



# GUIDE RSE

## LES CONDITIONS DU TRAVAIL AU MAROC

Ce guide a été réalisé par ORSEM  
en partenariat avec AtlantaSanad Assurance



## MOT DE LA VICE-PRÉSIDENTE D'ATLANTASANAD ASSURANCE

La RSE est aujourd'hui un axe incontournable pour toute entreprise qui souhaite conduire la transformation de ses pratiques et activités vers une performance globale, économique, environnementale et sociale.

Au fil du temps, le rôle des entreprises s'est, en effet, progressivement développé pour s'élargir à une notion de devoir envers la société en général. Cette prise de conscience collective, au niveau mondial, a été accompagnée par la mise en place des cadres normatifs qui ont pu encadrer le développement économique tout en le rendant plus inclusif, équitable et durable.

Ainsi, nous avons vu se mettre en place la déclaration tripartite de l'organisation internationale du travail (OIT), L'initiative OIT-ONU pour un socle de protection sociale, La déclaration de RIO sur l'environnement et le développement, Les principes directeurs de l'OCDE, Les principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme... et la norme ISO 26000.

Le Maroc quant à lui, compte aujourd'hui une centaine d'entreprises labélisées RSE de la CGEM et dont une bonne vingtaine membres du Global Compact Maroc. En sachant que la RSE est une démarche volontariste, ces chiffres indiquent l'implication des entreprises marocaines dans cette approche de manière structurée.

A AtlantaSanad Assurance, nous nous réjouissons d'avoir intégré la dimension RSE très tôt dans notre système de management. Sa structuration en démarches et pratiques s'est soldée par la labellisation RSE de la CGEM et par l'adhésion, en 2017, au réseau Global Compact Maroc en tant que Partenaire leader (pour l'Ex Atlanta Assurances). La Compagnie s'était dotée également de référents RSE en interne et a parcouru du chemin pour installer la culture RSE auprès de ses collaborateurs.

## MOT DE LA VICE-PRÉSIDENTE D'ATLANTASANAD ASSURANCE

Dans cette même perspective AtlantaSanad s'était liée d'un partenariat avec l'Observatoire Marocain de la RSE au Maroc (ORSEM) pour réaliser une série de guides dont celui-là.

Aujourd'hui, que nous avons fusionné avec Sanad et sommes devenus ainsi AtlantaSanad Assurance, nous avons créé une fonction transverse dédiée à la RSE dont les principales missions sont l'élaboration de la stratégie RSE, le déploiement des principes RSE à l'ensemble des parties prenantes (internes et externes) et l'animation au quotidien de la démarche RSE.

Avec ce premier guide « Conditions de Travail », que nous publions, en partenariat avec l'ORSEM, nous voulons participer à la vulgarisation des notions et des pratiques RSE en la matière avec à la clé des cas et des exemples d'actions concrètes. A ce titre, je remercie les membres de l'ORSEM et les collaborateurs d'AtlantaSanad pour leur implication dans ce travail de recherche qui a pris plusieurs mois et que j'espère être utile et pratique pour les lecteurs qu'ils soient cadres d'entreprises ou étudiants intéressés par la thématique.

Bonne lecture !

Fatima Zahra Bensalah

## MOT DU PRÉSIDENT DE L'ORSEM

La dernière décennie a été marquée par une expansion sans précédent de la démarche de Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE). Nous constatons en effet un intérêt grandissant pour ce sujet et qui est porté par l'ensemble des parties prenantes, à savoir les entreprises, les acteurs de la société civile, les organismes gouvernementaux et les institutionnels.

Au Maroc, l'une des initiatives les plus marquantes en matière de diffusion des pratiques RSE portée par le secteur privé est la création, en 2006, du Label CGEM pour la RSE, qui est une reconnaissance solennelle du respect, par les entreprises marocaines, de leur engagement à observer, défendre et promouvoir les principes universels de responsabilité sociale et de développement durable dans leurs activités économiques et leurs relations sociales.

