vise à sensibiliser et à éduquer aux valeurs et aux comportements du développement durable.

L'objectif est de former des générations écoresponsables en éveillant la curiosité des jeunes et en les amenant à prendre conscience de leurs responsabilités individuelle et collective vis-à-vis de l'environnement.

Société Générale Maroc apporte son soutien financier à ces initiatives.

## GESTION RESPONSABLE DES RESSOURCES

Les principaux leviers identifiés pour réduire notre empreinte carbone pour compte propre concernent : le papier, le transport, les déchets, l'énergie, l'IT et l'immobilier.

### Leviers d'actions identifiés et progressivement mis en œuvre :

- L'énergie avec ses 2 composantes Bâtiment et IT

Suite à l'audit énergétique déroulé en 2023, la banque a poursuivi le déploiement des recommandations du cabinet d'audit. Plusieurs mesures mises en place contribuent à la réduction de nos émissions propres :

- La mise en place d'une charte d'efficacité énergétique destinée à l'immobilier,
- Le déploiement systématique des LED au niveau des éclairages y compris les signalétiques,
- La revue des horaires et des températures de fonctionnement de la climatisation.

Une stratégie immobilière éco-responsable intégrant le Flex office, favorisant l'utilisation d'énergies renouvelables et promouvant des gestes écologiques, ainsi des campagnes internes sont déployées pour la sensibilisation aux écogestes.

En matière d'IT, une attention particulière est portée à l'empreinte carbone informatique à travers un programme spécifique (CSR by Design). Cette approche est intégrée dès les phases amont des projets de développement, où la frugalité est désormais la norme.

- Le papier

Le « plan d'action papier » implique la généralisation de l'impression recto verso par défaut, la réduction et la rationalisation du parc des imprimantes, la continuité de la digitalisation des processus, le déploiement d'actions Quick Win par les métiers afin d'optimiser et gérer leur consommation de papier de manière efficace. Les actions entreprises jusqu'à présent ont d'ores et déjà donné des résultats concrets et mesurables : entre 2019 et 2024, l'émission carbone induite par la consommation du papier a baissé de 50 %.

Société Générale Maroc a déployé une série d'initiatives afin de réduire son impact écologique.

Ces initiatives visent notamment la consommation du papier, premier consommable des activités de services.

C'est ainsi que l'édition des tickets papier a été arrêtée lors des opérations de retraits sur guichets automatiques, les clients étant avisés instantanément du déroulé de l'opération en consultant leur application mobile.

La BU Monétique et Modèles Alternatifs a lancé une initiative de suppression des journaux GAB en associant ses partenaires en charge de la gestion des Guichets Automatiques. Au-delà du volet optimisation des coûts, cette bascule vers des journaux électroniques vise à réduire le gaspillage et l'empreinte écologique.

Les actions réalisées pour la réduction du courrier client se sont articulées autour de l'accélération de l'équipement des clients par les canaux digitaux, l'arrêt d'envoi du papier pour les clients dotés d'un canal digital, l'arrêt d'envoi courrier pour les clients inactifs, la revue de la périodicité d'envoi en conservant le minimum réglementaire ainsi que la dématérialisation de certains avis qui étaient disponibles uniquement sous format papier.

Les résultats du plan d'actions de réduction de la consommation de papier sont désormais consolidés, avec une diminution de 27 % enregistrée entre 2024 et 2023 au niveau du Service Client. Les prochaines initiatives visent à aller encore plus loin, notamment avec la dématérialisation complète du dossier de crédit, à l'instar du projet Crédit Expresso full online actuellement en cours de livraison.

## **-48 %**

De consommation de papier de Société Générale Maroc entre 2019 et 2024

### **Transport**

Société Générale Maroc continue à accorder une attention particulière au volet transport. En plus du maintien de la réduction de la fréquence d'envoi du courrier de cinq fois par semaine à trois fois par semaine, la banque privilégie les envois du mobilier ou matériel par les moyens de transport en commun à la place d'usage du transport dédié.

Dans une continuité de l'utilisation de cyclomoteurs électriques au lieu de vélosmoteurs thermiques pour les courses de la banque, il a été procédé en 2024 au renouvellement du parc de cyclomoteurs électriques par une nouvelle génération plus efficace avec des batteries plus performantes permettant une meilleure autonomie tout en réduisant le temps de recharge.

### **Déploiement d'une solution de Forcasting de la gestion de l'alimentation des Guichets Automatiques**

Après le déploiement du « Cash Management System », outil qui a permis d'optimiser la gestion des encaisses agences et d'optimiser les processus de gestion des fonds (Transport et comptage des fonds), la BU Monétique & Modèles Alternatifs a lancé avec un partenaire une solution de Forcasting des encaisses GAB. Il s'agit d'un modèle prédictif qui permet de gérer efficacement les alimentations de GAB en fonds et d'optimiser les coûts liés à ces alimentations (Coût de transport de fonds et alimentation GAB). Ces initiatives visent à réduire l'empreinte carbone en limitant les passages et déplacements des transporteurs de fonds et des Dabistes au niveau de nos GAB tout en veillant à garder un taux de disponibilité maximum.

### **Déchets**

Société Générale Maroc a continué son programme de collecte et de récupération des déchets en adoptant le mécanisme de regroupement et de tri du papier, du plastique et des déchets ménagers. Cette démarche prend en charge le conditionnement et l'expédition vers des filières de recyclage ou d'élimination des déchets.

### **Mise en rebut**

L'année 2024 a été marquée par une nouvelle action RSE qui a consisté en la cession du mobilier et matériel à travers la consultation de prestataires professionnels spécialisés dans le domaine de gestion écologique des rebuts. Ces derniers disposent des agréments de l'État marocain, les autorisant à opérer dans ce domaine et sont habilités à fournir les certificats et attestations nécessaires.

Les objectifs de cette initiative sont les suivants :

- La prévention de la nocivité des déchets et la réduction de leur production ;
- L'organisation de la collecte, du transport, du stockage, du traitement des déchets et de leur élimination de façon écologiquement rationnelle ;
- La valorisation des déchets par le réemploi, le recyclage ou toute autre opération visant à obtenir, à partir des déchets, des matériaux réutilisables ou de l'énergie.

### **Plastique à usage unique**

La banque a initié un projet d'installation des fontaines d'eau au niveau de son siège, avec comme finalité la suppression d'ici 2025 des bouteilles d'eau à usage unique.

## Électricité & Efficacité énergétique

Société Générale Maroc poursuit son engagement pour diminuer son empreinte carbone liée à ses besoins en électricité et à l'éclairage en capitalisant notamment sur ses efforts d'utilisation de l'énergie solaire. Plusieurs sites sont concernés : agence Ouarzazate, piscine d'un chalet d'estivage alimenté par un parking solaire, Club Dar Bouazza, agences Fès Ville Nouvelle et Marrakech Principale. La banque a engagé en 2024 les études de l'alimentation en solaire de 5 agences permettant une économie prévisionnelle de 47 % et 64 T de CO2 évités.

En parallèle un projet de pilotage de la consommation d'énergie des agences a été lancé afin de permettre un bon monitoring de l'énergie et de rationaliser son utilisation. Des actions d'efficacité énergétique ont été déployées dans 5 agences « énergivores », permettant de réaliser une économie moyenne de 5 à 10 % avec l'ensemble des actions menées sur ces agences.

## Système d'information et infrastructures informatiques

La Direction des Systèmes d'Information a poursuivi sa stratégie visant à intégrer davantage les considérations environnementales, à travers l'amélioration du pilotage des données de consommation d'énergie : optimisation des Data Center, client léger, veille technologique et analyse annuelle des équipements.

Société Générale Maroc est engagée dans une transformation digitale, guidée par des technologies de dématérialisation et robotisation des processus sophistiqués. Cette transition représente une avancée majeure dans sa quête de réduction d'empreinte carbone et de numérique responsable, avec moins de mails, moins d'impressions et une gestion électronique sécurisée des informations, contribuant significativement à la réduction de la consommation de papier. En éliminant les processus manuels complexes, cette transformation confère à l'entreprise une agilité accrue dans la gestion des données. Elle impulse l'efficacité opérationnelle à de nouveaux sommets tout en réduisant les risques opérationnels.

Dans le cadre de la stratégie RSE de la banque,

l'entité Gouvernance IT s'est mobilisée pour intégrer des pratiques durables alignées sur nos ambitions environnementales, à travers des initiatives structurées. Les processus IT ont été adaptés pour répondre efficacement aux attentes réglementaires tout en renforçant la responsabilité sociétale et environnementale dans les projets IT.

## Eco-conception avec l'outil SO SMART

Le SO SMART est un questionnaire d'évaluation d'architecture IT qui mesure la durabilité, l'ouverture, la sécurité, la modularité, l'agilité et le temps réel d'une solution. Chaque section regroupe des questions spécifiques, et la note finale permet de comparer et d'évaluer différents scénarios architecturaux liés aux aspects RSE. Grâce à cet enrichissement, l'outil offre une vision globale structurée des projets, permettant de prioriser ceux alignés avec nos objectifs de durabilité.

L'évaluation finale des projets IT génère, après complétude du questionnaire, un indicateur architectural global. Cet indicateur évalue :

- S = Sustainable/Durabilité : prise en compte des impacts environnementaux à long terme.
- O = Ouvert/Open : focus sur l'interopérabilité, la portabilité, la standardisation et l'accessibilité.
- S = Sécurité et efficacité : intégration de critères garantissant robustesse et optimisation énergétique.
- M = Modular / Modulaire ; A = Agile : capacité des solutions à évoluer et à s'adapter.
- RT : Real time/ Temps réel : Au bon moment, en ligne.

## Green coding avec SonarQube

SonarQube est un outil open-source pour l'analyse continue de la qualité du code, détectant les bugs, vulnérabilités et mauvaises pratiques. Dans cette logique d'optimisation continue, la banque a renforcé ses pratiques de développement grâce à des règles spécifiques de Green coding (Écologique, efficace, durable, optimisé, Eco-responsable) :

- Développement d'une configuration dédiée intégrant des seuils adaptés pour analyser et améliorer la performance énergétique des codes sources.

Cette démarche s'inscrit dans une volonté de réduire l'impact environnemental des applications tout en maintenant des standards élevés de qualité et de sécurité.

Ces initiatives Eco responsables renforcent la contribution de l'IT à la démarche globale RSE tout en intégrant des méthodologies structurées de pilotage de projet jouant ainsi un rôle central dans l'articulation entre innovation, durabilité et time to market.

La banque procède également à des dons informatiques en faveur d'associations partenaires, permettant de donner une seconde vie aux équipements informatiques décommissionnés et contribuant à la durabilité environnementale.

## Immobilier

Au-delà de l'approvisionnement énergétique, Société Générale Maroc poursuit sa stratégie d'amélioration de la performance énergétique de ses immeubles.

