

Séminaire sur la:

« Responsabilité Sociétale des Banques et les Établissements Financiers »

La responsabilité sociétale : les bonnes pratiques RSE des Banques

à l'Institut Arabe des Chefs d'Entreprises
l'IACE

Jeudi, 20 Juin 2019

La responsabilité sociétale : bonnes pratiques

Intervenants:



Mme Mouna YOUSSEF

Responsable Qualité et
Certification & Responsable
RSE/UIB



Mme Youssef ACHICH

Secrétaire général de la
Fédération des Banques et
des Établissements
Financiers/ UBCI



M. Hamdi KSIAA

Directeur de l'Assistance, de
l'Identification et du
Développement/ BFPME



M. Ouassel BAHRI

Responsable
Communication/ UIB



Mme Khansa BOUASSIDA

Responsable de la Direction
de la Communication
Institutionnelle/BIAT



M. Riadh HANCHI

Responsable RSE/
BTS

Bonnes Pratiques RSE UIB

Intervenants:

- **M.Ouassel BAHRI**
- **Mme. Mouna YOUSSEF**

La RSE de l'UIB

- ▶ La responsabilité sociale et environnementale de l'UIB est liée à son statut de banque solidaire, citoyenne et responsable. Notre feuille de route claire, notre gouvernance fondée sur la transparence et nos valeurs font la différence.
- ▶ Nous mettons notre stratégie de croissance durable au service du financement de l'économie et des projets de nos clients. Nous offrons une large palette de conseils et solutions financières sur mesure aux particuliers, professionnels, entreprises, investisseurs institutionnels... Sans compter l'optimisation continue de notre modèle opérationnel en termes de qualité, d'efficacité, de maîtrise des risques, de conformité et d'innovations à la faveur des opportunités offertes par les ruptures technologiques en cours. L'engagement et l'expertise de l'UIB en matière de management et de gestion financière ont permis de confirmer, en 2018, sa certification MSI 20000.

La RSE de l'UIB

- ▶ *L'UIB est une banque économiquement responsable*
- ▶ Engagée à être une entreprise exemplaire dans le domaine de l'éthique et de la conformité, l'UIB a mis en place une **politique stricte de lutte contre la corruption** qui fait partie intégrante de son dispositif de contrôle interne. L'UIB s'est vu décerner le 30 avril 2019, le **certificat AML 30000**, première norme certifiable en matière de lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent.

L'UIB PREMIÈRE BANQUE CERTIFIÉE AML 30000 EN TUNISIE

Le certificat AML 30000, première norme certifiable en matière de lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent.



Exemples de bonnes pratiques

- ▶ Mise en place **un code de Conformité UIB** afin de définir les notions de corruption (*passive ou active*) et de trafic d'influence pour pouvoir adopter les bons réflexes face à des situations pouvant présenter un risque de corruption ou de trafic d'influence.
- ▶ Avec des sessions de **formation** pour l'ensemble des collaborateurs afin qu'ils soient capables de maîtriser par eux-mêmes les problématiques de la conformité et de la sécurité financière.
- ▶ Mise en place d'un **code de conduite et de déontologie** qui encadre les actions et les engagements des collaborateurs vis-à-vis des parties prenantes afin d'instaurer avec eux une relation durable bâtie sur la confiance.
- ▶ **D'autres dispositions spécifiques** ont été mises en place telles que la **politique «Cadeaux »** ou la **politique « Achats »** qui tiennent compte du risque de corruption dans les procédures relatives aux intermédiaires, aux distributeurs et aux sous-traitants.
- ▶ Sur un autre plan, l'UIB a mis en place une politique concernant la gestion des impacts environnementaux et sociaux liés aux opérations ou aux clients à qui des services financiers sont rendus. Car : ***Bien faire notre métier de banquier, c'est aussi piloter les impacts environnementaux et sociaux dans nos produits et services.***
- ▶ L'ensemble de ces procédures ont pour objectif de s'assurer que les impacts E&S négatifs potentiels des opérations ou des clients sont gérés de la meilleure manière possible et de promouvoir les activités ayant un impact positif au plan E&S. Ces entreprises sont identifiées sur la base de déclassement d'une situation de non-conformité avec le **Pacte Mondial des Nations Unies** auquel le groupe Société Générale a adhéré.

La responsabilité Environnementale de l'UIB

- ▶ Notre *Responsabilité Environnementale* se traduit, également, à travers le financement de projets en matière de maîtrise de l'énergie et de réduction de la pollution.
- ▶ A travers une ligne de crédits dédiée « Prêt vert », l'UIB facilite l'accès au financement de projets de maîtrise de l'énergie œuvrant tant dans les secteurs de l'efficacité énergétique que des énergies renouvelables (solaire, éolien, géothermie, hydraulique, biomasse, etc.) et de la protection de l'environnement local et global (Dépollution).

La responsabilité Environnementale

Bonnes pratiques

Réduction des consommations énergétiques à travers

- ▶ La mise en place d'un **éclairage par détection de présence** au siège Lafayette.
- ▶ La mise en place d'un **éclairage LED** au niveau des nouvelles agences et des agences rénovées. De même pour l'éclairage extérieur des agences et des enseignes.

Réduction de la consommation de papier :

- ▶ Il s'agit d'une préoccupation constante pour l'UIB à travers des messages de sensibilisation à l'adresse des collaborateurs afin de rationaliser la consommation de papier :
- ▶ Imprimer uniquement les documents / pages utiles
- ▶ Imprimer en recto verso
- ▶ Dématérialisation des supports papiers vers des supports numériques

Diverses **actions ont été, également, menées** telles que le bon usage des imprimantes :

- ▶ Remplacement des imprimantes individuelles par des imprimantes réseau
- ▶ Recyclage des cartouches pour imprimantes
- ▶ impression noir et blanc

D'autres actions sont en cours de concrétisation telles que :

- ▶ la collecte et le recyclage du papier et du carton
- ▶ la mise en place de poubelles de tri sélectif
- ▶ la collecte et la valorisation déchets

La responsabilité Sociale

- ▶ Conscients que notre réussite n'est possible que grâce aux compétences, la loyauté, l'intégrité et l'engagement de nos collaboratrices et collaborateurs, la promotion du capital humain est au cœur de nos préoccupations, appuyée par un partenariat social constructif et fructueux, porté par la conviction partagée que le développement n'est véritablement durable que s'il se traduit en progrès social et en bien-être collectif