Dans ce contexte, l'Observatoire de la RSE au Maroc (ORSEM), a vu le jour en 2017 en se fixant un certain nombre d'objectifs complémentaires.

D'une part, l'ORSEM a pour vocation de stimuler la production intellectuelle en devenant une plateforme de référence d'échanges entre les différents acteurs de la RSE; d'informer et donner une visibilité aux acteurs nationaux sur l'état des lieux de la RSE au Maroc; de formuler des recommandations susceptibles d'aider les entreprises à mettre en place des politiques et/ou programmes dédiés à la RSE ; et enfin d'évaluer les pratiques RSE des entreprises à travers la mise en place d'un baromètre social dédié. . Les outils utilisés pour ce faire sont divers et variés et englobent la réalisation d'enquêtes à caractère national et/ou régional sur les pratiques RSE, l'organisation de cycles de conférences et de webinaires sur des thématiques précises, la publication de livres blancs et guides thématiques de bonnes pratiques, etc.

## MOT DU PRÉSIDENT DE L'ORSEM

Dans ce cadre, l'ORSEM a noué un partenariat avec AtlantaSanad Assurance avec comme objectif principal de publier des guides thématiques, qui constitueront des outils de références pour les entreprises marocaines désireuses d'implanter une démarche RSE qui soit progressive et pragmatique dans leurs domaines d'intérêt.

Le présent guide est le premier fruit de ce partenariat. Il porte sur la thématique des « conditions de travail » et se propose d'explorer 7 aspects de ladite thématique. Il s'agit du bien-être et la qualité de vie au travail ; du dialogue social ; de l'action sociale ; de la formation professionnelle ; du développement des compétences ; de l'insertion dans le monde professionnel ; et de la diversité et de l'équité en entreprise. Ces aspects sont illustrés par des pratiques concrètes et réelles des entreprises dont AtlantaSanad Assurance.

Nous remercions AtlantaSanad Assurance pour la confiance témoignée à l'équipe ORSEM et souhaitons que ce partenariat soit pérenne afin d'ancrer durablement les principes de la RSE au niveau de l'ensemble du tissu économique marocain.

Pr. Tarik EL MALKI

# Sommaire

- 08 Qu'est-ce qu'on appelle « Conditions de travail »
- 09 Le contexte juridique international
- 10 Le contexte juridique au Maroc
- 14 7 facteurs clés pour l'amélioration des conditions de travail
- 15 ● Le bien-être et la qualité de vie au travail, cas d'entreprise **AtlantaSanad**
- 18 ● Le dialogue social, cas d'entreprise **COSUMAR**
- 22 ● L'action sociale, cas d'entreprise **MAJOREL**
- 25 ● La formation professionnelle, cas d'entreprise **1337**
- 28 ● Le développement des compétences, cas d'entreprise **BANQUE POPULAIRE**
- 32 ● L'insertion dans le monde professionnel, cas d'entreprise **MANAGEM**
- 36 ● La diversité et l'équité, cas d'entreprise **WEBHELP**



# LE CONTEXTE JURIDIQUE INTERNATIONAL

L'Organisation internationale du travail (OIT) est l'institution internationale des Nations Unies créée dans le but d'établir des normes internationales relatives au travail. Ces normes sont des instruments juridiques établissant des principes et des droits fondamentaux universels au travail. Elles concernent les travailleurs du monde entier, exerçant dans tout type d'organisation, et sont destinées à empêcher une concurrence déloyale reposant sur l'exploitation et les abus. Les normes de l'OIT sont établies dans le cadre d'une négociation tripartite au niveau international auprès des gouvernements des travailleurs et des employeurs, et sont adoptées à l'issue d'un vote de ces trois mandataires sociaux.

Les instruments de l'OIT sont mis à jour en étant soumis à un processus de révision et à la jurisprudence d'un mécanisme formel de supervision qui interprète le sens et l'application correcte des normes de l'OIT.