Dans le cadre de son projet de Campus CFC (Casablanca Finance City), Société Générale Maroc engage une démarche complète de Développement Durable permettant de maîtriser la qualité environnementale et de réduire les besoins énergétiques. Le campus CFC a été certifié en 2023 HQE de niveau Exceptionnel pour la phase conception.



### Certificat HQE du campus CFC

Le campus CFC s'inscrit dans une démarche d'insertion urbaine et de qualité de vie professionnelle avec la certification OsmoZ\*. Levier Bâti. Doté d'un esprit d'organisation de type « Campus », ce bâtiment se veut un lieu de rencontres, de savoir, de création, de promotion du coworking et de co-construction.

\* Certification OsmoZ : Label lancé en mars 2018, la certification OsmoZ porte sur le bien-être des collaborateurs et la performance RSE des organisations au travers de la conception du bâti, de l'aménagement intérieur mais aussi des services et politiques RH.

## BÂTIR UN AVENIR VERT : L'IMPACT POSITIF DES CHANTIERS DE TRANSFORMATION IMMOBILIÈRE SUR LA RSE



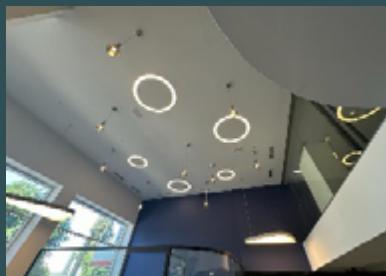
Dans le secteur en constante évolution de l'immobilier, les chantiers de transformation jouent un rôle crucial dans la promotion de la Responsabilité Sociétale des Entreprises.

### 1. MATÉRIAUX ÉCOLOGIQUES EN VEDETTE

Certaines agences PREMIUM intègrent des matériaux écologiques, notamment dans le revêtement de façade en ROCK PANEL / TRESPA. Cette approche respectueuse de l'environnement témoigne d'un engagement envers la construction durable.

### 2. ÉCLAIRAGE OPTIMISÉ

La mise en place de détecteurs de présence révolutionnaires sur les chantiers permet d'optimiser la consommation électrique liée à l'éclairage. Une démarche stratégique qui conjugue efficacité énergétique et réduction des coûts.



Les chantiers immobiliers évoluent au-delà de la simple construction, s'engageant fermement dans des pratiques éco-responsables. Ces initiatives ne font pas seulement évoluer le paysage urbain, elles contribuent également à la construction d'un avenir plus durable et socialement responsable.

### 3. CLIMATISATION ÉCO-RESPONSABLE

Les chantiers se distinguent par l'adoption de systèmes de climatisation de pointe, notamment les modèles INVERTER. Ces équipements dernier cri, dotés d'étiquettes Ecogreen, témoignent de l'engagement envers une gestion énergétique responsable.

### 4. RECYCLAGE DES DÉCHETS IMMOBILIERS

Les chantiers adoptent des procédures avancées de recyclage, réduisant ainsi l'empreinte environnementale et contribuant à la durabilité globale du projet.

### 5. NOUVELLE SIGNALÉTIQUE ECO LED

Les chantiers agences PREMIUM intègrent des panneaux alimentés par des sources lumineuses à haute efficacité énergétique. Cette initiative minimise la consommation électrique globale de la rubrique signalétique.

- L'utilisation de la technologie LED dans la signalétique offre une visibilité optimale tout en réduisant la demande énergétique. Ces panneaux écoénergétiques contribuent à l'effort global visant à créer des environnements de travail plus durables.

- Réduction du temps d'éclairage de la signalétique : « Éclairer le Juste Nécessaire » avec un impact positif sur la facture énergétique.

# DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES



## FINANCEMENT À IMPACT POSITIF

En tant que banque responsable, Société Générale Maroc fait le choix d'accompagner ses clients, afin de les soutenir vers une transition juste, écologique et inclusive. La dimension de durabilité s'adresse à toutes les catégories de clientèle, non seulement sur les aspects de financement et d'investissement mais aussi dans l'usage des services financiers.

Pour la clientèle des entreprises, l'accompagnement vers la transition énergétique se fait à travers des financements verts tels que proposés par la ligne GEFF II. Il se concrétise également à travers le dispositif de gestion des risques environnementaux et sociaux, permettant de renforcer la prise de conscience des aspects de durabilité et d'orienter les investissements et les activités vers des projets plus responsables.

Plusieurs financements sont accordés à la clientèle PME et professionnelle visant un impact positif, inclusif et durable. C'est le cas notamment de financements dédiés à des activités en relation avec les secteurs de la santé, de l'éducation, des promotions immobilières de logements sociaux.

La clientèle des particuliers bénéficie également de financements et produits à impact positif avec notamment des financements dédiés aux acquéreurs de logements sociaux ou aux étudiants.

Enfin, en accord avec son esprit d'innovation, Société Générale Maroc développe des produits et services visant l'inclusion et l'impact positif à plusieurs niveaux.

# ACCOMPAGNEMENT DE L'ÉCOSYSTÈME ENTREPRENEURIAL

Société Générale Maroc réaffirme son engagement à soutenir l'entrepreneuriat et l'inclusion financière, en alignement avec la stratégie nationale. La banque continue d'accompagner les porteurs de projets en leur offrant conseil et financement, tout en promouvant activement l'entrepreneuriat féminin. Par ailleurs, elle soutient les initiatives étatiques, notamment le Programme Intégré d'Appui et de Financement de l'Entrepreneuriat (PIAFE) et renforce son impact via des programmes d'accompagnement et de mentorat en collaboration avec le Réseau Entreprendre Maroc.

Dans le cadre de son engagement en faveur de l'entrepreneuriat féminin, la banque a lancé la série « Femmes Marocaines d'Inspiration », qui donne la parole à des femmes entrepreneures pour partager leurs parcours, leurs défis et leurs

réussites. Ces témoignages mettent en lumière l'accompagnement de Société Générale Maroc qui leur a permis de concrétiser leurs projets. Cette initiative vise à inspirer d'autres femmes à se lancer dans l'aventure entrepreneuriale et à renforcer leur rôle dans le développement économique du pays.

Dans le cadre de sa politique RSE, la banque s'engage à pérenniser son action en mettant en avant des entrepreneurs, fintechs et startups innovantes. L'objectif est d'élargir l'offre pour y inclure les solutions de jeunes startups dans divers domaines, leur offrant une plateforme pour faire connaître leurs solutions digitales et innovantes au service de la clientèle PRO & TPE. Ainsi, la banque contribue à la dynamisation de l'écosystème entrepreneurial et à la promotion de l'innovation au Maroc.

## FONDS COMMUNS DE PLACEMENT SG SOCIAL IMPACT FUND

Premier Fonds Commun de Placement ouvert (OPCVM) à vocation sociale et solidaire au Maroc, SG Social Impact Fund est un fonds commun de placement de catégorie monétaire qui distribue son résultat en partie ou en totalité sous forme de dividendes, intégralement reversés à des structures associatives œuvrant au profit de populations défavorisées ou en situation précaire. C'est l'une des particularités majeures de ce fonds : les investisseurs, aussi bien acteurs institutionnels qu'entreprises, ou personnes physiques, renoncent délibérément à la plus-value de leur placement.

Les bénéficiaires ciblés par SG Social Impact Fund sont les associations de droit marocain qui agissent dans un ou plusieurs des domaines suivants :

- L'insertion professionnelle ou l'entrée dans la vie active
- L'insertion sociale
- L'insertion par l'éducation, la culture ou le sport
- La lutte contre l'analphabétisme et l'illettrisme
- La santé.

La sélection des projets est assurée par un comité indépendant, le Social Impact Board, qui s'appuie sur l'expertise de Société Générale Maroc dans l'évaluation des candidatures, la présélection des dossiers, ainsi que dans la gestion des relations avec les associations.

Un appel à projets a été lancé du 24/6/2024 au 09/9/2024, sous la thématique : Initiatives pour l'employabilité et l'autonomisation des jeunes.



# CROISSANCES DES TERRITOIRES

## SOUTIEN AFFIRMÉ DES ARTS PLASTIQUES

Société Générale Maroc est une institution pionnière du mécénat culturel au Maroc qui a participé à l'émergence de nombreux artistes. Elle soutient l'écosystème des arts plastiques en enrichissant sa collection d'œuvres d'art et en favorisant la démocratisation de l'art et l'éclosion de nouveaux talents.

La banque possède une riche collection d'œuvres d'art qu'elle s'emploie à conserver et à montrer au grand public en participant au rayonnement des arts plastiques marocains, à travers le prêt de ses œuvres d'art à des institutions muséales marocaines et internationales.



**ALIOU DIACK**

Quatre saisons 1, 2024

200 x 100 cm (x 6)

Technique mixte  
sur toile



**HASNAE-EL-OUARGA**

L'avenir c'est l'autre, 2024

198 x 130 cm

Techniques mixtes sur papier



**HENDRIK BEIKIRCH**

Gouraud, 2024

200 x 285 cm

Technique mixte sur toile

## **Prêt à l'international**

Œuvrant pour la promotion et la diffusion de l'art moderne et contemporain marocain et son rayonnement à l'international, Société Générale Maroc a prêté à Sharjah art Foundation et au musée Schirn Kunsthalle à Frankfort deux œuvres d'art appartenant à sa collection,

pour figurer dans l'exposition « Casablanca Art School » qui a eu lieu respectivement du 24 février au 16 juin 2024 et du 12 juillet au 10 octobre 2024.



**MOHAMED CHABÂA (1935-2013)**

202 x 152 cm  
1975



**FARID BELKAHIA (1934-2014)**

Sans titre  
Cuivre martelé sur bois  
155,5 x 170,5 cm  
Années 1970

## AUTRES ACTIONS DE SOUTIEN À LA CULTURE

### Partenariat avec l'association Orchestre Philharmonique du Maroc



Société Générale Maroc soutient l'association Orchestre Philharmonique du Maroc pour contribuer à la promotion de la musique classique au Maroc. L'association œuvre pour la formation continue de musiciens marocains et l'organisation de concerts, offrant au public une grande variété de programmes de musique, du grand répertoire symphonique à la musique contemporaine, en passant par l'opéra et la musique de chambre.

### POUR UNE SOCIÉTÉ INCLUSIVE

Société Générale Maroc développe des partenariats avec les acteurs de la société civile, agissant au profit des populations jeunes en besoin d'éducation et d'insertion sociale et professionnelle.

### INSERTION PROFESSIONNELLE : UN DES AXES MAJEURS DE LA POLITIQUE DE MÉCÉNAT DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

#### Soutien à la Fondation Mohammed V pour la solidarité



Société Générale Maroc réaffirme son soutien à la Fondation Mohammed V pour la solidarité, qui œuvre notamment, depuis sa création, à développer des programmes intégrés, axés sur le renforcement des capacités propres des jeunes à entreprendre, afin de faciliter leur insertion socioprofessionnelle.