La responsabilité Sociale

Bonnes pratiques

- ▶ L'UIB, c'est aussi une attention permanente à la diversité des profils et à **l'égalité des chances**. L'UIB est la première banque, en Tunisie et en Afrique, labellisée « GenderEqualityEuropean& International Standard » **pour l'égalité professionnelle**.
- ▶ Afin de consolider ses engagements en faveur de l'égalité femmes-hommes, **un accord sur l'égalité professionnelle a été signé** entre la Direction et le syndicat de base de l'UIB. Cet accord, mettant en avant 10 principes qui doivent constituer la ligne directrice à observer, vise à poursuivre et à renforcer les démarches déjà engagées dans les 4 domaines d'actions prioritaires que sont la formation, la promotion professionnelle, la rémunération et l'articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle.
- ▶ En 2015, la **première association de femmes** dans le paysage bancaire tunisien a été lancée, «**Féminin by UIB** » afin de conseiller et accompagner les femmes dans leurs projets de carrières et promouvoir davantage leur accès aux postes managériaux.
- ▶ L'UIB, c'est aussi un modèle social innovant fondé sur un **partenariat social constructif et fructueux**.
- ▶ Une démarche liée à la qualité de vie de travail a été instaurée pour poser un regard plus positif sur le travail, apporter de la cohérence dans les actions portant sur des sujets tels que le stress, le temps de travail...et piloter la performance autrement en conciliant les nécessités du marché, celles de la banque et celles des individus qui la composent.
- ▶ **Sur le volet Formation** : L'UIB dispose d'un centre de formation, l' « Académie de Formation » qui offre une variété de programmes de formation à l'ensemble de ses collaborateurs couvrant l'ensemble des volets techniques, comportementaux et managériaux du métier bancaire.
- ▶ Ainsi, **92% des collaborateurs se déclarent fiers de travailler au sein de l'UIB** (selon le dernier Baromètre Employeur).

Les Femmes à l'UIB

LES FEMMES À L'UIB



Présence féminine



Présence des femmes
dans l'encadrement de la banque



Femmes recrutées
durant les 10 dernières années



Respect de la parité - Collaborateurs locaux
dans le comité exécutif
et le comité de Direction



Vers 40% de Femmes
dans le conseil d'Administration



LES FEMMES À L'UIB

UIB, première banque en Tunisie
et en Afrique labellisée
« Gender Equality European &
International Standard » pour
l'égalité professionnelle et la
diversité





AZZA SAKASLY
CONSEILLÈRE CLIENTÈLE
HDG

55% du personnel promu en 2018
sont des femmes



AFEF ZOUARI
CONSEILLÈRE CLIENTÈLE
HDG

70% des femmes sont diplômées
de l'enseignement Supérieur



INTISSAR ABIDI
ANALYSTE CRÉDIT
NON RETAIL

60% Présence des Femmes dans
l'encadrement de la banque



KHAOULA BEN AHMED
RESPONSABLE
COMPTABILITÉ FILIALES

57% Présence féminine !





MERIAM KHAMERI
INGÉNIEURE SYSTÈMES

58% du personnel ingénieurs
sont des femmes



MERIAM KHEMIRI
ANALYSTE KYC

Vers 40% de Femmes dans le
Conseil d'Administration



OLFA ZARAA
CHARGÉE
DES TRANSFERTS REÇUS

70% Femmes recrutées
sur les 10 dernières années

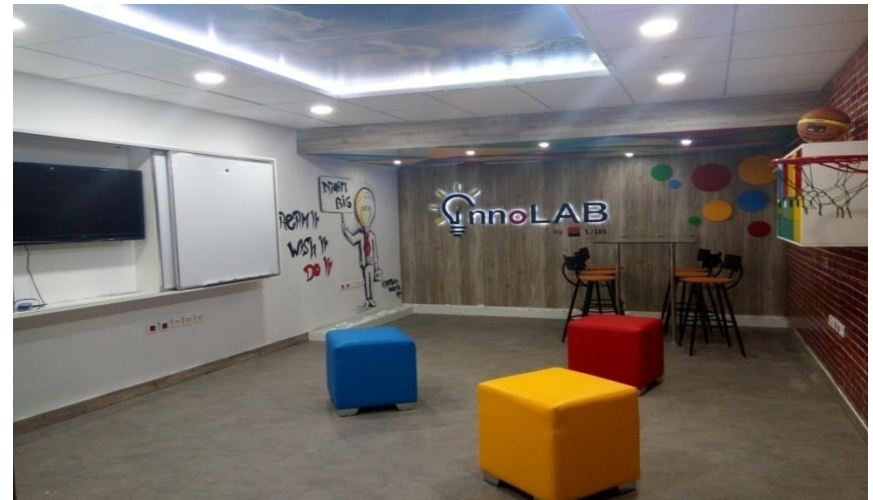


MOLKA FAKHFAKH
RESPONSABLE D'AGENCE

50% Respect de la parité -
Collaborateurs locaux
dans le Comité Exécutif
et le Comité de Direction







Relation Client

- ▶ L'UIB réaffirme son ambition d'être « **La banque relationnelle de référence** sur ses marchés, proche de ses clients. Cette dynamique stratégique a favorisé le recours à de nombreux outils en vue d'améliorer les parcours et l'expérience de ses clients.
- ▶ L'écoute client s'opère en interne à travers un outil dédié « **la Voix du Client** » au niveau duquel sont centralisées toutes les réclamations ou demandes émanant des clients et remontées par les divers canaux (Centre Relations Clients, agences, divers services de la banque, réseaux sociaux, UIB Mobile...). La gestion et le pilotage de ces réclamations sont assurés par l'Entité Qualité et Certification rattachée à la Direction Générale.
- ▶ Aussi, pour affiner la mesure de la satisfaction client dans le réseau UIB, 10 bornes de satisfaction ont été installées, en 2017.
- ▶ Ce dispositif a été complété par des « **visites mystères** », réalisées de manière semestrielle dans l'ensemble des agences.
- ▶ Des enquêtes annuelles IPSOS –NPS Retail& Entreprise sont réalisées annuellement par le Groupe Société Générale.
- ▶ Enfin pour piloter les grands standards de qualité fournis quotidiennement par la Banque, le **suivi d'une trentaine d'indicateurs** est opéré chaque mois.

Relation Client

- ▶ D'autres actions ont été mises en place afin d'offrir à notre clientèle la qualité de service à laquelle ils sont en droit d'attendre avec :
- ▶ La poursuite de l'optimisation, de l'automatisation et de la dématérialisation des processus parcours clients (*OCRE, GEC, MERCI Contentieux...*).
- ▶ Le développement de nouveaux produits et services adaptés à chaque type de clientèle (*télécollecte dématérialisée, gestion patrimoniale, gestion des plafonds des cartes bancaires à distance...*).
- ▶ Renforcement de nos initiatives vers l'Afrique :
- ▶ **Accompagnement dynamique des entreprises tunisiennes en Afrique** avec la mise en place, début 2017, d'un **Desk Afrique**. Ce dispositif, appuyé par des synergies étroites vers le réseau Société Générale en Afrique, offre des solutions complètes de financement des investissements et du cycle d'exploitation, de commerce international et de cash management.
- ▶ **Consolidation des synergies commerciales avec les autres filiales africaines du Groupe Société Générale** : Des Rencontres B-to-B entre opérateurs économiques tunisiens et dirigeants des 17 autres filiales de la Société Générale en Afrique sont organisées, chaque année par l'UIB et la Société Générale. Ces rencontres représentent un moment privilégié de prise de contact et d'échanges permettant aux clients de l'UIB de réunir les conditions de la réussite de leurs projets en Afrique.