Les Conventions et Recommandations de l'OIT, ainsi que la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail de 1998 et la Déclaration tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale de 1977 constituent les lignes directrices faisant le plus autorité en ce qui concerne les relations et conditions de travail et d'autres questions sociales importantes.

L'un des grands principes internationaux reconnus par l'OIT est le respect des droits de l'Homme au travail. L'OIT a identifié, en tant que droits fondamentaux au travail, les éléments suivants :

- La liberté d'association et la reconnaissance effective du droit de négociation collective ;
- L'élimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire ;
- L'abolition effective du travail des enfants ;
- L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.



Organisation  
internationale  
du Travail



Nations  
Unies

# LE CONTEXTE JURIDIQUE INTERNATIONAL

Aussi, la responsabilité de garantir aux travailleurs un traitement juste et équitable incombe avant tout aux Etats.

Cela peut se faire par :

- L'adoption d'une législation compatible avec la Déclaration universelle des droits de l'Homme et avec les normes de travail de l'OIT en vigueur ;
- La mise en application de cette législation, notamment par l'élaboration et le financement de systèmes nationaux d'inspection du travail ; et
- La garantie que les travailleurs et les organisations ont l'accès voulu à la justice.

Le Conseil d'administration du BIT a qualifié de «fondamentales» huit conventions qui traitent de questions considérées comme des principes et des droits fondamentaux au travail :

- Convention (n° 87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948 ;
- Convention (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949 ;
- Convention (n° 29) sur le travail forcé, 1930 (ainsi que son protocole de 2014) ;
- Convention (n° 105) sur l'abolition du travail forcé, 1957 ;
- Convention (n° 138) sur l'âge minimum, 1973 ;
- Convention (n°182) sur les pires formes de travail des enfants, 1999 ;
- Convention (n° 100) sur l'égalité de rémunération, 1951 ;
- Convention (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession), 1958.

## LE CONTEXTE JURIDIQUE AU MAROC

La législation et les pratiques en matière de relations et de conditions de travail varient d'un pays à l'autre. S'agissant du Maroc, Une nouvelle législation du travail a vu le jour, en juillet 2003, dont le processus s'est étalé sur 3 décennies. Elle donne le nouveau cadre juridico institutionnel de la gestion des relations du travail. Le nouveau code du travail implique une importante modification des règles et poursuit 3 grands objectifs.

**Premièrement, il vise à instaurer une plus grande flexibilité du marché du travail** par une introduction de la suppression de rigidités qui, jusqu'à présent, avaient sérieusement inhibé les potentialités du marché du travail et limité l'embauche. C'est ainsi qu'il consacre la flexibilité par la libéralisation des mécanismes d'embauche et de licenciement. Ainsi, à titre d'exemple, le nouveau code a prévu trois types de contrats de recrutement : le contrat à durée indéterminée (CDI) qui est un contrat de droit commun. Il est conclu soit par écrit soit verbalement pour un terme indéfini.

Le 2<sup>ème</sup> type de contrat est le contrat à durée déterminée (CDD), c'est un contrat d'exception qui ne peut être conclu que dans des cas très particuliers (ouverture d'une entreprise pour la 1<sup>ère</sup> fois, lancement d'un nouveau produit, etc.). La durée d'un CDD ne peut excéder 12 mois. Le 3<sup>ème</sup> type de contrat est le contrat de travail temporaire. Dans le cadre du nouveau code de travail, l'intermédiation en recrutement est une activité reconnue et réglementée. Ce type de contrat permet à l'entrepreneur d'utiliser légalement des salariés sans en être l'employeur.

**Deuxièmement, le nouveau code vise à consolider le droit conventionnel.** Il laisse prévoir que le droit conventionnel sera, à l'avenir, le cadre de référence pour une gestion rénovée du marché du travail. Le texte établit un équilibre entre la liberté syndicale et la liberté du travail qui sont toutes deux entourées de garanties et de responsabilités dans leur exercice. Il atténue la dualité de la représentation professionnelle et syndicale au sein de l'entreprise, assure un meilleur encadrement de la relation du travail en imposant à tout employeur employant plus de 10 salariés l'obligation d'assurer un règlement interne en concertation avec les représentants des salariés et de veiller à sa mise en œuvre. De plus, le code du travail institutionnalise et structure les négociations collectives qui sont appelées à se tenir périodiquement et à plusieurs niveaux : entreprise, national, conventions collectives.