Etant donné le rôle déterminant de la formation qualifiante dans l'atteinte des objectifs de l'insertion des jeunes et en appui aux actions de soutien à la scolarisation et au renforcement de leurs acquis, la Fondation Mohammed V déploie plusieurs centres de formation professionnelle et d'insertion des jeunes afin de favoriser leur accès à différents mécanismes et moyens d'intégration sociale et d'insertion professionnelle.

### Soutien à la Fondation Mohammed VI pour la réinsertion des détenus



Société Générale Maroc contribue au financement des projets de la Fondation Mohammed VI pour la réinsertion des détenus, qui œuvre pour l'ancrage de la culture d'assistance post carcérale en vue de permettre aux détenus, essentiellement les mineurs et les jeunes, de corriger leur comportement, d'acquérir des compétences, de poursuivre leurs études ou d'apprendre un métier à même de leur ouvrir des perspectives sur le marché de l'emploi.

L'espace carcéral devient une école pour préparer la réinsertion sociale et une pépinière pour faire éclore les compétences et les talents dans des conditions humaines faisant du respect de la dignité du détenu, le souci principal.

#### Partenariat avec la Fondation Ténor pour la Culture (Programme Mazaya)



Mazaya est un programme socioéducatif combinant éducation scolaire et cursus musical professionnel, destiné aux enfants déscolarisés, issus de milieux défavorisés et qui consiste à les intégrer dans un cursus de formation musicale intensive dispensée par des membres de l'Orchestre Philharmonique du Maroc.

L'ambition de ce programme est de faire de la musique un outil de développement personnel et social, tout en offrant de réels débouchés professionnels. Dans ce cadre, Société Générale Maroc parraine un jeune altiste pour la poursuite de sa formation.

### INSERTION PAR L'ÉDUCATION, LA PRATIQUE CULTURELLE ET SPORTIVE

#### Partenariat avec INSAF



L'association INSAF se donne pour ambition d'œuvrer pour l'avènement d'une société qui garantit à chaque femme et à chaque enfant le respect de leurs droits, dans la dignité.

Parmi ses missions :

- Prévenir l'abandon des enfants et accompagner les mères célibataires pour les autonomiser et les réinsérer sur le plan social et professionnel ;
- Lutter contre le travail des enfants, l'abandon scolaire et le mariage précoce.

Le partenariat avec INSAF concerne le financement d'un programme de lutte contre le travail domestique des jeunes filles mineures, dans la région de Casablanca. Ce programme consiste à retirer les jeunes filles du travail domestique, à les réinsérer dans leur famille et à l'école et à les accompagner vers une vie digne et active.

Par ailleurs, Société Générale Maroc a contribué à l'équipement d'un centre de l'association INSAF, situé à Casablanca, quartier Hay Hassani, en faisant don de mobilier de bureau. Ce centre joue un rôle essentiel en accueillant des femmes en détresse et en soutenant la scolarisation d'une centaine d'enfants pris en charge par l'association.

Cette démarche globale s'inscrit dans la volonté de la banque de renforcer son impact communautaire, notamment à travers le développement de l'éducation et le soutien aux initiatives associatives.

#### **Partenariat avec la fondation Zakoura Éducation**



Après avoir subventionné le premier Collège Rural numérique de Proximité (CORP) au Maroc, dont a bénéficié le douar Khallad, situé dans la province d'Azilal, Société Générale Maroc a renouvelé son partenariat avec la fondation Zakoura Éducation pour l'extension de ce collège à deux nouvelles classes situées dans deux autres douars reculés.

Né d'un partenariat entre le Ministère de l'Education Nationale, de la Formation professionnelle, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique, Société Générale Maroc, l'Initiative Nationale de Développement Humain de Azilal, et l'Académie Régionale d'Éducation et de Formation de Béni Mellal - Khénifra et la Fondation Zakoura, le CORP s'inscrit dans la volonté commune de ses parties prenantes de :

- Réduire la fracture éducative ;
- Lutter contre le décrochage scolaire ;
- Assurer une inclusion numérique des bénéficiaires en zones rurales.

Le modus operandi de ce projet repose sur un collège dématérialisé avec un corps professoral à distance et un CORP implanté dans un douar jusqu'alors dépourvu de collège. Un dispositif qui permet ainsi de mobiliser les meilleurs enseignants à distance. La cellule d'enseignants est basée à Béni Mellal alors que les CORP sont implantés dans des douars reculés dépourvus de collège.

Équipée des dernières technologies, le CORP accueille une moyenne de 15-20 élèves de 12 à 16 ans par classe pendant 3 ans, accompagnés d'un facilitateur. Les élèves ont accès aux cours interactifs en ligne, à une plateforme numérique, aux capsules enregistrées pour visionnage ultérieur ou pour remédiation scolaire, ainsi qu'à un accompagnement personnalisé. Outre le cycle de base fondé sur le programme formel (9 enseignants/matières) les pôles d'apprentissage sont définis en collaboration avec la direction des curricula et l'AREF et selon le cursus du collège déjà existant.

Les bénéficiaires du CORP, à savoir les enfants ayant abandonné l'école et en âge d'être réintégrés et ceux qui se retrouvent hors système pour indisponibilité d'un collège à proximité, peuvent donc poursuivre leur scolarité dans leur douar, dans un environnement respectant les standards d'une éducation de qualité.

#### **Soutien à la Fondation Ali Zaoua**



Société Générale Maroc soutient le 5e centre culturel Les Étoiles, situé à Marrakech, qui offre à la jeunesse de la médina, un espace d'expression, d'apprentissage et de découverte.

Un large choix d'activités artistiques est proposé : danse, musique, arts plastiques, jeux d'échecs et théâtre, aux côtés d'activités plus spécifiques qui font écho aux traditions des artisans de la médina : broderie, dinanderie, halqa... Les langues ont également une place de choix au sein de la programmation pédagogique, dans le but d'ouvrir les jeunes aux cultures du monde.

Par ailleurs, Société Générale Maroc contribue au déploiement d'une formation qualifiante spécialisée de « DJing » et de « Beatmaking », dans les centres Les Étoiles, qui s'inscrit dans le projet « Positive School » et qui vise à faciliter

l'insertion professionnelle et l'entrepreneuriat des jeunes talents marocains, âgés de 18 à 25 ans, dans le domaine de la musique et de l'événementiel.

#### Soutien de la Fondation Marocaine pour l'Éducation Financière



L'action de la Fondation Marocaine pour l'Éducation Financière vise notamment l'inclusion financière par l'information, la formation et l'éducation des publics non introduits dans le système financier.

En 2024, Société Générale Maroc a de nouveau apporté son soutien financier à la Fondation Marocaine pour l'Éducation Financière et a contribué activement à la réussite de la Global Money Week.

#### Partenariat avec la Maison d'enfants Akkari



L'association Maison d'enfants Akkari est un établissement de protection sociale, reconnue d'utilité publique, sous la tutelle du Ministère de la Solidarité et de l'Insertion Sociale et de la Famille.

L'orphelinat accueille des enfants et adolescents, âgés entre 5 et 18 ans, orphelins, abandonnés, ou en situation précaire et subvient à leurs besoins vitaux : hébergement, habillement, santé, éducation...

Le partenariat avec l'association Akkari concerne le financement de l'équipement des dortoirs de l'orphelinat en lits métalliques et la contribution aux frais de soutien scolaire des enfants.

#### Association de lutte contre le Sida (ALCS)



Par son soutien financier au profit de l'association ALCS, Société Générale Maroc fait acte de responsabilité sociale face à une cause nationale de santé publique.

Cette contribution a été apportée à l'occasion de la dixième édition de la campagne nationale du Sidaction Maroc qui s'est tenue du 1<sup>er</sup> au 31 décembre 2024, organisée par l'ALCS.

# ADOPTION DES MEILLEURS STANDARDS POUR NOS CLIENTS



## CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Étant donné l'importance pour la banque de son système d'information et des données qu'il véhicule, et l'augmentation continue de la menace cybercriminelle, les risques liés aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et à la sécurité revêtent un enjeu majeur pour Société Générale Maroc. Leur encadrement, intégré dans le dispositif général de gestion des risques opérationnels, est piloté par une filière d'expertise dédiée Responsable de Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI), rattachée à la Direction Générale.

Les informations confiées par les clients, les collaborateurs ainsi que le savoir et savoir-faire collectif de la banque constituent les ressources informationnelles les plus précieuses de la banque. À cette fin, des dispositifs humains, organisationnels et techniques sont mis en place pour permettre de protéger l'information

et de s'assurer qu'elle est manipulée, diffusée, partagée par les seules personnes ayant besoin d'en connaître et habilitées à cet effet.

Afin de prendre en compte l'évolution de la cybercriminalité, en cohérence avec l'état de l'art et les standards internationaux en termes de Sécurité de l'Information, ainsi que la réglementation en vigueur, la banque veille à :

- Protéger les données des clients et la capacité à opérer les services de la banque, en intégrant les menaces, les exigences des régulateurs, et le besoin d'accompagner la transformation digitale et l'évolution des usages de ses clients ;
- Augmenter l'efficacité opérationnelle en gagnant en cohérence globale et en augmentant les protections et la capacité de réaction.

# PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La banque est dépositaire de nombreuses informations sur ses clients : patrimoine, affaires, vie privée. Les informations sont analysées pour offrir des services plus adaptés et personnalisés. La confidentialité des informations est au cœur des préoccupations de la banque et de ses clients. Ce rôle de tiers de confiance implique de respecter scrupuleusement les obligations réglementaires en termes de conservation, confidentialité et protection de ces informations, et de mettre en place des dispositifs robustes d'archivage, de traçabilité et de destruction des données.

Le respect des règles de protection des données à caractère personnel est également un enjeu majeur pour Société Générale Maroc. Une instruction définit les règles à appliquer et les traitements à réaliser afin de garantir la protection et la sécurité des données des clients, des collaborateurs, des fournisseurs...

Conformément aux dispositions de la loi 09-08 relative à la Protection des Données à Caractère Personnel, Société Générale Maroc a déployé un dispositif de mise en conformité qui repose sur une double responsabilité :

- Celle des entités opérationnelles, qui doivent intégrer dans leurs actions quotidiennes les mesures assurant le respect de la loi en vigueur (prise en compte des aspects de conformité dans les instructions, guides de procédures, modes opératoires...) ;
- Celle de la Direction de la Conformité, qui contrôle la conformité de la banque par rapport à la loi 09-08 et propose les règles de bonne conduite applicables aux métiers, assiste les opérationnels dans leur mise en œuvre et intervient dans les processus décisionnels afin de veiller au respect des normes applicables en matière de conformité.