**UIB – GROUPE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE,
PARTENAIRE STRATÉGIQUE DE VOTRE DÉVELOPPEMENT**

EN AFRIQUE



DESK AFRIQUE

VOUS ACCOMPAGNER EST NOTRE MÉTIER

L'Union Internationale de Banques accompagne votre développement sur le continent africain et met à votre service l'expertise d'un réseau de 17 implantations du Groupe Société Générale en Afrique.

OTI/AGB/2016

Responsabilité sociétale

- ▶ Enfin, convaincus que l'entreprise a un rôle majeur à jouer au sein de la société civile, l'UIB s'engage au quotidien dans des actions de solidarité à travers sa Fondation Solidarité & Innovation by UIB et la Fondation Arts & Culture by UIB. L'UIB n'a de cesse de renforcer sa proximité avec les forces vives de la société civile et les associations citoyennes, en soutenant leurs efforts à destination des populations vulnérables dans un objectif d'égalité des chances et d'insertion.

- ▶ ***Axes d'intervention :***

- ▶ **Fondation Solidarité & Innovation by UIB :**

- ▶ (1) Maisons digitales by UIB,
- ▶ (2) programme de mécénat de compétences,
- ▶ (3) Citizen Commitment Time,
- ▶ (4) Scanner du cœur (initiative du syndicat de base soutenue par la banque et la Fondation S&D by UIB)
- ▶ (5) Don by UIB : l'expertise de InnoLab by UIB au service de la solidarité

- ▶ **Fondations Arts & Culture by UIB :**

- ▶ (1) Festival El Jem,
- ▶ (2) Chorale d'Entreprise
- ▶ (3) mécénat dans le domaine du cinéma

- ▶ **Association Féminin by UIB :** programme virtuoses by UIB.



Global Compact
Network Tunisia



Intervention de Mme. Yousser ACHICH

LA RSE À L'UBCI

Intervention de Mme. Yousser ACHICH

YOUSSEER ACHICH – RESPONSABLE RSE UBCI

Tunis, le 20/06/2019



UBCI
GROUPE BNP PARIBAS

La banque d'un monde qui change



La RSE à l'UBCI

En fin de l'année 2013, l'UBCI a entamé sa démarche RSE en s'appuyant sur la politique du **Groupe BNP Paribas**. Le groupe était déjà engagée dans une croissance durable et mieux partagée. Au cœur de son engagement, se trouvent une ambition et une exigence fortes en matière de responsabilité sociale et environnementale, d'éthique, de diversité et d'inclusion, et de promotion des Droits Humains dans le respect des législations locales et des cultures.

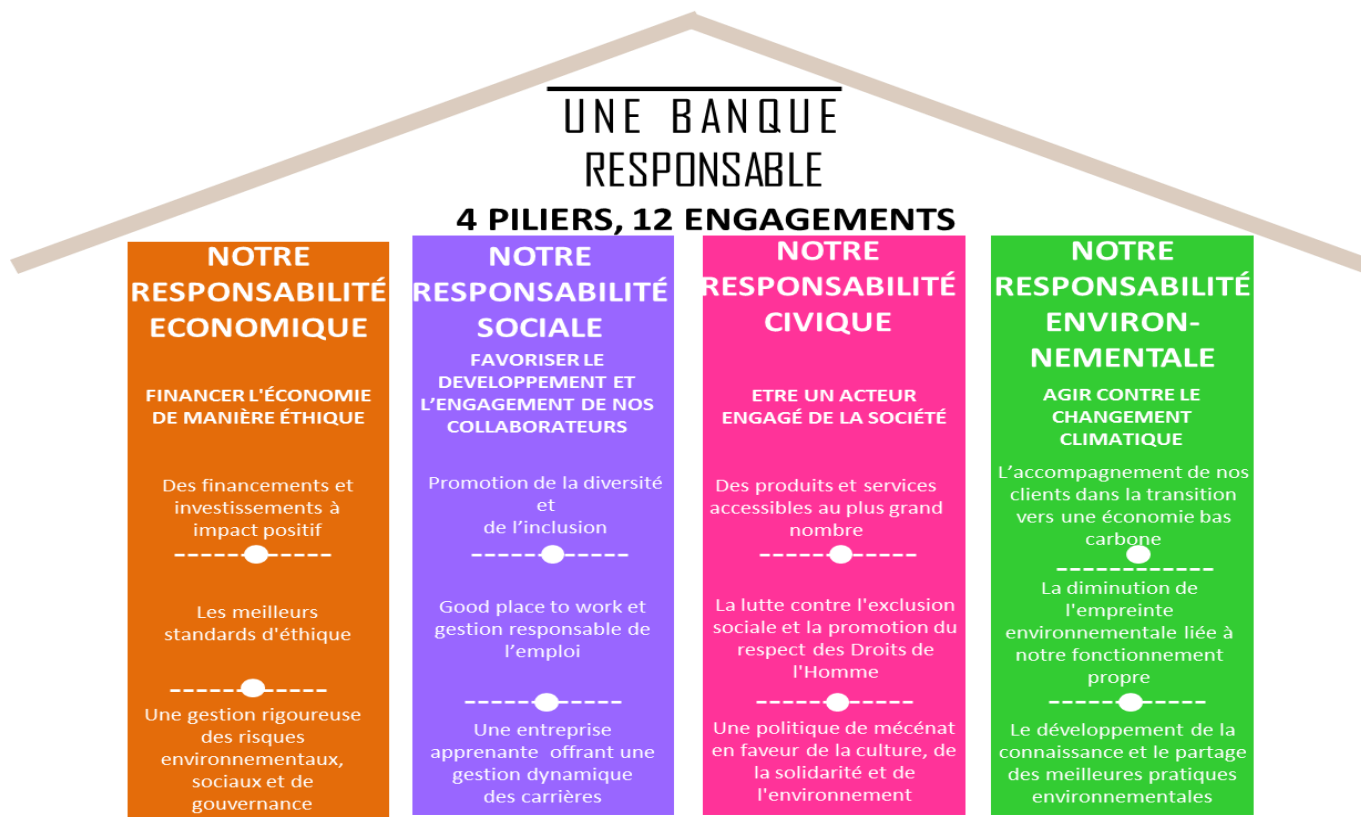
Cette démarche vient structurer les actions de mécénat déjà menées et pousser la réflexion pour agir sur les axes suivants: **Civique, Sociale, Economique et Environnementale**.