## LE CONTEXTE JURIDIQUE AU MAROC

Par ailleurs, même si le licenciement collectif et la fermeture de l'entreprise demeurent subordonnés à autorisation, les représentants des travailleurs sont associés au processus de leur examen. Le 3<sup>ème</sup> objectif du code de travail est d'améliorer les conditions de travail de manière homogène. Lors du dernier round du dialogue social, en avril 2003, le volume horaire hebdomadaire de durée du travail légal a été ramené de 48 heures à 44 heures.

De même, il a été procédé au renforcement des normes d'hygiène et de sécurité et à la revalorisation de la médecine du travail, à la réglementation des périodes d'essai pour les contrats à durée indéterminée, à l'encadrement juridique du contrat à durée déterminée. Pour certaines catégories de salariés (femmes et enfants), ce nouveau code incrimine l'emploi des enfants de moins de 15 ans et renforce la sanction en cas de violations. Il renforce également le statut de la femme salariée et la protège contre le licenciement lorsqu'elle est enceinte.

Les nouveautés prévues par le code au niveau des institutions sociales sont :

**Le comité d'entreprise :** Ce comité est constitué dans les entreprises employant au moins 50 salariés. Il a un rôle consultatif sur toutes les questions relatives aux changements structurels de l'entreprise, à la gestion des ressources humaines, au bilan social, à la stratégie de production, à l'élaboration des projets à caractère social au profit des salariés, à l'apprentissage, à la formation-insertion et à la formation continue.

**Les représentants syndicaux :** Le bureau syndical est prévu pour les entreprises employant au moins 100 salariés. La mission des membres du bureau consiste en la présentation du dossier revendicatif à l'employeur, la défense et la négociation des revendications collectives, la participation à la conclusion des conventions collectives.

**Les délégués du personnel :** Les dispositions qui régissent cette institution ont été globalement reconduites dans le nouveau code du travail.

**Les négociations collectives :** Les négociations collectives entre les partenaires sociaux sont dotées d'un cadre juridique qui fixe leur objet, attribution et fonctionnement. Elles ont pour objet de déterminer et d'améliorer les conditions de travail et de réguler les relations entre les employeurs et les salariés et leurs organisations respectives.

**Le comité d'hygiène et de sécurité :** Ces comités doivent être créés dans les entreprises ayant au moins 50 salariés. Ils ont pour mission d'identifier les risques professionnels au sein de l'entreprise, de veiller sur l'application des prescriptions légales relatives à la sécurité et à la santé des travailleurs, d'assurer que les instruments et les dispositifs de sécurité soient convenablement utilisés, d'assurer la protection de l'environnement à l'intérieur et aux alentours de l'entreprise.

Toutes ces mesures vont clairement dans le sens de la modernisation de l'encadrement juridique du travail, chose maintenant acquise au plan législatif. Leur impact dépendra clairement de la capacité à générer leur application, en particulier dans le secteur informel et le monde rural.



# **7 facteurs clés pour l'amélioration des conditions de travail**

# 1. LE BIEN-ETRE ET LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Selon l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), le bien-être au travail est considéré comme "un état d'esprit caractérisé par une harmonie satisfaisante entre d'un côté les aptitudes, les besoins et les aspirations du travailleur/de la travailleuse et de l'autre les contraintes et les possibilités du milieu de travail".

Le bien-être au travail peut être impacté par un ensemble de facteurs dont la sécurité et l'hygiène des locaux, la protection de la santé des salariés, l'impact physique ou psychosocial des tâches effectuées, l'ergonomie de l'espace de travail, etc...