Ainsi, la SU Conformité veille à la mise en conformité des traitements de données par rapport aux dispositions de la loi 09-08, échange et communique avec la Commission Nationale de Protection des Données Personnelles, conseille et assiste les entités et les filiales du groupe Société Générale Maroc sur la problématique de la protection des données à caractère personnel et traite les demandes d'exercice d'un droit par rapport aux dispositions de la loi 09-08.

## ACCESSIBILITÉ, DIGITALISATION ET INNOVATION

Afin de répondre aux attentes croissantes de ses clients, aux nouvelles habitudes et aux transformations structurelles du marché, la banque s'engage à offrir une proposition de valeur ambitieuse.

En alignment avec ses orientations stratégiques et avec les attentes des régulateurs, le plan d'actions vise à apporter à ses clients des solutions financières responsables et innovantes en capitalisant sur le digital et en s'appuyant sur un modèle industriel, agile et efficient. Ainsi, Société Générale Maroc développe des modèles de banque alternative permettant la consolidation de son action en faveur de l'inclusion financière, l'accessibilité, la bancarisation et l'éducation financière.

Ces nouveaux modèles visent à faciliter et sécuriser la circulation des flux financiers entre les acteurs économiques et inclure les populations faiblement bancarisées. Ils consolident également les offres existantes (financements de logements sociaux, crédits étudiants...), développent des canaux multiples et lancent de nouvelles solutions.

### **SoGé, LA BANQUE 100 % EN LIGNE DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE**

Dans un contexte d'accélération digitale accrue, SoGé, la banque en ligne de Société Générale Maroc s'engage à simplifier la vie de ses clients en offrant une relation bancaire entièrement dématérialisée, leur permettant de bénéficier d'une autonomie dans la gestion de leurs finances.

Elle se distingue dans le secteur bancaire marocain en tant que seule banque 100% en ligne, couvrant l'ensemble du parcours client, de l'ouverture du compte à la livraison de la carte, ainsi que toutes les interactions bancaires.

SoGé réinvente ainsi la relation client, en veillant à offrir des parcours simples, pratiques et fluides, avec à l'appui un service client de qualité, joignable et réactif via de nombreux canaux distants.

SoGé continue de gagner en maturité, confirmant son positionnement et s'affirmant comme la Néobanque marocaine de référence

pour une clientèle principalement composée de jeunes et jeunes actifs, dont le mode de vie est marqué par l'accessibilité et la recherche de simplicité aussi bien dans les parcours que dans les offres de produits et services. Ainsi et sans avoir à se déplacer en agence, tout client peut ouvrir un compte à distance, gérer ses finances en temps réel et accéder à une large gamme de services bancaires digitalisés et sécurisés, tout en bénéficiant de l'assistance de télébanquiers sur des plages horaires élargies.

Avec le lancement de la cagnotte, première solution digitale de gestion de budget dans une application bancaire lancée en novembre 2024, SoGé agit en faveur de l'inclusion financière en proposant des services innovants et accessibles au plus grand nombre.

Précursor de la Banque des ados, SoGé continue le développement de son offre gratuite dédiée aux jeunes âgés entre 12 et 17 ans, leur permettant d'accéder à un compte bancaire, une carte et une appli pour le suivi de leurs dépenses et la gestion de leur argent de poche avec un contrôle parental renforcé.

SoGé confirme ainsi sa volonté d'accompagner le secteur bancaire en matière d'inclusion financière, d'autonomisation, de proximité relationnelle et de qualité de service à distance.

## AGENCE MOBILE

L'agence mobile est un outil d'appui au réseau permettant d'aller au plus près des cibles de clientèle sur le terrain, afin de faciliter l'entrée en



relation, équiper les clients et apporter expertise et conseil.

Elle a pour vocation à s'installer au plus près des populations, lors de divers événements (animation conventions salariés, zones de transit périodique, bassins d'emplois éloignés...). Elle permet ainsi une plus grande proximité et une amélioration du taux de bancarisation et d'inclusion financière.

Aménagée dans un véhicule équipé de sorte à proposer la gamme de produits et services de la banque et à assurer les services transactionnels, elle est aussi équipée de panneaux solaires qui constituent sa principale source d'énergie



pour son fonctionnement (climatiseur, matériel informatique, guichet automatique, affichage dynamique...). Elle est également accessible aux personnes à mobilité réduite pour plus d'inclusion.

Durant l'exercice 2024, l'agence mobile a été déployée sur plusieurs villes du Royaume avec des indicateurs de performance très encourageants. En effet, près de 300 comptes ont été ouverts avec des équipements en cartes et applications mobiles et crédits.

### **GABs ET AGENCES ACCESSIBLES AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

Le Groupement Professionnel des Banques du Maroc, sous l'égide de Bank Al-Maghrib, a adopté une Charte interbancaire en vue de faciliter l'accès et l'usage des produits et services bancaires aux personnes en situation de handicap et assurer une prise en charge adaptée à leurs besoins.

Société Générale Maroc a tenu à intégrer cette nouvelle donne au niveau des aménagements et infrastructures physiques de son réseau, de manière à faciliter les accès aux personnes souffrant d'un handicap.

La Banque a lancé un chantier de mise en conformité de son réseau de Guichets Automatiques, afin de tendre vers une ergonomie la plus inclusive possible pour les personnes en situation de handicap, notamment pour les personnes en situation de handicap moteur utilisant un fauteuil roulant et personnes à mobilité réduite.

Plus de 108 guichets ont été installés dans cette configuration, et 59 agences sont désormais conformes aux normes PSH. La mise en conformité des sites s'articule autour de 3 principales actions :

- Aménagement d'une rampe pour les personnes à mobilité réduite dans les agences avec une différence de niveau entre le palier d'entrée et le trottoir ;
- Déploiement d'un comptoir avec une position assise ;
- Installation du GAB de l'agence conformément aux standards/ normes PSHs.

Par ailleurs, et pour les personnes malvoyantes, les procédures ont été mises à jour de telle sorte à ne plus faire appel à un témoin pour la gestion de compte d'une personne en situation d'handicap. Tous les cas sont traités de manière égale et équitable.

### **BANQUE DÉMATÉRIALISÉE**

Pour plus d'inclusion pour les opérations bancaires, Société Générale Maroc continue de développer ses canaux digitaux à travers des solutions de cash management, les solutions à l'international, l'application mobile dédiée aux clients particuliers et celle dédiée aux clients professionnels.

### **Digitalisation de la relation bancaire pour la clientèle Retail**

La banque a poursuivi le développement des canaux distants et la simplification de la relation bancaire en offrant à ses clients la possibilité de réaliser une majeure partie de leurs opérations en ligne. Au cours de l'année 2024, de nouvelles fonctionnalités ont été déployées au travers de l'application mobile.

Avec l'Appli Société Générale Maroc, les clients peuvent désormais :

- Réaliser des virements jusqu'à 200 K DHS (augmentation des plafonds de virement)
- Ajouter un bénéficiaire avec QR Code dans la section Virements
- Rechercher les bénéficiaires de manière plus simple et plus rapide dans la section Paiement de Factures
- Enregistrer en tant que « favoris » ses opérations du quotidien dans les sections Virement & Paiement
- Souscrire en mode « full online » des produits d'épargne (Vital Education, Vital Retraite et Vital projet)
- Consulter leur portefeuille titres/OPCVM
- Simuler un crédit à la consommation, avec un accord de principe instantané
- Recevoir des push appli suite à une opération transactionnelle
- Bénéficier de vidéos didactiques pour faciliter la prise en main en toute autonomie (Etapes de souscription des produits d'épargne Vital Education, Vital Retraite et Vital projet + tutoriel accès aux Espaces Libre Service par carte bancaire)
- Bénéficier d'un écosystème de partenariats enrichis.

À travers MyStore (dans l'Appli), les clients peuvent :

- Souscrire à une nouvelle carte bancaire (cartes)
- Souscrire à un forfait / pack bancaire (offre)

- Initier l'ouverture d'un produit d'épargne Vital Retraite, Vital Education, Vital Projet... (Epargne)
- Demander un financement de crédit à la consommation et de crédit immobilier via un parcours digitalisé totalement intégré à l'application mobile (Crédit).

Par ailleurs, les plateformes web ont évolué pour offrir encore plus de mobilité et d'autonomie aux clients :

- Une nouvelle plateforme web a été lancée afin de permettre à tout client ou prospect de formuler une demande de crédit à la consommation en ligne et d'uploader tous les documents nécessaires à la constitution de son dossier. Le client n'est appelé à se déplacer en agence qu'une seule fois pour signer son contrat de crédit et l'assurance y afférente.
- Une nouvelle plateforme EER Phygital facilite l'entrée en relation, combinant le canal digital et un canal physique en agence. Le prospect remplit un formulaire sur le site en choisissant un créneau pour un rendez-vous téléphonique avec un conseiller de clientèle dans l'agence de son choix. Après soumission de sa demande d'ouverture de compte sur le portail EER phygital, un téléconseiller l'appelle pour confirmer les informations et convenir avec lui d'un rendez-vous en agence pour la signature de ses contrats et la récupération de ses moyens de paiement.

## **PROTECTION ET RESPECTS DES INTÉRÊTS CLIENTS**

La protection des intérêts clients est une préoccupation majeure du groupe Société Générale Maroc. À cet égard, la politique globale couvre l'ensemble des processus de vente de produits en veillant à la formation des collaborateurs concernés.

La protection des intérêts de nos clients est notre responsabilité de banquier et un enjeu majeur du Groupe en matière de satisfaction client et de réputation. C'est pourquoi Société Générale Maroc met en place des actions fortes pour former et sensibiliser ses collaborateurs en vue d'offrir des produits et des services adéquats et travailler avec les clients et partenaires en toute transparence.

Les principes généraux s'appuient sur la nécessité de :

- Répondre aux besoins et à la situation des clients ;
- Veiller à fournir en toutes circonstances une information claire, exacte et non trompeuse ;
- S'assurer d'une tarification transparente et raisonnable des produits et services ;

- Permettre l'identification et le traitement d'éventuels conflits d'intérêts, afin de ne pas porter préjudice aux clients ;
- Garantir la transparence des conditions bancaires et l'exercice des droits clients :
  - Assurer la loyauté et l'équité dans le traitement des dossiers clients
  - Veiller à la protection des données à caractère personnel des clients.

## **CLARTÉ DE L'INFORMATION**

En matière de transparence, Société Générale Maroc respecte ses obligations d'affichage avec la diffusion d'une affiche tarifaire sur son site internet et dans toutes ses agences bancaires. Pour améliorer la compréhension des contrats, des démarches de simplification et de clarté de rédaction sont engagées sur les diverses offres bancaires.