Depuis sa création, la direction chargée de la RSE a pour mission d'organiser cette fonction au sein de la banque et de participer à sa gouvernance, dans le cadre des normes fixées par la RSE Groupe. En complément de ses engagements publics, la banque a aussi des politiques internes et une gestion des risques environnementaux et sociaux en place, ce qui contribue à répondre aux nombreuses problématiques environnementales, sociales et de gouvernance

« Aucun pays, aucune entreprise, aucun citoyen ne peut gagner durablement dans un monde qui perd. Nous sommes convaincus que le progrès collectif viendra d'une croissance à la fois plus durable et mieux partagée. »



La politique RSE UBCI émane de celle du Groupe BNP Paribas



Une politique RSE qui est un constituant majeur de la stratégie d'engagement du Groupe Bnp Paribas.

Une gouvernance

- animée par une culture de responsabilité et d'intégrité,
- fondée sur les meilleures pratiques,
- associant le Conseil d'Administration, les actionnaires, le management et l'ensemble du Groupe pour promouvoir l'action à long terme de BNP Paribas et garantir son impact positif sur la société.



Nos 12 Engagements en ligne avec les 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unis.

Economique

- Des financements et investissements à impact positif
- les meilleurs standards d'éthique
- Une gestion rigoureuse des risques extra-financiers et poursuite de notre contribution active à la réalisation des ODD de l'ONU.

Sociale

- Promotion de la diversité et de l'inclusion
- « Good place to work » et gestion responsable de l'emploi
- Une entreprise apprenante offrant une gestion dynamique des carrières

Civique

- Des produits et services accessibles au plus grand nombre
- La lutte contre l'exclusion sociale et la promotion du respect des droits de l'Homme
- Une politique de mécénat en faveur de la solidarité et de l'environnement

Environnementale

- L'accompagnement de nos clients dans la transition vers une économie bas carbone
- La diminution de l'empreinte environnementale liée à notre fonctionnement propre
- Le développement de la connaissance et le partage des meilleures pratiques environnementales

Des crédits aux entreprises contribuant aux 17 ODD des Nations Unies

Agriculture

Santé : Hôpitaux et cliniques, maison de santé R&D

Microfinance
Entrepreneuriat social
Aide sociale

Education

Captage, traitement et distribution d'eau

Energies
Renouvelables

Télécommunications

Recyclage

Efficacité énergétique

Green building





Actions RSE sur les années 2018-2019





Responsabilité Economique

Financement et investissements à impacts positifs:

- Poursuite de notre contribution active à la sensibilisation et la réalisation des ODD des Nations Unies.
- **Ligne de crédit verte:** Ligne SUNREF signée avec l'AFD pour 15 millions d'euros pour le financement des PME pour des projets d'économie d'énergie et de dépollution.
- **Financement PME :** Proparco: Ligne de financement de 30 millions d'euros destinée aux PME.
- **Microfinance:** ENDA & ENDA Tamweel: 24MD – Taysir: 1,5 MD – MicroCred: 1,5 MD
- Formation des chargés d'affaires Corporate sur l'actualisation des politiques sectorielles et la nouvelle annonce de ne plus financer le Tabac.
- **Soutien à l'entrepreneuriat social:** dédié une enveloppe aux Crédit spécifique aux ES.
 - Renouvellement du partenariat UBCI-Lab ESS sur l'année 2019 et poursuite des actions de mentoring des ES incubées. Offrir aux entrepreneurs sociaux un accompagnement spécifique. Sensibilisation des chargés d'affaires UBCI sur l'ES
- **Promotion de l'Entrepreneuriat Social:** renforcement des partenariats avec les acteurs et les parties prenants: Etablissement d'un Prix UBCI pour l'ES en partenariat avec l'incubateur Lab'Ess
- Participation au réseau Chabaka dans le cadre de notre partenariat avec Lab ESS
- Participation au 2 éditions du Forum Convergence en Tunisie Zéro Exclusion-Carbon-pauvreté (13 Mai 2018 – 13 Juin 2019)
- Participation UBCI dans le cadre d'une manifestation pour le soutien des femmes rurales potières de Sejnane et des SMSA de Zaghouan
- Soutien des SMSA des femmes agricultrices rurales de Zaghouan: Projet adossé au lancement de la première carte biodégradable 'Livreto' avec le versement de 1TND sur chaque cotisation qu'elle perçoit au profit du projet de reboisement en partenariat avec Dream In Tunisia





Responsabilité Sociale



- **Help2help:** Poursuite du programme annuel pour soutenir 5 projets qui émanent d'initiatives solidaires des collaborateurs UBCI membres bénévoles dans des associations. Le montant attribué est de 15 md/an, soit environ 3000 DT/projet .
- Association des retraités UBCI: Participation des retraités UBCI dans les activités RSE
- **Dimension Diversité:** Relation permanente avec l'association des Anciens et Retraités (Adr UBCI). Contribution d'un budget annuel & mise en place d'une Partenariat avec l'ADR BNPP en France .
- Egalité professionnelle entre Femmes et hommes
- **Promotion de l'inclusion sociale des zones rurales :** Participation de plus de 300 collaborateurs à des projets ex: aménagement des bibliothèques et cantines des écoles rurales (Tabouba – Takelsa– Bayafha –Mechrawa...grâce à leurs dons de tickets Resto.
- **Micro Don:** Participation des collaborateurs aux projets initiés par la banque tels que l'aménagement des écoles rurales éloignées, des centres spécialisés pour les handicapés (ex: Mghira –Gaia Sidi Thabet).
- **Santé:** Participation à la sensibilisation pour la lutte contre le cancer et le diabète : Partenariat pour la célébration de la journée mondiale contre le diabète et participation de la DRH pour l'organisation de sessions de sensibilisation sur l'éducation nutritionnelle. Participation à l'Octobre rose à travers des actions de sensibilisation pour la lutte contre le cancer du sein.
- **People'sLab4Good :** Participation des collaborateurs à des programmes innovants initiés par le Groupe tel que Lab4u (Associer l'efficacité économique et augmenter l'impact positif sur la société)
- Participation aux heures solidaires et mécénat de compétence pour l'inclusion sociale.
- Formation continue des chargés d'affaires sur les RSE et les nouveautés des politiques sectorielles (e- Learning) avec des sessions spécifiques présentiels.