**AtlantaSanad**  
ASSURANCE

**ANCER LE BIEN ETRE  
A TRAVERS LA PARTICIPATION  
AU SOCIAL**

AtlantaSanad, compagnie d'assurance de référence, est filiale du groupe diversifié marocain Holmarcom, et opère notamment dans la finance, l'agro-industrie, la distribution, la logistique, le transport aérien et l'immobilier.

La RSE, comme démarche volontaire et structurée est née dans cette compagnie à l'initiative de la Vice-Présidente Madame Fatima Zahra Bensalah. Et elle a très rapidement trouvé un écho chez un certain nombre de collaborateurs engagés qui ont multiplié les initiatives innovantes à travers des actions sociales et sociétales en interne et en externe dans de multiples domaines.

La RSE a rapidement trouvé un écho chez les collaborateurs/les collaboratrices, parce que la Compagnie donne l'exemple depuis de très nombreuses années en portant une attention particulière à la santé et au bien-être de ses collaborateurs.

# 1. LE BIEN-ETRE ET LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Une médecine du travail et une médecine préventive qui assure un suivi permanent de la collectivité mais aussi des cas individuels à pathologies spécifiques, une politique d'encouragement et de financement d'activités sportives pour les collaboratrices et collaborateurs, des formations tout le long de la vie professionnelle pour le développement des techniques métiers, des approches de management et du développement personnel.

Des réaménagements réguliers des espaces de travail pour en améliorer l'ergonomie et l'esthétique, des offres de logements de vacances, des centres de loisirs pour les enfants des collaborateurs, une flexibilité du temps de travail... Et la liste est longue d'éléments conçus pour améliorer le bien-être et le plaisir au travail, et prendre soin des collaborateurs.

Afin d'aller plus loin, la Compagnie a fait de l'axe RSE un élément de plus au service de ces collaborateurs offrant ainsi l'opportunité à ceux qui le souhaitent de s'épanouir en œuvrant pour des causes sociales et sociétales.

En Avril 2011, un projet de mise en place de processus de développement durable a été validé.

Depuis, plusieurs actions ont été menées par les collaborateurs d'AtlantaSanad :

- Actions de sensibilisation à la protection de l'environnement des collaborateurs à travers des formations et conférences animées par des intervenants spécialisés,
- Conventions des collaborateurs réalisées chaque année sous un thème en phase avec la stratégie de la compagnie,
- Mise en place des Eco-gestes qui ont permis une économie de papier, d'énergie, et d'eau. Mise en place d'un processus de collecte de cartouches d'encre et de matériel informatique en faveur d'une association de recyclage,
- Tri sélectif, papier et bouteilles en plastique, qui a mené au projet innovant : «le Collecteur de déchets plastiques : HAMRI». Ce projet a été distingué par le trophée Lalla Hasna en Mars 2017 dans la catégorie «Engagement sociétal et protection de l'environnement»,

- Nettoyage de plages à travers la participation à 4 éditions Bahri,
- Aides aux populations vulnérables et actions caritatives : dons de denrées alimentaires par les collaborateurs chaque mois de Ramadan, Dons de sang, Dons de vêtements et chaussures en Hiver, dons de livres à la fin de l'année scolaire, soutien permanent de l'association ANAIS, de l'association AMESIP, de l'association Recherche et Travail Social RTS, INSAF.

L'obtention du Label RSE de la CGEM en Mai 2017 ainsi que l'engagement de la compagnie comme partenaire Leader du Programme des Nations Unies pour le développement PNUD ont donc constitué une consécration et la reconnaissance de l'engagement de la compagnie tout comme des collaborateurs impliqués dans ces actions.

En mai 2019 AtlantaSanad a lancé une plate-forme innovante 100% solidaire "NT3AWNNU" visant à mettre en relation les associations et les bénévoles pour soutenir les uns et activer l'engagement des autres.

Cette plate-forme a permis à plus de 386 associations de s'inscrire et de bénéficier de l'aide de plus de 986 bénévoles inscrits. Ceci a facilité la réalisation de nombreuses actions caritatives et solidaires.