## **CENTRICITÉ CLIENT**

Les actions de Société Générale Maroc sont drivées par le fait de garantir une expérience client de qualité, de favoriser ainsi la satisfaction client et de contribuer à la croissance durable de la Banque par le biais de relations solides avec ses clients.

Dans les projets comme dans les actions au quotidien, l'intérêt du client est systématiquement recherché et préservé, au travers d'une écoute active pour une meilleure connaissance de ses attentes, une protection de ses intérêts et une évaluation de son niveau de satisfaction.

## **SATISFACTION CLIENT**

Société Générale Maroc s'est réorganisée autour de l'axe stratégique qu'est la satisfaction client. Elle a créé une nouvelle entité en charge de l'Expérience Client, dont le crédo est « Incarner le client et porter sa voix à tous les niveaux de la Banque ». Elle est la garante d'une organisation « Customer-Centric », chargée de piloter la stratégie client et d'impulser une culture client à tous les niveaux de l'entreprise.

Société Générale Maroc ambitionne de continuer à être la Banque de référence en termes de satisfaction client et à se différencier en termes d'expérience client aboutie. Cette ambition se matérialise à travers la mise en place d'une démarche, s'appuyant sur une écoute client active et s'inscrivant dans une dynamique d'amélioration continue, au plus proche des besoins et attentes des clients.

## DAR AL AMANE



Dar Al Amane, la fenêtre participative de Société Générale Maroc, participe à améliorer le taux de bancarisation et l'inclusion financière des personnes souhaitant bénéficier du système bancaire participatif. Elle contribue ainsi à la vulgarisation et la promotion des produits et services bancaires, principalement :

- **Les financements** : une part significative des financements est allouée aux familles à revenus moyens et faibles, facilitant leur accès à un logement décent (logement social, Daam Sakane...).
- **Les dépôts** : elle encourage la collecte des dépôts auprès des clients et des non-clients.
- **Le Takaful** : les produits Takaful reposent sur le principe de partage des risques et d'entraide entre les participants, créant une communauté solidaire. Cela renforce la

cohésion sociale et permet de soutenir les individus en difficultés.

• **Le digital** : l'adoption de solutions digitales (application mobile, entrée en relation...) contribue à réduire l'impact environnemental en limitant l'utilisation des ressources physiques et en dématérialisant les processus. L'inclusion sociale est ainsi améliorée grâce à la facilité d'accès aux services.

Dar Al Amane diversifie ses services pour inclure les professionnels et les TPE, en mettant l'accent sur les secteurs de la santé et de l'enseignement privé, en accord avec la politique de développement durable du groupe Société Générale Maroc.

Ces initiatives montrent l'impact positif de Dar Al Amane et sa contribution à la mise en place d'une meilleure équité économique et sociale.

La banque s'appuie sur la bonne connaissance de ses clients afin de :

- Leur proposer les produits et services adaptés à leur situation et à leurs besoins pour concrétiser leurs projets ou anticiper leurs besoins de financements,
- Les conseiller et les informer, en tenant compte de leur degré d'expertise, des conditions ou des risques liés à certaines opérations.

## MESURE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Société Générale Maroc a mis en place un dispositif d'évaluation de l'expérience client, s'appuyant sur la réalisation d'enquêtes à froid tel le baromètre de satisfaction annuel, ainsi que des enquêtes à chaud, pour certains parcours tels que les nouvelles entrées en relation ou les Crédits Immobiliers.

Le baromètre de satisfaction annuel permet de mesurer, comprendre et piloter le Net Promoteur Score (NPS) et de positionner Société Générale Maroc par rapport aux principaux concurrents.

Les résultats 2024 montrent un score de satisfaction stable versus 2023. Société Générale Maroc maintient sa place sur le podium en termes de Satisfaction client et sa position de Leader en termes d'image de marque, sur les marchés des Particuliers et des Professionnels.

En termes de score NPS, le marché bancaire marocain s'est plutôt resserré, les écarts entre les banques étant de plus en plus étroits, preuve s'il

en faut de l'importance de la recommandation dans les stratégies de la quasi-majorité des banques.

Pour Société Générale Maroc, le conseiller bancaire est le touchpoint le plus satisfaisant du parcours, très apprécié par nos clients, en plus d'avoir la meilleure performance du marché.

L'application mobile confirme sa popularité croissante (66 % d'utilisation contre 62 % en 2023). En plus d'être davantage utilisée, elle est l'un des points les plus satisfaisants du parcours client.

## ACCUEIL : VISITES MYSTÈRES

Afin de compléter la vision client et d'améliorer la qualité de service en conséquence, Société Générale Maroc évalue chaque année la qualité de l'accueil dans ses agences, en face à face dans ses locaux et au téléphone, en se basant sur des visites et appels mystères. Cette démarche permet de vérifier que la qualité de l'accueil est conforme aux normes fixées par la banque et de définir, le cas échéant, des axes d'amélioration.

## ÉTUDES SPÉCIFIQUES

De façon plus ciblée et pour répondre à des problématiques précises ou étudier certains axes en profondeur, Société Générale Maroc a également lancé en 2024 des études spécifiques, notamment :

## **Etude Diagnostic Appli Mobile/Benchmark banques**

Dans le cadre de l'amélioration continue de l'application mobile, Société Générale Maroc met les clients au cœur de sa réflexion afin de leur offrir une application qui réponde au mieux à leurs attentes.

La transformation digitale a eu indéniablement des résultats remarquables, comme en témoignent :

- Le développement d'une application mobile parmi les mieux notées du Maroc ;
- Une véritable amélioration du niveau d'activité digitale ;
- La hausse du niveau d'usage.

L'ambition 2025 de l'application mobile nécessitait toutefois un bilan de l'expérience utilisateurs pour proposer aux clients des améliorations sensibles et distinctives de la concurrence.

Pour ce faire, une étude a été lancée afin de répondre aux objectifs suivants :

- Diagnostiquer à froid les parcours d'utilisateurs et identifier l'ensemble des améliorations possibles ;
- Evaluer l'application actuelle et ses fonctionnalités ;

## **CONNAISSANCE CLIENT**

La connaissance client est au centre de l'activité bancaire.

Les obligations de connaissance des clients permettent une meilleure identification de leurs besoins pour y répondre efficacement. Ce principe de connaissance des clients nous accompagne tout au long de la relation bancaire.

Le processus de connaissance du client constitue non seulement une protection pour la banque contre l'implication dans des opérations à risque (pénal, financier, réglementaire ou de réputation), mais également une protection pour le client contre la réalisation d'opérations non-conformes à la réglementation et sujettes à des sanctions internationales.

- Evaluer la satisfaction des parcours et identifier ceux à améliorer ;
- Identifier les besoins des utilisateurs en termes d'opérations de banque au quotidien ;
- Identifier des fonctionnalités distinctives permettant une réelle différentiation par rapport à la compétition ;
- Tester des idées de nouvelles fonctionnalités et prioriser les améliorations.

## **ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE**



Dar Al Amane et SoGé, Elus Meilleurs Services Client de l'Année 2025 pour la 4<sup>e</sup> et la 2<sup>e</sup> année consécutive dans la catégorie banque participative et banque en ligne.

Cette distinction est un témoignage fort de la confiance renouvelée des clients et une récompense de l'excellence relationnelle que Dar Al Amane et SoGé s'efforcent de maintenir pour satisfaire leurs clients.

Pour obtenir cette prestigieuse reconnaissance, Dar Al Amane et SoGé sont passés



par un processus rigoureux : 4 mois de préparation et 160 tests clients mystères pendant 12 semaines sur l'ensemble des canaux (téléphone, physique et réseaux sociaux). Ce parcours exigeant met en lumière la capacité à fournir un service de qualité sur tous les points de contact.

Dar Al Amane et SoGé continueront à innover pour répondre aux nouvelles attentes des clients et demeurer au plus haut niveau des standards de satisfaction client.

## Pré-test Concept « Smartstores »

Pour réinventer les parcours et interactions clients dans la réalisation de leurs opérations courantes, des espaces « Smart », interactifs et technologiques ont été introduits. Ce concept innovant accompagne la fermeture de certaines des agences physiques, et répond à l'évolution des comportements des clients, qui deviennent de plus en plus autonomes, mobiles et numériques.

Ce nouveau concept de Smartstores s'inscrit dans une optique d'optimisation de l'expérience client en combinant transactions et interactions non transactionnelles.

Les Smartstores ne sont pas de simples points de service, mais des environnements dynamiques intégrant des aménagements physiques

innovants, des services intuitifs et des contenus promotionnels engageants pour améliorer l'expérience client. Ce projet a pour objectif de renforcer l'engagement et l'acquisition de nouveaux clients en attirant un flux de visiteurs et en facilitant les interactions.

À cet effet, une étude qualitative (via focus groupes) a permis de :

- Recueillir les insights clients, identifier l'appétence au nouveau concept, le niveau d'acceptation et les réticences éventuelles ;
- Hiérarchiser les attentes ;
- Mener un pré-Testing de déclinaisons du Smartstore selon sa géolocalisation.

## INVESTISSEMENT RESPONSABLE PAR LA FILIALE SOGECAPIAL GESTION

Signatory of:



En tant que précurseur de l'investissement responsable, Sogecapital Gestion s'est distinguée en devenant, en mai 2021, la première société de gestion marocaine à adhérer aux Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) des Nations Unies.

Cette initiative mondiale vise à intégrer les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les décisions d'investissement et d'actionnariat.

En tant que signataire, Sogecapital Gestion s'engage à respecter les six principes fondamentaux des PRI :

1. Intégration ESG : Intégrer les critères ESG dans les analyses et processus décisionnels en matière d'investissement.
2. Engagement actionnarial : Intégrer les critères ESG dans les pratiques et politiques d'actionnariat.
3. Transparence : Demander aux entités dans lesquelles des investissements sont réalisés de publier des informations appropriées sur les questions ESG.
4. Promotion des PRI : Promouvoir l'acceptation et la mise en œuvre des PRI dans le secteur de l'investissement.
5. Collaboration : Travailler ensemble pour améliorer l'efficacité dans la mise en œuvre des PRI.
6. Reporting ESG : Rendre compte individuellement des activités et des progrès accomplis dans l'application des PRI.

Poursuivant son engagement, Sogecapital Gestion a réalisé en 2024 son second rapport aux PRI, appuyé par une certification externe, gage de rigueur et de transparence. Les résultats de ce rapport sont accessibles sur le site [unpri.org](http://unpri.org).

Par ailleurs, Sogecapital Gestion intègre des pratiques écoresponsables dans son fonctionnement quotidien, notamment en installant des fontaines à eau, en fournissant des gourdes réutilisables et en éliminant l'utilisation de capsules de café non rechargeables.