Responsabilité Civile



- **Mécénat musée de bardo:** Dans le cadre de la valorisation de l'art, l'UBCI renouvelle son mécénat pour la 3^{ème} année consécutive avec la Direction générale du patrimoine et le musée du Bardo pour la restauration des statues et ce dans le but d'encourager la culture et la préservation de l'histoire de la Tunisie.
- **Women Awareness:** Signature d'une convention de partenariat avec 'The Nexttwomen' pour la promotion de l'entrepreneuriat féminin en Tunisie .
- **Poursuite du programme sur l'Education financière destiné aux écoliers .** Visites des jeunes écoliers dans les agences bancaires de Tunis, Megrine, Mateur, Sfax et Gabes afin de promouvoir une certaine culture financière auprès des Jeunes (DAB, Capture, Caisse, Commercial).
- **Jeux FB sur l'Education financière :** 'My Project', Un jeu sous forme de Quiz invitant les jeunes Internautes de moins de 27 ans à se connecter courant les mois de juillet et Août sur la page officielle UBCI Facebook. Une fois devenu Fan de la page UBCI, le jeune Internaute peut participer aux jeu « Project UBCI ».
- **Partenariat avec Socio Ordi:** Octroi de PC usagés UBCI au bénéfice de l'Association Socio-Ordi qui assure leur réutilisation et recyclage en faveur de personnes invalides (SOS Village, Centre spécialisés des handicapés (Mghira, Alia..) et écoles primaires
- **Finance solidaire:** Financement de 4 institutions de Microfinance en Tunisie à hauteur de 24 MDT à fin 2018. 61% des bénéficiaires sont des femmes.
- Soutien aux associations pour l'organisation de levée de fonds pour des œuvres caritatives (Croissant Rouge, SOS village, Gaia et Un enfant de Sourires ...).
- **Inclusion Sociale:** Participation UBCI aux projets solidaires dans les régions démunies ex: réaménagement des écoles primaires du nord ouest : à Beni Mar (Gouvernorat de Zaghouan), Mechrawa et Tabouba (Ain Drahem-Sejnene.

Responsabilité Environnementale



L'UBCI, première banque en Tunisie à lancer sa carte biodégradable



La banque d'un monde qui change

STORY BANNIERE ANIMÉE



- **Expo à 360 Climat:** Organisation avec la **Fondation BNPP** d'une exposition Climat 360° en marge du colloque organisé pour ambition de présenter de manière ludique et pédagogique **les enjeux actuels du climat**. Elle fait notamment le point sur les questions soulevées par l'augmentation des gaz à effet de serre liée aux activités humaines.
- Participation à des actions de Sensibilisation sur la lutte contre le réchauffement climatique.
- **Signature du Pacte pour une Tunisie verte.** En partenariat avec la Direction générale des forêts. Financement d'un projet d'aménagement d'une source d'eau à Ain ElAhoueh à Nefza.
- **Partenariat avec 'Dreams for Tunisia'** et accacia for All pour financer des projets inclusifs et de reboisement (Zaghouan, Sidi salah...)
- **Lancement d'une carte biodégradable ' Livreto'** avec la création d'un fond de reboisement destiné à financer des projets du pacte pour une Tunisie verte.
- **Participation annuelle à la fête l'arbre:** Actions de reboisement menées dans les centres d'éducation spécialisés de Mghira, les jardins des écoles et le Djbel Zaghouan en collaboration avec WWF .
- **PaperGift:** incitation des clients DAB à ne pas imprimer des Ticket DAB. Les économies sont utilisées pour fabriquer des cahiers recyclables en vue de les distribuer enfants démunies dans les écoles primaires lors des rentrées scolaires avec la participation des collaborateurs.
- **Réduction de l'empreinte environnementale liée au fonctionnement propre : Eco-Gestes:** Instauration d'un Comité Green au sein de la banque. L'Objectif est de sensibiliser les collaborateurs aux éco gestes ex :Collecte de " bouchons en plastiques » , recyclage des PC usagés UBCI auprès de Socio Ordi, Archivage numérique. Réduction de la consommation du Papier via des projets ACE. Audit énergétique des immeubles UBCI.
- **Eco'gestes:** Accélérer la réduction des impacts environnementaux directes de l'UBCI et embarquer les collaborateurs dans cette démarche d'économie d'énergie.
- Application des nouveautés groupe BNP Paribas en faveur de l'environnement issues du One-summit du 12 décembre sur les engagements du groupe en faveur de la transition énergétique.



Global Compact
Network Tunisia



Intervention de Mme. khansa BOUASSIDA

Intervention de Mme. khansa BOUASSIDA



La Responsabilité Sociétale des Entreprises au
sein de la BIAT – Quelques illustrations

Khansa BOUASSIDA
Responsable de la communication institutionnelle

20 juin 2019 – IACE



Vision stratégique de la BIAT

- Un groupe financier solide reconnu pour son professionnalisme et sa bonne gouvernance;
- Une banque de référence capable de s'adapter et de répondre aux besoins spécifiques de chacun de ses clients et de les accompagner dans la durée ;
- Une banque citoyenne et responsable qui s'implique activement dans le développement durable du pays.

Illustration sur l'axe promotion de l'entrepreneur



- Aujourd'hui, la promotion et le développement de la culture entrepreneuriale fait partie intégrante de notre politique de responsabilité sociétale au sein de la BIAT.
- Nous avons mis en place une stratégie pour soutenir les entrepreneurs à tous les stades de leurs projets à travers des actions citoyennes et engagées.
- Cette stratégie est concrétisée par les actions de la **Fondation BIAT**, par la création de l'incubateur **BIAT Labs** et le partenariat avec le réseau international **Endeavor**.

Illustration sur l'axe promotion de l'entrepreneur



LA FONDATION BIAT POUR LA JEUNESSE:

- ▶ Créée au printemps 2014, la Fondation BIAT est la première fondation bancaire en Tunisie. Elle consolide le rôle sociétal de la BIAT et porte plus loin ses valeurs.

- ▶ La Fondation BIAT soutient les jeunes et promeut l'égalité des chances à travers 3 domaines d'intervention :

- **EDUCATION**
- **CULTURE**
- **ENTREPRENARIAT**



Illustration sur l'axe promotion de l'entrepreneur



LA FONDATION BIAT POUR LA JEUNESSE:

- Le programme SPARK | Ateliers d'idéation pour les jeunes :

A travers une série d'évènements, le programme SPARK constitue la première rencontre entre le jeune et le monde de l'Entrepreneuriat. Son objectif est d'inspirer ces jeunes et leur faire découvrir le monde de l'entrepreneuriat à travers des ateliers pratiques de génération d'idées.



Illustration sur l'axe promotion de l'entrepreneuriat



LA FONDATION BIAT POUR LA JEUNESSE:

- Concours d'entrepreneuriat BLOOMMASTERS

Lancé en janvier 2017, Bloommasters est le plus grand concours d'entrepreneuriat en Tunisie, initié par la Fondation BIAT pour la Jeunesse en partenariat avec le MIT Enterprise Forum Pan-Arab.

Il récompense les start-up tunisiennes innovantes et leur permet de bénéficier d'un accompagnement de la part d'experts, d'opportunités de networking de haut niveau en plus de la visibilité dans les médias.