En mars 2020 et en raison du Covid, AtlantaSanad a adapté les services de sa plateforme solidaire 'Nt3awnou', en lançant un nouveau service de télé-bénévolat : 'Nt3awnou men Dar'.

Objectif : Mettre en relation les bénévoles et les citoyens vulnérables ou dans un besoin de soutien psychologique, éducatif et ludique.

AtlantaSanad continue d'œuvrer dans les projets RSE qui sont devenus un corps indissociable de sa stratégie globale. Les collaborateurs, soutenus par la Direction Générale, ont acquis des méthodes, et démarches très efficaces à travers un apprentissage organisationnel, presque devenu un style de vie au sein d'AtlantaSanad.



## 2. LE DIALOGUE SOCIAL

Selon l'Organisation Internationale du Travail (OIT), le dialogue social inclut toutes formes de négociation, de consultation ou simplement d'échange d'informations entre représentants des gouvernements, des employeurs et des travailleurs sur des questions d'intérêt commun liées à la politique économique et sociale. Ce dialogue social peut avoir lieu entre des représentants de l'employeur et des travailleurs sur des sujets touchant leurs intérêts, et peut également inclure des représentants du gouvernement lorsque des sujets plus larges, tels que la législation et la politique sociale se posent.

Au sein de l'organisation, le dialogue social peut prendre plusieurs formes, y compris celles de mécanismes d'information et de consultation, tels que les comités d'entreprise, et de négociations collectives. Le dialogue social peut contribuer à instituer les principes de participation et de principes démocratiques sur les lieux de travail, à assurer une meilleure compréhension entre l'organisation et ceux qui réalisent le travail, et à établir de saines relations entre les salariés et le management, réduisant ainsi le risque de conflits sociaux coûteux.

Le dialogue social est un puissant outil de changement de management. Il peut servir à concevoir des programmes de développement des compétences, contribuant ainsi à l'accomplissement personnel et à améliorer la productivité.



LA CREATION D'UN ECOSYSTEME  
INCLUSIF

Fondé en 1929, le Groupe COSUMAR est le pionnier de la production du sucre blanc au Maroc. Leader dans son domaine, COSUMAR assure l'extraction à partir des plantes sucrières locales, le raffinage du sucre brut importé, le conditionnement, la distribution, et l'exportation du sucre blanc sous différentes formes. COSUMAR est l'unique opérateur sucrier au Maroc.

COSUMAR tient un rôle fondamentalement sociétal et possède le statut d'unique agrégateur d'une communauté de plus de 80.000 agriculteurs. COSUMAR œuvre, de fait, à la pérennisation de l'ensemble de la filière sucrière en renforçant la compétitivité par un accompagnement technique, financier et social de proximité de sa communauté dans les différents périmètres de son implantation : Doukkala, Gharb, Loukkos, Tadla et Moulouya.

Engagé depuis plus de 10 ans pour une filière sucrière performante, le Groupe COSUMAR a investi plus de 10 milliards de dirhams pour améliorer les indicateurs globaux de performance : Agricoles, industriels, environnementaux et sociaux.

COSUMAR poursuit son ambition de devenir un acteur agro-industriel régional diversifié dans ses activités. Ainsi, les opérations d'export de sucre blanc (soumises au régime d'admission temporaire et ne bénéficiant d'aucune subvention) desservent aujourd'hui plus de 44 pays ; le Groupe s'est également engagé dans le Co-investissement à travers la construction d'une nouvelle raffinerie de sucre en Arabie Saoudite «Durrah Sugar Company» et annonce la participation dans une nouvelle unité de conditionnement de sucre blanc en Guinée Conakry.

## **Projet de développement inclusif de l'écosystème**

L'affirmation de cette politique de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) intègre toutes les parties prenantes de l'écosystème de COSUMAR sur l'ensemble de la chaîne de valeur, de l'amont agricole jusqu'au consommateur final.