Ces initiatives reflètent l'engagement de Sogecapital Gestion à promouvoir une finance durable, alignant les objectifs de ses clients aux enjeux sociétaux et environnementaux contemporains.

# ASSURER UNE GOUVERNANCE Saine ET ÉCLAIRÉE



Respectant les principes généraux du gouvernement d'entreprise, le système de gouvernance de Société Générale Maroc se compose d'un Directoire qui assure ses fonctions de gestion et d'administration courante des activités de l'établissement, ainsi que le pilotage effectif du processus de réalisation des objectifs stratégiques fixés par le Conseil de Surveillance.

## LE DIRECTOIRE

Au 31 décembre 2024, le Directoire se compose de 5 membres nommés par le Conseil de Surveillance

Nom et prénom	Fonction
Monsieur Ahmed EL YACOUBI	Président
Madame Asmae HAJJAMI	Membre – Directeur Général
Monsieur François MARCHAL	Membre – Directeur Général
Monsieur Mehdi BENBACHIR	Membre – Directeur Général
Monsieur Jérôme BRUN	Membre – Directeur Général Adjoint

Le Directoire se réunit à cadence régulière afin de partager les sujets d'actualité et les décisions importantes.

Dans son processus de gestion et d'animation, le Directoire s'appuie notamment sur les instances suivantes :

- Comité Senior Management,
- Communauté des Leaders.

Le Directoire assiste également à un certain nombre de comités internes transverses à portée stratégique et/ou décisionnelle justifiant la nécessaire collégialité et portant sur les 6 axes suivants :

- Performance et Management,
- Stratégie et Budget,
- Gestion des Risques et Conformité,
- Finance,
- RH,
- RSE & Expérience client.

Enfin, le dispositif d'animation en cascade de l'ensemble des entités (BU, SU, filiales...) est construit sur le principe de subsidiarité entre les membres du Directoire et avec les Responsables de BU/SU/Filiales concernées. De ce fait, un certain nombre de comités internes spécialisés sont organisés, en la présence et sous la présidence d'au moins un membre du Directoire.

### LE COMITÉ SENIOR MANAGEMENT

Le Comité Senior Management est composé, en plus des membres du Directoire, des responsables BU/SU, des délégués régionaux et responsables des filiales. Il a pour objectif d'analyser et piloter l'activité et les résultats de la banque. Il fait partie des principales instances de gestion de la banque. Il a une vocation décisionnaire et informative et se réunit à fréquence mensuelle.

Il permet également de partager les sujets d'actualité dans les périmètres de chacun des membres, d'échanger sur les enjeux et sujets majeurs de la banque et de ses filiales ainsi que de renforcer la cohésion et la synergie du Senior Management et des filiales.

### LA COMMUNAUTÉ DES LEADERS

Le Directoire a instauré la Communauté des Leaders, un cadre de rencontre trimestriel visant à partager les réalisations de la banque et échanger sur les sujets d'actualités. Il contribue à renforcer la cohésion entre les managers de la banque et des filiales. Avec une vocation informative, ces réunions favorisent également une dynamique collaborative au sein des équipes de direction.

Ce Comité est composé des :

- Membres du directoire,
- Membres du Senior Management,
- Membres du Comité, nommés par le Président du Directoire en fonction de leur posture managériale et de leur expérience et leadership/ou en tant que talents.

### LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

Le Conseil de Surveillance a pour mission principale de s'assurer que la marche de la Banque s'exerce conformément à la réglementation et à la stratégie arrêtée. Il est le responsable en dernier ressort de la solidité financière de l'établissement et opère, à cet effet, à toute époque de l'année, les vérifications et contrôles qu'il juge opportuns.

Le Conseil de Surveillance délibère sur toute question relevant de ses attributions légales ou réglementaires et consacre un temps suffisant à l'accomplissement de ses missions.

### COMPOSITION DU CONSEIL DE SURVEILLANCE AU 31 DÉCEMBRE 2024

Nom et prénom	Fonction
Monsieur Moulay Hafid ELALAMY	Président du Conseil de Surveillance
Monsieur Moulay M'Hamed ELALAMY	Vice-Président du Conseil de Surveillance
Madame Layla M'ZALI	Membre
Monsieur Jean-Luc PARER	Membre Intuiti Personae
Madame Ghita LAHLOU	Membre
Monsieur Driss BENHIMA	Membre Indépendant
Madame Caroline ZANARET-GIROS	Membre Intuiti Personae
Madame Fadwa BEN SAAD	Membre
Monsieur Amine LAHRICHI	Membre
Monsieur Abdelhalim FADIL	Membre
Monsieur Mehdi GHISSASSI	Membre Indépendant
Monsieur Abdelaziz TAZI	Conseiller & Président d'Honneur
Monsieur Abdellatif HAKAM	Conseiller
Madame Sofia RASSAM	Secrétaire du Conseil de Surveillance

Le Conseil de Surveillance de Société Générale Maroc comprend deux membres indépendants.

Il s'agit de :

- Monsieur Driss BENHIMA
  - Monsieur Mehdi GHISASSI
- et deux membres intuitu personae :
- Monsieur Jean-Luc PARER
  - Madame Caroline ZANARET-GIROS.

### PROCESSUS DE SÉLECTION

Les membres du Conseil de Surveillance sont désignés par l'Assemblée Générale Ordinaire. Le processus de nomination et de renouvellement des membres du Conseil de Surveillance est pris en charge par le Comité des Nominations et de Rémunération qui soumet ses propositions au Conseil de Surveillance, à charge pour ce dernier de les soumettre à l'Assemblée Générale Ordinaire.

### COMITÉS RATTACHÉS AU CONSEIL DE SURVEILLANCE

Dans le cadre de sa mission, le Conseil de Surveillance s'appuie sur les travaux de comités spécialisés dont les conclusions ou recommandations peuvent donner lieu à délibération. Les Comités rattachés au Conseil de Surveillance sont au nombre de quatre :

- Le Comité des Risques
- Le Comité d'Audit et des Comptes
- Le Comité des Rémunérations et des Nominations
- Le Comité des Grands Engagements.

### LE COMITÉ DES NOMINATIONS ET DES RÉMUNÉRATIONS

Le Comité des Nominations et des Rémunérations est chargé notamment de conseiller et d'assister le Conseil de Surveillance dans le processus de nomination et de rémunération de ses membres, de ceux du Directoire ainsi que des Directeurs Généraux Adjoints de la banque. Le Comité des nominations et des rémunérations se réunit au moins 2 fois par an.

#### Composition du Comité des Nominations et des Rémunérations au 31/12/2024

Nom et prénom	Fonction
Monsieur Driss BENHIMA	Président
Monsieur Moulay Hafid ELALAMY	Membre
Madame Ghita LAHLOU	Membre

### LE COMITÉ D'AUDIT ET DES COMPTES

Le Comité d'Audit et des Comptes est responsable de la surveillance et de l'évaluation de la mise en œuvre des dispositifs de Contrôle Interne appropriés et adaptés au profil de risque, à la taille et à la complexité de la banque ainsi qu'à la nature et au volume de ses activités.

Le comité a tenu 4 réunions courant l'exercice 2024. Les principaux points examinés sont les suivants :

- L'arrêté des comptes trimestriels, semestriels et annuels ;
- Les travaux du Contrôle Permanent et du Contrôle Périodique ;



- Le suivi des risques structurels de la banque (liquidité et refinancement, risque de taux) ;
- Le dispositif de traitement des réclamations, l'évolution de celles-ci et les actions correctrices mises en place ;
- Les synthèses des missions externes effectuées (régulateur...) ainsi que les préconisations émises et les plans de mise en œuvre ;
- L'approbation du plan d'audit 2024.

**Composition du Comité d'Audit et des Comptes au 31/12/2024**

Nom et prénom	Fonction
Madame Caroline ZANARET- GIROS	Présidente
Madame Ghita LAHLOU	Membre
Madame Fadwa BEN SAAD	Membre

**SOUS-COMITÉ D'AUDIT ET DES COMPTES DE DAR AL AMANE**

Le Sous-Comité d'Audit et des Comptes est chargé de la surveillance et de l'évaluation de la mise en œuvre du dispositif de contrôle Interne de la fenêtre participative « Dar Al Amane ». Ce comité a été tenu deux fois courant l'exercice 2024.

**Composition du Sous-Comité d'Audit et des Comptes de Dar Al Amane au 31/12/2024**

Nom et prénom	Fonction
Madame Caroline ZANARET- GIROS	Présidente
Madame Ghita LAHLOU	Membre
Madame Fadwa BEN SAAD	Membre

**LE COMITÉ DES RISQUES**

Le Comité des Risques est chargé notamment d'assister le Conseil de Surveillance dans son rôle de surveillance des risques auxquels la banque est exposée au regard de l'appétit pour le risque préalablement défini, du respect de la stratégie et de la conformité à la réglementation relative au risque.

Le comité a tenu 4 réunions courant l'exercice 2024. Les principaux points examinés sont les suivants :

- Approbation des orientations de la politique de crédit de la banque, et des seuils et limites d'encadrement des différents risques (risques de crédit, structurels, de marché et opérationnels), définis dans le cadre de l'appétit pour le risque ;

- Suivi du respect de ces seuils et limites d'encadrement et des seuils réglementaires ;
- Analyse du dispositif de gestion des risques, et du fonctionnement du recouvrement ;
- Examen du portefeuille d'engagements, des principaux indicateurs de risques et des décisions prises par la Direction des Risques sur les grands dossiers ;
- Analyse des résultats des stress tests.

**Composition du Comité des Risques au 31/12/2024**

Nom et prénom	Fonction
Monsieur Jean-Luc PARER	Président
Monsieur Moulay Hafid ELALAMY	Membre
Monsieur Moulay M'Hamed ELALAMY	Membre
Monsieur Abdelhalim FADIL	Membre

**SOUS-COMITÉ DES RISQUES DE DAR AL AMANE**

Le sous-comité des Risques est chargé du suivi du processus d'identification et de gestion des risques de la fenêtre participative « Dar Al Amane ». Ce comité a été tenu deux fois courant l'exercice 2024.

**Composition du sous-comité des Risques de Dar Al Amane au 31/12/2024**

Nom et prénom	Fonction
Monsieur Jean-Luc PARER	Président
Monsieur Moulay Hafid ELALAMY	Membre
Monsieur Moulay M'Hamed ELALAMY	Membre
Monsieur Abdelhalim FADIL	Membre

**LE COMITÉ DES GRANDS ENGAGEMENTS**

Le Comité des Grands Engagements a pour mission d'examiner et de revoir régulièrement les principaux risques de crédit et grandes expositions du Groupe afin de s'assurer que ceux-ci sont compatibles avec la stratégie et les politiques des risques approuvées ainsi qu'avec le degré d'aversion au risque défini.

Ce comité a été institué en décembre 2024.