Illustration sur l'axe promotion de l'entrepreneuriat



L a b s

ACTEUR DE STRAT UP BIAT LABS

- BIAT Labs est spécialisé dans la gestion de plateformes d'incubation et les services d'accompagnement de création d'entreprises fondée en juin 2017.
- Sa mission est de délivrer aux jeunes promoteurs détenant des idées innovantes de projets un programme d'incubation complet qui intègre :
 - l'accès à un espace de travail de qualité,
 - le mentorat et l'accompagnement individuel des promoteurs,
 - l'organisation d'ateliers thématiques
 - le support administratif et juridique à la création d'entreprises.

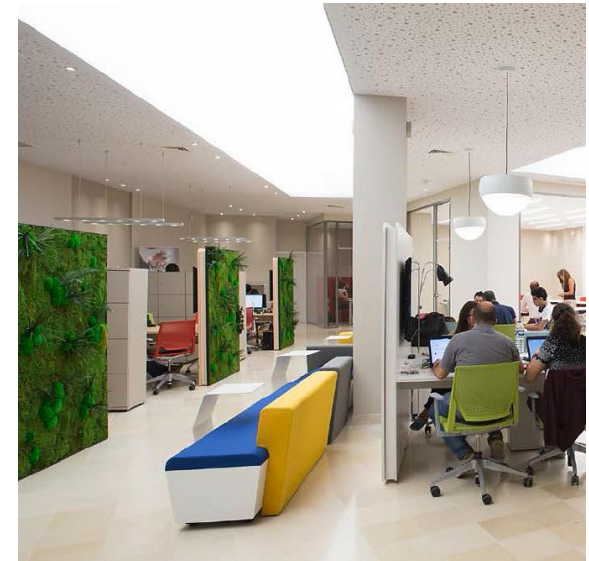


Illustration sur l'axe promotion de l'entrepreneuriat



L'INCUBATEUR DE STRAT UP BIAT LABS

- B@Labs compte déjà quatre promotions entrepreneuriales et plus de 40 Startups innovantes accompagnées de son programme d'incubation.



Illustration sur l'axe promotion de l'entrepreneuriat



L'ANTENNE REGIONALE ENDEAVOR

- La BIAT a lancé en 2017 l'antenne locale d'Endeavor en Tunisie.
- Endeavor est une organisation à but non lucratif qui dirige le mouvement mondial pour faciliter la croissance économique à long terme en sélectionnant, en encadrant et en accélérant les meilleurs entrepreneurs à fort potentiel dans le monde, depuis 20 ans déjà.
- Endeavor Tunisia a relevé le défi d'intégrer au réseau international d'Endeavor six entrepreneurs prometteurs qui ont fait leurs preuves et ont été sélectionnés pour faire partie du réseau Endeavor.

Meet our High-Impact Entrepreneurs


ENDEAVOR
TUNISIA

 Hatem Sellami Co-founder & CEO Cognira	 Bahadir Ustaoglu Co-founder & COO Cognira	 Karim Jouini Co-founder & CEO Expensya
 Souheil Guessoum Co-founder & CEO ProvenMed	 Nadhem Boudoukhane Co-founder & CEO Carthage	 Karim Beguir Co-founder & CEO InstaDeep

Notre engagement sociétal est désormais porté par
notre signature institutionnelle



BIAT

Engagés avec vous



Global Compact
Network Tunisia



Intervention de M.Hamdi KSIAA

Intervention de M. Hamdi KSIAA



R S E

Hamdi KSIAA, Directeur de l'Assistance,
de l'Identification et du Développement.

Téléphone: 70.102.236. – 92.536.245.

E-mail: H.KSIAA@bfpme.com.tn

Site web: www.bfpme.com.tn

Journée sur la Responsabilité Sociétale des
Banques et des Etablissements Financiers.
Le jeudi 20 juin 2019 – Siège de l'IACE – Tunis.

Le concept RSE

■ Définition de la commission européenne

→ « *concept dans lequel les entreprises intègrent les préoccupations **sociales, environnementales, et économiques** dans leurs activités et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes **sur une base volontaire** »*

■ En pratique:

- *la RSE concerne l'intégration **volontaire** par les entreprises de leur rôle social, environnemental, et économique.*
- *elle couvre, par exemple, la qualité globale des filières d'approvisionnement, de la sous-traitance, le bien-être des salariés, leur santé, l'empreinte écologique de l'entreprise, etc.*

Le concept RSE

- **La RSE et l'engagement durable des entreprises sont des éléments importants pour les consommateurs.**
 - *C'est ce qui ressort d'une étude* datant de 2014 : 55 % des internautes dans le monde sont prêts à payer davantage pour des produits et services fournis par des entreprises soucieuses de leur impact social et environnemental.*
- **L'intégration de la RSE au sein de la BFPME est un argument fort de vente auprès des bailleurs de fonds**

** Etude Nielsen sur la responsabilité sociale des entreprises du 27 juin 2014*

Le concept RSE

■ Les référentiels mondiaux de la RSE

- ▶ Déclaration universelle des droits de l'homme
- ▶ Conventions de l'Organisation Internationale du Travail
- ▶ ISO 26000
- ▶ Pacte Mondial des Nations Unies
- ▶ Convention de Rio

■ Le référentiel national de la RSE

- ▶ La loi n° 2018-35 du 11 juin 2018 relative à la RSE

La loi RSE de 2018

■ L'article premier

الفصل الأول . يهدف قانون المسؤولية المجتمعية للمؤسسات إلى تكريس مبدأ المصالحة بين المؤسسات ومحيطها البيئي والاجتماعي من خلال مساهمتها في مسار التنمية المستدامة والحوكمة الرشيدة وفقا للتشريع الجاري بها العمل.

....

وتعتبر المسؤولية المجتمعية مبدأ تنتهجه المؤسسات حرصا منها على ضرورة تحملها مسؤولية تأثير نشاطها على المجتمع والبيئة من خلال تبني سلوك شفاف يعور بالفائدة على المجتمع جهويا.

La loi RSE de 2018

■ Un champ d'intervention **non-limitatif**

. البيئة والتنمية المستدامة،

. ترشيد استعمال الموارد الطبيعية وتثمينها،

. تنمية المهارات والتشغيل،

. الحوكمة الرشيدة.