Ces actions lui ont valu le prix du "modèle d'écosystème productif" qui s'étend sur le processus depuis les clients directs jusqu'aux consommateurs finaux en passant par les fournisseurs prestataires et agricoles, les associations et fédérations, les ONG et d'autres acteurs. COSUMAR a mis en place un ensemble d'actions permettant de soutenir les TPME et/ou les agriculteurs par le biais des dispositifs de soutien et d'accompagnement.

## 2. LE DIALOGUE SOCIAL

Parmi les actions entreprises :

- La convention de partenariat avec le Groupe Attijariwafa bank pour la mise en place d'un dispositif de soutien et d'accompagnement aux TPME œuvrant dans ses écosystèmes,
- La convention avec la CGEM pour le renforcement du partenariat Grandes Entreprises et PME,
- La convention de partenariat avec le Crédit Agricole du Maroc pour le soutien de la filière sucrière,
- Le programme d'alphabétisation, de sensibilisation à l'hygiène et à la santé,
- La promotion de l'éducation et de la lutte contre la déscolarisation dans les régions,
- L'accès à l'assurance maladie pour les agriculteurs et leurs familles.

La Convention signée avec le Groupe Attijariwafabank consiste à mettre à la disposition des fournisseurs TPME une offre complète d'accompagnement et de financement en vue de renforcer et de développer leurs relations. Cette convention s'articule autour de trois leviers essentiels, à savoir l'adaptation de l'offre de financement aux besoins des fournisseurs de COSUMAR, le financement de l'investissement et du cycle d'exploitation et la promotion des mécanismes de l'Etat.

Le deuxième levier comprend un dispositif de mise en relation entre COSUMAR et les TPME, alors que le troisième comprend un dispositif d'accompagnement des fournisseurs de COSUMAR dans les écosystèmes.

### Impact du projet

La politique RSE menée dans l'accompagnement des parties prenantes de l'écosystème ont permis à ces acteurs de développer leurs activités. L'impact est le suivant :

- Le revenu des agriculteurs a enregistré une évolution moyenne de 10% par an, entre 2014 et 2016 (rapport de 2016 de COSUMAR),

- Le Groupe a favorisé la création de plus de 160 entreprises dans le secteur agricole et industriel (rapport de 2018 COSUMAR),
- La Formation et sensibilisation de plus de 100 femmes et filles d'agriculteurs prises en charge pendant 13 mois.
- Grâce à ses efforts dans la Responsabilité Sociétale et Environnementale, COSUMAR a pu obtenir plusieurs distinctions émanant de différentes organisations :
- Le Label RSE octroyé par la CGEM pour l'ensemble de ses filiales en 2011,
- Le Trophée « Top-performer » par Vigeo en 2011,
- La médaille du modèle d'agrégateur décerné par la FAO en 2013,
- Le Prix "Pionniers de la responsabilité sociétale des entreprises et de l'économie verte en Afrique" au 2ème Forum RSE Afrique à Tunis en 2013,
- Le Prix Rotary Club Mers Sultan "Entreprise citoyenne de l'année 2013" ,
- Le Prix du "modèle d'écosystème productif " en 2014.

**COSUMAR a su à travers ses parties prenantes, créer un écosystème productif (notamment les fournisseurs, agriculteurs, société civile) en leur fournissant des mécanismes d'accompagnement financier ou encore à travers des formations. Ainsi, le groupe a permis la création de nouvelles entreprises et a permis à ces dernières de développer leurs activités.**

### 3. L'ACTION SOCIALE

L'action sociale désigne l'ensemble des moyens par lesquels une société agit sur elle-même pour préserver sa cohésion, notamment par des dispositifs législatifs ou réglementaires et par des actions visant à aider les personnes ou les groupes les plus fragiles à mieux vivre, à acquérir ou à préserver leur autonomie et à s'adapter au milieu social environnant.



#### PHONEDATION : LES COLLABORATEURS ACTEURS DE LA RSE

Dans la continuité de l'esprit Phone Group, la politique RSE de Majorel est guidée par des principes éthiques. L'approche est fondée sur l'implication de l'ensemble du personnel dans une vision d'allier la performance économique et la croissance durable.