**LISTE DES MANDATS DES ADMINISTRATEURS DU GROUPE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROC  
AU 31 DÉCEMBRE 2024**

**DIRECTOIRE**

<b>M. Ahmed EL YACOUBI</b>		<b>M. Mehdi BENBACHIR</b>	
Président du Directoire	SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROC	Directeur Général et Membre du Directoire	SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROC
Président du Conseil d'Administration	SOGLEASE MAROC	Membre du Conseil de Surveillance	SOGECAPITAL GESTION
Administrateur	<u>EQDOM</u> <u>SOGECAPITAL PLACEMENT</u> <u>NEMA CAPITAL</u> <u>BOURSE DE CASABLANCA</u> <u>VENTEC</u>	Président du Conseil d'Administration	<u>SOGECCONTACT</u> <u>ATHENA COURTAGE</u>
Membre du Conseil de Surveillance	SOGECAPITAL GESTION	Administrateur	<u>LA MAROCAINE VIE</u> <u>SOGLEASE MAROC</u>
Administrateur représentation de Société Générale Maroc	LA MAROCAINE VIE		
<b>Mme Asmae HAJJAMI</b>		<b>M. Jérôme BRUN</b>	
Directeur Général et Membre du Directoire	SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROC	Directeur Général Adjoint et Membre du Directoire	SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROC
Présidente du Conseil d'Administration et Administrateur	FONCIMMO	Administrateur	FONCIMMO
Administrateur	<u>SOGLEASE MAROC</u> <u>SG OFFSHORE</u>		
Administrateur représentation de Société Générale Maroc	<u>SOGLEASE MAROC</u> <u>EQDOM</u> <u>SG OFFSHORE</u> <u>EH ACMAR</u> <u>CMI</u>		
<b>M. François MARCHAL</b>			
Directeur Général et Membre du Directoire	SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROC		
Président du Conseil d'Administration	<u>SOGECAPITAL INVESTISSEMENT</u> <u>INVESTIMA</u> <u>SG OFFSHORE</u>		
Président du Conseil de Surveillance	SOGECAPITAL BOURSE		
Membre du Conseil de Surveillance	SOGECAPITAL GESTION		
Administrateur représentation de Société Générale Maroc	NEMA CAPITAL		
Administrateur représentation de Société Générale Maroc	SOGECAPITAL PLACEMENT		

## CONSEIL DE SURVEILLANCE

### **M. Moulay Hafid ELALAMY**

Président et Membre du Conseil de surveillance	SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROC
Président Directeur Général et Administrateur	SAHAM FINANCES SAHAM HORIZON SAHAM REAL ESTATE FUND
Président du Conseil d'Administration	FONDATION SAHAM
Président du Comité Exécutif	
Président du Conseil d'Administration	TELEPERFORMANCE SE
Président du Conseil d'Administration et Administrateur	IDEATION
Président Directeur Général	SAHAM MANAGEMENT COMPANY
Administrateur	SAHAM IMMO

### **M. Moulay M'Hamed ELALAMY**

Président et Membre du Conseil d'Administration	EQDOM
Vice-Président et Membre du Conseil de Surveillance	SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROC
Président	SAHAM GROUP EUROPE
Directeur Général Délégué et Administrateur	SAHAM HORIZON SAHAM REAL ESTATE FUND SAHAM MANAGEMENT COMPANY
Président du Conseil d'Administration et Administrateur	SAHAM IMMO OASIS INDUSTRIE MEDJOOL STAR MEDEN HEALTHCARE SAHAM EUROPE
Président Directeur Général et Administrateur	SAHAM INVESTISSEMENT IDEATION DEVELOPPEMENT SAHAM PARTICIPATIONS
Administrateur	SOGECAPITAL INVESTISSEMENT LA MAROCAINE VIE SAHAM FINANCES FONDATION SAHAM SAHAM VENTURE CAPITAL MAURITIUS HSM INVESTISSEMENTS WEST AFRICA PARTICIPATIONS MAURITIUS INVEST PARTICIPATIONS ECLIPSE HOLDING LTD SAHAM LUXEMBOURG SAHAM INTERNATIONAL
Gérant	IDEATION PARTICIPATION SAHAM CAPITAL MANAGEMENT SCI 38 E GUYNEMER

### **Mme. Layla M'ZALI**

Membre du Conseil de Surveillance	SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROC
Directeur Général	DEVECO SOUSS
Président du Conseil d'Administration	GAMMA MOTORS
Co-gérante	NORD SUD OMA HOLDING MARIMBO YASMINA BUS MZALIA

### **Mme. Ghita LAHLOU**

Président du Conseil d'Administration	SAHAM SUPPORT SERVICES MEDIA NETWORK FUND
Président et Membre du Conseil de Surveillance	WITAMAX
Membre du Conseil de Surveillance	SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROC
Administrateur	SAHAM MEDIA FUND SOGECONTACT HOLDING CASABLANCA MEDICALE DEVELOPPEMENT SAHAM HORIZON IMMORENTE BATIM AFRICA FONDATION SAHAM
Président du Conseil d'Administration	UNICONFORT MAROC DOLIDOL
Directeur Général	SAHAM SUPPORT SERVICES MEDIA NETWORK FUND
Administrateur Indépendant	TOTAL ENERGY GROUPE CMGP
Gérant	KIDS FASHION

### **M. Driss BENHIMA**

Président du Conseil d'Administration	AIR LIQUIDE MAROC AMAKINE DE TRAVAUX RBATIS TDM AEROSPACE
Administrateur	SOCIÉTÉ GÉNÉRALE CAMEROUN NEXANS MAROC ASK GRAS SAVOYE
Membre Indépendant du Conseil de Surveillance	MGH France SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROC
Gérant	NATEEJ SARL

### **M. Jean-Luc PARER**

Membre du Conseil de Surveillance	SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROC GROUPEMENT INTERPRODUCTEURS COLLIOURE BANYULS
-----------------------------------	-------------------------------------------------------------------------

**M. Abdelhalim FADIL**

Membre du Conseil de surveillance	SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROC
Administrateur	<u>SOGELEASE MAROC</u> SG OFFSHORE

**M. Amine LAHRICHI**

Président et Administrateur du Conseil d'Administration	LA MAROCAINE VIE
Membre du Conseil de Surveillance	SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROC
Administrateur	<u>ATHENA COURTAGE</u> <u>AL MAGHRIBIA TAKAFUL</u> <u>INVESTIMA</u> <u>SAHAM SUPPORT SERVICES</u> <u>INTERNATIONAL EDUCATION GROUPE - IEG</u> <u>MADJOOL STAR</u> <u>OASIS INDUSTRIE</u> <u>MEDIA NETWORK FUND</u>
Représentant Permanent de la Société Idéation, Administrateur	PALMIERS SUR MER

**Mme. Fadwa BEN SAAD**

Membre du Conseil de Surveillance	SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROC
Administrateur	<u>EQDOM</u> <u>SOGELEASE MAROC</u>
Directeur Général	MEDEN HEALTHCARE

**M. Mehdi GHISSASSI**

Membre Indépendant du Conseil de Surveillance	SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROC
Membre du Conseil Consultatif	<u>CAPITAL G</u> <u>QUIBIM</u> <u>GRAPHTEX</u>

**Mme. Caroline ZANARET-GIROS**

Membre du Conseil de Surveillance	SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROC
Directeur Général Adjoint	BOURSORAMA

## ENTITÉS DU GROUPE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROC

<b>M. Mostafa ABADOU</b>	Administrateur	FONCIMMO	<b>M. Hassan BOULAKNADEL</b>	Représentant permanent CIMR
				AFMA
				AL MADA HOLDING
				A6 IMMOBILIER
				BANQUE CENTRALE POPULAIRE
				BRASSERIES DU MAROC
				CFG BANK
				EQDOM
				LAFARGE HOLCIM MAROC
				RISMA
				SOCIETE DE SEL DE MOHAMMEDIA
				SOMED
				Am Invest Morocco
				SAPINO
				CENTURIS
				CIMR INVEST'IMMO
				CIMR IMMO Premium
				SPI-RFA
				CDV PATRIMOINE
				CDV PROMOTION
				OPCI AVENIR
				PATRIMOINE SECURITE
				OPCI EDUCAPITAL
			Président du Conseil d'Administration Administrateur	LESIEUR CRISTAL
				COMPAGNIE MINIERE DE TOUSSIT
				IMC
	Président Directeur Général	LES LABORATOIRES AZBANE	Président Directeur Général	RAMICAL
	Administrateur Indépendant	SONASID	Administrateur	AKILAM
		SOGELEASE MAROC	Membre du Conseil de Surveillance	H Partners
	Membre Expert	CESE	Administrateur	AL MADA VENTURE CAP COSUMAR
				SAPRESS
				WARAK PRESS
				ATLAS HOSPITALITY MOROCCO
			Gérant	LARBEL
				CIMR FONCIA
<b>Mme Zineb AYOUCHE</b>	Membre du Conseil d'Administration	SOGECAPITAL INVESTISSEMENT	<b>Mme Imane CHAKIR</b>	Membre du Conseil de Surveillance
	Membre du Conseil d'Administration	SOGECAPITAL PLACEMENT		SOGECAPITAL GESTION
	Membre du Conseil de Surveillance	SOGECAPITAL BOURSE		
<b>Mme Khalida AZBANE</b>	Président Directeur Général	LES LABORATOIRES AZBANE		
	Administrateur Indépendant	SONASID		
		SOGELEASE MAROC		
	Membre Expert	CESE		
<b>M. Hamza BEKKALI</b>	Administrateur	SG OFFSHORE		
<b>M. Aboubakr Seddik BENOUNA</b>	Administrateur	ATHENA COURTAGE		
<b>M. Abdelhaq BENSARI</b>	Administrateur	SOGECAPITAL INVESTISSEMENT		
<b>Mme Rim BENSOUDA MOURRI</b>	Administrateur	LA MAROCAINE VIE		
		SOGECAPITAL PLACEMENT		
	Membre du Conseil de surveillance	SOGECAPITAL GESTION		
		SOGECAPITAL BOURSE		
<b>M. Adil EL KOURRI</b>	Administrateur	SOGECONTACT		