La loi RSE de 2018

- **s'applique aux entreprises publiques et privées**
- **a prévu :**
 - ▶ **La création de comités de pilotage régionaux chargés du suivi des programmes RSE.**
 - ▶ **La création d'un observatoire national auprès de la Présidence du Gouvernement, chargé du suivi des programmes RSE.**
 - ▶ **L'octroi d'un prix annuel aux entreprises qui excellent en termes de RSE.**
 - ▶ **La création et la gestion d'une plateforme électronique dédiée au programmes RSE.**

L'engagement RSE de la BFPME

- Depuis 2015, la BFPME a adhéré à des programmes RSE initiés par certaines parties prenantes qui ont vu nécessaire de jouer un rôle plus important et impactant au niveau de leurs environnements respectifs.
- Objectifs de ces programmes:
 - ▶ *Promotion de l'entrepreneuriat.*
 - ▶ *Création et développement des entreprises.*
 - ▶ *Création d'emplois.*
 - ▶ *Participation au développement des régions concernées.*

L'engagement RSE de la BFPME

■ Le rôle de la BFPME:

- ▶ concevoir et mettre en place avec les partenaires initiateurs, des fonds spécifiques orientés au financement des PME dans les régions concernées, avec des conditions de faveur (*conformément aux accords signés*).
- ▶ assurer la gestion et la bonne utilisation des fonds collectés sous contrôle de Comités de Pilotages (COFIL) dans lesquels chaque partenaire est représenté, soit directement ou indirectement.
- ▶ accorder des crédits moyen et long terme ainsi que des PP aux PME cibles (*retenues par le COFIL et approuvées par les instances de décision de la banque*).
- ▶ assister les PME bénéficiaires en leur offrant de l'assistance et de l'encadrement personnalisés, nécessaires pendant toutes les phases de réalisation de leurs projets.

L'engagement RSE de la BFPME

→ 3 programmes RSE

Tataouine

ETAP /BFPME

31/12/2015

2,750 MD, avec une
promesse de 7,500
MD

- PP.
- CMLT à taux zéro.
- Restructuration financière.
- Assistance et accompagnement.

Kébili

ETAP /BFPME

28/07/2016

1,4 MD

- PP.
- CMLT à taux zéro.
- Restructuration financière.
- Assistance et accompagnement.

Gafsa

CPG /BFPME

14/01/2017

5 MD

- Renforcement des FP.
- CMT.
- Restructuration financière.
- Assistance et accompagnement.

L'engagement RSE de la BFPME

→ Résultats*

	Nbre des PME bénéficiaires	Cout total (MD)	Fonds propres (MD)	RSE (MD)	Crédits bancaires (MD)	Consolidat° (MD)	Emplois
Tataouine	13	7	2,8 dont 1,3 autres PP	1,9	2,4 dont 1,5 BFPME	-	136
Kébili	3	1,5	0,75 dont 0,37 PP	0,25	0,5 dont 0,27 BFPME	-	128
Gafsa	10	11	5,5	1,5	4,2	0,85	128
Total	25	19,5	7,75	3,25	7	0,85	392

* Résultats arrêtés entre juin 2018 (Gafsa), juillet 2018 (Kébili) et août 2018 (Tataouine).

Vision de la BFPME

- Partant de la position spécifique de la BFPME en tant que banque qui:
 - *facilite le financement des PME,*
 - *accompagne les promoteurs,*
 - *accorde une attention particulière au développement régional,*
 - *participe aux efforts nationaux en matière d'inclusion financière et de création d'emplois et en particulier pour les diplômés du supérieur.*

→ *orientations qui cadrent avec les principes de la RSE.*

- **Vu la mobilisation accrue des acteurs publics et privés pour mettre en place des stratégies RSE.**
- **Vu l'engagement de certaines banques de la place dans des programmes RSE internes.**

Vision de la BFPME

- La BFPME se propose de:
 - ▶ continuer à fédérer tous les programmes RSE qui sont initiés par les différentes parties prenantes, **en tant que gestionnaire de fonds.**
 - ▶ **intégrer dans le fonctionnement de la banque les différents aspects de la RSE (économique, sociale et environnementale)** et prendre en compte l'impact de l'activité sur l'ensemble des parties prenantes.
 - ▶ faire valoir notre savoir faire en matière de gestion des fonds RSE afin d'occuper une place dans les de comités de pilotage régionaux prévus par la loi.

Actions entamées par la BFPME

1- Actions au niveau de quelques régions:

Nous avons essayé de mobiliser les grandes entreprises installées au niveau régional, dans l'objectif de dupliquer l'expérience actuelle en matière de gestion de fonds RSE.

Gouvernorats ayant enregistré des actions à ce niveau:
Bizerte, Kairouan, Médenine, Mahdia, Béja, Mannouba, Gabès, ...

2- Actions au niveau de la DAID:

Avec quelques entreprises d'envergure: réunions avec les responsables communication et du développement, e-mail envoyés.

Actions entamées par la BFPME

Contact préliminaire effectué avec l'IRSET

Nous avons approché récemment les responsables de l'Institut de Responsabilité Sociétale des Entreprises en Tunisie (IRSET)

■ L'IRSET est:

- ▶ *une association apolitique à but non lucratif.*
- ▶ *fondée en mai 2013 et ayant pour objectif de former la base fondamentale dans la chaîne de promotion de la RSE en Tunisie.*
- ▶ *l'organisation hôte du réseau Pacte Mondial des Nations Unies en Tunisie.*

■ Les activités de l'IRSET:

- ▶ *Sensibilisation et diffusion d'une culture RSE.*
- ▶ *Formation des responsables de cellules RSE dans les entreprises engagées dans ce processus.*
- ▶ *Accompagnement dans la mise en œuvre de la démarche RSE.*

Actions entamées par la BFPME

- ▶ Notre objectif est de **bénéficier d'un accompagnement de la part de l'IRSET afin de mettre en place notre stratégie interne RSE,**
- ▶ Les axes de développement de la RSE au sein de notre banque peuvent englober :

Responsabilité civique :

- *L'éducation, la culture et l'entrepreneuriat social (exp: participation à la réhabilitation des écoles et la lutte contre la déscolarisation).*

Responsabilité sociale :

- *Développer une gestion engagée et loyale des ressources humaines ;*
- *Favoriser l'engagement des collaborateurs envers les causes solidaires et humanitaires.*

Responsabilité environnementale :

- *Favoriser le financement des projets dans le domaine de l'énergie renouvelable et les projets à grande efficacité énergétiques ;*
- *Rejeter les demandes de financement des projets pollueurs.*

Responsabilité économique :

- *Finance responsable.*
- *Multiplication des agences et être à proximité de tous les clients.*

Prochaines phases:

Une meilleure coordination avec les BR:

- Avancer avec les grandes entreprises publiques et privées.
- L'IRSIT va nous envoyer la liste de ses 50 entreprises membres.
- Le cas des gouvernorats où le gouverneur a pris le lead.
- Un suivi mensuel de la part des BR et de la DAID.
- C'est un message fort en terme de stratégie de communication.
- En perspective du passage vers le modèle BdR.
- Une reconnaissance très recherchée auprès des futurs bailleurs de fonds de la BdR.



Global Compact
Network Tunisia



Intervention de M.Riadh HANCHI

Intervention de M.Riadh HANCHI



BTS BANK

البنك التونسي للتضامن

BANQUE TUNISIENNE DE SOLIDARITÉ

INSTITUT ARABE DES CHEFS
D'ENTREPRISES
20 JUIN 2019

Missions de la BTS

- ✓ La BTS est une banque universelle.
- ✓ La BTS octroi des crédits pour financer les micro projets et les associations de micro-crédits.
- ✓ Finance les opérations de création des projets dans la cadre de développement local.
- ✓ Aide les jeunes dans l'implémentation de leurs projets en collaboration avec les structures d'appui.
- ✓ Finance des programmes spécifiques (financement vert, entreprises solidaires...).
- ✓ Accompagne la politique de l'Etat en matière de promotion de l'auto emploi et du travail indépendant.

Les valeurs de la BTS

La BTS est soumise à des règles de conduite traduisant les obligations de différentes natures qui lui sont imposées, à l'égard de sa clientèle, par l'éthique et la déontologie bancaire d'une part et les exigences dictées par ses spécificités socio-économiques d'autre part. Celles-ci exigent le respect de normes particulières reconnues, à l'échelle universelle, notamment :

1. L'adoption d'une attitude responsable vis-à-vis de tous segments sociaux.
2. Un accueil et une communication d'informations simplifiées et pertinentes pour l'ensemble des clients.
3. La transparence de l'activité, sous ses différents aspects.
4. Conseils et assistance appropriés selon les besoins des clients.

5. La facilitation des procédures et la limitation des formalités nécessaires.
6. La diligence et la célérité, en matière de réponse et de traitement des dossiers.
7. La tenue des engagements – écrits et verbaux – et le respect des délais.
8. La confidentialité des données personnelles.
9. Une réponse prompte et convaincante à toute requête et doléance provenant de la clientèle.



C'est l'engagement professionnel et la responsabilité sociétale de l'ensemble des collaborateurs de la banque dans un cadre participatif.

Une adhésion volontariste à la démarche RSE

- ✓ Par son adhésion volontaire à ce programme la BTS reconnaît sa responsabilité de s'engager à défendre et à promouvoir les principes universels de responsabilité sociétale et de développement durable.
- ✓ Les résultats et les performances de la banque ne sont pas mesurés uniquement en termes financiers mais ils tiennent compte de l'impact de ses réalisations en matière d'inclusion économique et de promotion sociale.

Une adhésion justifiée par:

- ✓ L'octroi de crédits sans garanties réelles.
- ✓ L'adoption de procédures simplifiées.
- ✓ La décentralisation des décisions d'octroi des crédits.
- ✓ Une approche d'intervention focalisée sur la proximité.
- ✓ Une politique de financement basée sur l'inclusion financière (genre, secteurs, régions, niveau d'instruction...).
- ✓ Une démarche basée sur le partenariat avec les structures d'appui et les organisations professionnelles (services financiers et non financiers)
- ✓ La mise en place de mécanismes d'appui à l'autofinancement.
- ✓ Un suivi régulier des projets financés.

ACTIVITE DE LA BANQUE

AU 31/05/2019

Bilan des réalisations :

Depuis sa création en 1998 jusqu'à fin mai 2019 le bilan des réalisations de la banque se présente comme suit :

Etat Global BTS

	Nb. Crédits	Crédits en MD
Total des crédits	1 001 496	2 478
Micro Projet	195 495	1 559
Micro Crédits	816 001	919



Principaux indicateurs:

	Etat Global BTS
Nombre d'emploi/projet	2,1
Dans le Secteur de Service	48%
Diplômés de l'enseignement supérieur	25%
Pour les Femmes	33%



Nature de Projets (Micro Projets)	Etat Global BTS
* Création	73%
* Extension	27%



Appui au développement sectoriel :

La BTS a contribué au développement d'un certain nombre de filières ou de secteurs d'activité :

Filière et secteur d'activité	Nombre
Industrie manufacturière	68 926
Commerce , réparations automobile et d'articles domestique	25 781
Agriculture, chasse, sylviculture	20 510
Transports et communications	15 735
Immobilier, locations et services aux entreprises	14 710
Santé et action sociale	13 725
Services collectifs, sociaux et personnels	13 160
Construction	11 168
Education	5 188
Hotels et restaurants	3 715

Synthèse des actions réalisées dans le cadre RSE

- ✓ Création d'une équipe projet présidé par Mr le Directeur Général de la BTS.
- ✓ Présentation des questions centrales et des principes de la RS pour l'équipe RSE et tous les responsables et collaborateurs de la banque.
- ✓ Formation de l'équipe RSE sur les parties prenantes :
 - Identification
 - Cartographie
- ✓ Finalisation et restitution du diagnostic avec le chef de projet RSE;
- ✓ Préparation d'un projet de plan d'action ;

L'adhésion de la BTS au projet pilote RSE sur l'adoption et l'utilisation de la norme ISO 26000 relative à la responsabilité sociétale dans la région MENA a été couronnée par la lettre de reconnaissance remise par l'INORPI lors de la cérémonie de clôture tenue le 18 Juin 2014.



- ✓ Etablissement des indicateurs spécifiques de développement durable.
- ✓ Elaboration d'un rapport préliminaire sur le développement durable.
- ✓ Mise en place d'actions en relation avec le RSE:
 - Renforcement d'un dialogue participatif avec le syndicat , la CCE et l'Amicale dans la gestion des actions sociales et professionnelles.
 - Instauration d'un comité d'hygiène .
 - Création d'un comité de crédits au personnel.
 - Mise en place de comités de réflexion sur la stratégie de la banque.

- Mise en place d'un règlement intérieur.
- Validation par le Conseil d'Administration des chartes de l'audit interne et de conformité.
- Mise en place de comités de risque, de crédits et de contrôle de cohérence interne (3CI).
- Nomination d'un correspondant de bonne gouvernance (vis-à-vis du gouvernement).
- Nomination d'un responsable de l'organe permanent de contrôle de conformité .
- Validation par le Conseil d'Administration d'un manuel relatif aux procédures d'achat.
- Nomination de deux administrateurs indépendants.

Les points de vigilance pour l'avenir de la démarche RSE

- ✓ Formation des équipes sur le déploiement de la démarche RSE ;
- ✓ Benchmarking et mise au point de la démarche RSE lors des réunions semestrielles tenues avec tout le personnel de la Banque ;
- ✓ Organisation de réunion annuelle avec la Direction Générale ;
- ✓ Mise en place d'une cellule spécialisée dans le déploiement de la démarche RSE rattachée à la Direction Générale pour le suivi du programme.

Les facteurs de succès de la démarche RSE:

- ✓ Volonté de l'équipe RSE et du personnel de la Banque à améliorer la situation financière et les performances de la banque ainsi que les conditions de travail.
- ✓ Collaboration étroite avec les parties prenantes en relation directe avec la banque.
- ✓ Adoption d'une démarche par dans la mise en œuvre des programmes de la banque ,

**Merci de votre
attention**