**M. Mohamed EL MARZOUQI**

Président Directeur Général	SAHAM MÉDIA FUND SAHAM EUROPE SAHAM VENTURE CAPITAL
Directeur Général et Administrateur	HOLDING CASABLANCA MÉDICALE DÉVELOPPEMENT PALMIERS SUR MER
Administrateur	IDÉATION
	LA MAROCAINE VIE SOGELEASE MAROC FONCIMMO INVESTIMA SAHAM FINANCES SAHAM HORIZON
	SAHAM REAL ESTATE FUND SAHAM SUPPORT SERVICES MÉDIA NETWORK FUND MEDEN HEALTHCARE
Représentant permanent de la société SAHAM VENTURE CAPITAL et Administrateur	MEDEN HEALTHCARE
Représentant permanent de la société IDÉATION et Administrateur	SAHAM MÉDIA FUND
Représentant permanent de la société SAHAM MANAGEMENT COMPANY et Administrateur	HOLDING CASABLANCA MÉDICALE DÉVELOPPEMENT
Gérant	MPC CASABLANCA SHERPA FINANCE IDÉATION INVESTISSEMENTS MADINATE ZAYNAB ELALAM IMMOBILIER SDZ PROMOTION FONCIÈRE SANTÉ MAROC MADINAT EL OULFA GSOF COMPANY
Co-gérant	45 ALMAZ 25 SM RF

**M. Moulay Abdelaziz Ali ELALAMY**

Administrateur	EQDOM LA MAROCAINE VIE ATHENA COURTAGE
Gérant	SAHAM SKHIRAT SARL

**Mme Amina FIGUIGUI**

Administrateur Indépendant	EQDOM CIMENTS DU MAROC TERRAMIS SNEP
Administrateur	INRH INSTANCE NATIONALE DE LA PROBITÉ, DE LA PRÉVENTION ET DE LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION
Directeur Général	ISCAE ONP

**M. Mohamed FILAL**

Administrateur	SOGECONTACT
<b>Mme Nawal HAKAM</b>	INVESTIMA AUTO NEJMA ÉTABLISSEMENT HAKAM FRÈRES
	HAKAM ABDELLATIF FINANCE

**Mme Isabelle HAOUCH**

Administrateur représentation de Société Générale Maroc	INVESTIMA ATHENA COURTAGE SOGECONTACT
---------------------------------------------------------	---------------------------------------------

**M. Abderrazak HASSOUNI**

Administrateur	AL MAGHRIBIA TAKAFUL
----------------	----------------------

**M. Taoufik LACHKER HIDARA**

Directeur Général et Administrateur	LA MAROCAINE VIE
Président du Conseil d'Administration	MAROCAINE VIE IMMOBILIER
Représentant permanent de La Marocaine Vie au Conseil d'Administration	ATHÉNA COURTAGE LOSTE ET COMPAGNIE D'ASSURANCES

**Mme Khadija LARAKI**

Administrateur Indépendant	MOBILISE FINANCIAL SERVICES (EX RCI FINANCE)
Représentant permanent de FILACOM	INVESTIMA
Administrateur	FROMAGERIES BEL FLEXIMAT TAKADO
Administrateur Directeur Général	FILACOM

**M. Larbi MOULINE**

Membre du Conseil de Surveillance	SOGECAPITAL BOURSE
Membre du Conseil d'Administration	SOGECAPITAL INVESTISSEMENT
Président du Conseil de Surveillance	SOGECAPITAL GESTION
Président du Conseil d'Administration	SOGECAPITAL PLACEMENT

**Mme. Ouafae MRIOUEH**

Président du Conseil	LA FONCIERE HOSPITALIERE UIR
	HUIR
	OPCI AVENIR PATRIMOINE SECURITE
Représentent permanent de la SCR	SCG Re
	SEN Re
	AM INVEST MOROCCO
	EQDOM
	CAT ASSURANCE ET REASSURANCE
	JAWHARAT ACHAMAL
	IMMORENTE
	FONDATION CDG

**Mme Narjis OUEDRHIRI**

Membre du Conseil de Surveillance	SOGECAPITAL BOURSE
--------------------------------------	--------------------

**Mme Houda RAHMANI**

Administrateur	LA MAROCAINE VIE
----------------	------------------

**M. Said RKAIBI**

Président Directeur Général	OMNIDATA MEDTECH
Président du Conseil d'Administration	DIAL TEHCNOLOGIE OMNIDATA MEDTECH
Président du Conseil de Surveillance	S2M
Vice-Président du Conseil de Surveillance	DISWAY
Administrateur	SOGELEASE MAROC NCRM AEBDM FORUM SOPRIMA OPPSCIENCE

**M. Mohammed TAHRI**

Administrateur	SOGELEASE MAROC EQDOM
Directeur Général	INVESTIMA
Administrateur représentation de INVESTIMA	VENTEC

**M. Abdelaziz TAZI**

Président Directeur Général	VENTEC
Administrateur	ECOWELL INVESTIMA AFRICA FIRST ASSIST DOUNITEX SIRMEL INDUSPARC ASK ASSURANCE MCS

**M. Faïçal ZAHLANE**

Administrateur	LA MAROCAINE VIE
----------------	------------------

**M. Tahar ZERRARI**

Administrateur représentation de Société Générale Maroc	SOGECAPITAL INVESTISSEMENT
Administrateur représentation de Sogécapital Gestion	SOGECAPITAL PLACEMENT

**M. Youssef ZERRARI**

Administrateur	SOGECONTACT
----------------	-------------

**Mme Samira ZERROUK**

Administrateur représentation de Société Générale Maroc	FONCIMMO
------------------------------------------------------------	----------

**M. Jawad ZIYAT**

Directeur Général	JET4YOU PRESTIGIA INJAZ HOLDING
Administrateur Indépendant	SOGELEASE MAROC MINISTÈRE DU TOURISME des aménagements et des investissements

# MATRICE DE CORRESPONDANCE

## ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX

DIVULGATION AMMC	EMPLACEMENT DANS LE RAPPORT		Page
	PARTIE	SOUS-PARTIE	
Stratégie RSE	Cadre de pilotage de la durabilité		7
Périmètre du rapport, entités du groupe	Société Générale Maroc et ses filiales captives		NA
Analyse de matérialité des différents aspects ESG	Axes prioritaires RSE pour Société Générale Maroc		5
Note descriptive de la collecte d'informations	Éthique, déontologie et efficacité de la gouvernance	Reporting RSE	19
Référentiels adoptés	Ceux du Groupe Société Générale notamment GRI		NA

## ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES

DIVULGATION AMMC	EMPLACEMENT DANS LE RAPPORT		Page	
	PARTIE	SOUS-PARTIE		
ENVIRONNEMENT	Litiges, contentieux relatifs à l'environnement	Ethique, déontologie et efficacité de la gouvernance	Litiges et affaires contentieuses relatifs à l'environnement	20
	Informations environnementales (activités polluantes, politique en matière d'environnement pour compte propre, gestion des déchets...)	Acteur écoresponsable pour compte propre	Démarches et initiatives écoresponsables	35
	Mesures mises en place pour évaluer et minimiser les impacts environnementaux de l'activité	Financement de la transition énergétique		35
	Consommation en ressources	Acteur écoresponsable pour compte propre	Gestion responsable des ressources	36
SOCIAL	Recrutement	Employeur responsable	Politique de recrutement et de rémunération	25
	Climat Social	Employeur responsable	Dialogue social	33
	Hygiène et santé	Employeur responsable	Qualité de vie au travail Dialogue social	24 33
	Rémunération	Employeur responsable	Politique de recrutement et de rémunération	25
	Gestion des carrières	Employeur responsable	Capital humain, richesse de l'entreprise	26-28
	Formation	Employeur responsable	Formation et développement des compétences	29-33
	Mesures mises en place pour l'emploi et l'insertion des personnes handicapées	Employeur responsable	Diversité et inclusion	23-24
	Égalité H/F	Employeur responsable	Diversité et inclusion	23-24
	Effectif par branche d'activité	Employeur responsable	Capital humain, richesse de l'entreprise	26-28
	Effectif par Nature de contrat (CDI-CDD-Intérim)	Employeur responsable	Capital humain, richesse de l'entreprise	26-28
	Effectif par Catégorie (Cadres, employés)	Employeur responsable	Capital humain, richesse de l'entreprise	26-28
	Effectif par Genre (H/F)	Employeur responsable	Capital humain, richesse de l'entreprise	26-28
	Effectif par Ancienneté	Employeur responsable	Capital humain, richesse de l'entreprise	26-28
	Schémas d'intéressement et de participation du personnel	Employeur responsable	Recrutement, rémunération, capital humain, formation	25-33

DIVULGATION AMMC	EMPLACEMENT DANS LE RAPPORT		Page
	PARTIE	Sous-partie	
<b>SOCIAL</b>	Nombre de représentants du personnel	Employeur responsable	Dialogue social 33
	Nombre de jours de grève	Employeur responsable	Dialogue social 33
	Nombre d'accidents de travail	Employeur responsable	Dialogue social 33
	Nombre de licenciements	Employeur responsable	Dialogue social 33
	Nombre de démissions	Employeur responsable	Dialogue social 33
	Nombre de recrutements	Employeur responsable	Capital humain, richesse de l'entreprise 26-28
	Nombre et nature des litiges sociaux (collectifs et individuels)	Employeur responsable	Dialogue social 33
<b>GOUVERNANCE</b>	Composition de l'organe de gouvernance	Système de gouvernance de Société Générale Maroc	56-59
	Indépendance des administrateurs	Liste des mandats des administrateurs du Groupe Société Générale Maroc au 31 décembre 2024	60-65
	Mandats	Liste des mandats des administrateurs du Groupe Société Générale Maroc au 31 décembre 2024	60-65
	Rémunération des administrateurs	Liste des mandats des administrateurs du Groupe Société Générale Maroc au 31 décembre 2024	60-65
	Rémunération des dirigeants (stock-option, avantage en nature)	Liste des mandats des administrateurs du Groupe Société Générale Maroc au 31 décembre 2024	60-65
	Comités spécialisés	Système de gouvernance de Société Générale Maroc	56-59
	Taux de présence aux réunions	Liste des mandats des administrateurs du Groupe Société Générale Maroc au 31 décembre 2024	60-65
	Relation avec les actionnaires	Système de gouvernance de Société Générale Maroc	56-59
	Évaluation de l'organe de gouvernance	Système de gouvernance de Société Générale Maroc	56-59
	Éthique, déontologie et prévention de corruption	Gouvernance et éthique	12-21
<b>PARTIES PRENANTES EXTERNES</b>	Impact économique et social de l'activité de la société sur la population riveraine	Développement des territoires Adoption des meilleurs standards pour nos clients	Financement à impact positif 41
	Impact des investissements (infrastructures et services publics)	Croissances des territoires	43-47
	Actions correctives mises en place au sein des activités ayant un impact négatif sur les communautés locales	Acteur écoresponsable pour compte propre	35
	Ethique et corruption, réponse à des incidents de corruption	Gouvernance et éthique	Lutte contre la corruption 15
	Conditions de dialogue avec les parties prenantes	Cadre de pilotage de la durabilité	Dialogue avec les parties prenantes 9
	Politique et critères de sélection des Fournisseurs, Clients	Gouvernance et éthique	Ethique, déontologie et efficacité de la gouvernance 13