Phonedation est un réseau sociétal interne, lancé par les collaborateurs en Septembre 2016, la mission est de promouvoir des actions sociales et sociétales au sein du groupe dans les domaines de l'éducation, de l'environnement et de l'enfance, et plus généralement, en faveur des populations défavorisées, en privilégiant les zones d'implantation. La charte Phonedation a été signée par les collaborateurs de Majorel.

Ces actions sont planifiées en début d'année dans le cadre de la stratégie de l'entreprise. Elles sont budgétisées et portées par des coordinateurs et des chefs de projets, travaillant au sein de différents départements avec différents grades. Chaque année, les actions sont présentées auprès de la direction avec une pléthore d'actions nouvelles ou régulières desquelles sont choisies les actions de l'année.

Du fait de la méconnaissance de l'approche caritative dans différents pays, Majorel a préféré s'allier à des organismes déjà présents et rompus aux actions sociales tels que les associations, les coopératives, les maisons de jeunes,...tels que : Fondation SOS Village d'enfants, Enfance Maghreb Avenir EMA, Bahri, l'Association Marocaine pour l'entraide AME, Trail Maroc, Bab Rayan, Orphelinat National de Filles de Grand Bassam, Anais... .

## Gouvernance Phonedation

La gouvernance de Phonedation est assurée par une équipe centrale, des personnes relais sur site appelées des "Ambassadeurs" et des chefs de projets. Ainsi, la gouvernance se présente comme suit :

La présidente, aussi DRH du groupe, définit la politique sociétale et partenariale avec les acteurs sociaux, en accord avec la Direction générale,

Les coordinateurs et les co-coordinateurs, assurent les rôles d'interlocuteurs des partenaires sociaux et des ambassadeurs,

Les ambassadeurs sont des bénévoles par site, au nombre de quatorze, présents au Maroc, Sénégal, Côte d'Ivoire et Togo, ils encouragent les collaborateurs à participer aux différentes actions et organisent les contributions des équipes,

Les chefs de projets prennent en charge les actions validées de bout en bout, la réception des devis, la préparation de la communication et la coordination avec les ambassadeurs.

Cette organisation interne permet de mener à bien les actions avec des responsabilités prédéfinies pour chaque chaînon de la boucle.

## Réalisations

A juillet 2019, Majorel a enregistré plus de 91 Actions, avec une évolution de participation de 19% en 2019, une mobilisation de plus de 3 938 bénévoles, un partenariat avec 27 associations et un budget dépensé estimé à 107 002 Euros.

Parmi les actions :

- Action en collaboration avec l'EMA (Enfance Maghreb Avenir) au Maroc, SOS village au Sénégal et en côte d'Ivoire. Le projet à un double objectif : D'un côté, limiter l'abandon scolaire dans les milieux défavorisés, 2000 enfants était le premier objectif atteint en 2017. D'un autre côté, aménager les espaces verts au sein des écoles.

### 3. L'ACTION SOCIALE

- "Un enfant, un cartable" , Distribution annuelle de 700 cartables complets pour les élèves démunis dans cinq villes africaines : Casablanca, Mohammedia, Marrakech, Dakar et Abidjan.
  - "Action Ramadan" , Distribution de 1200 paniers de F'tour aux personnes défavorisées.
  - "Rénovation Abidjan" , du centre d'animation, de soutien et d'écoute de Youpougon.
  - "Plantation d'arbres fruitiers" au nombre de 410 dans la forêt classée de Mbaou avec la complicité de l'association Sénégalaise des Amis de la nature (ASAN).
- Denrées alimentaires et produits d'hygiène (Mars 2019), ministère de la femme, de la famille et de l'enfant – direction de la protection de l'enfant.
- Pouponnière Marie Thérèse Houphouët D'Adjamé : Don de vivres et produits hygiéniques.

L'illustration suivante résume l'impact des différentes actions entreprises :

Toutes les actions sont évaluées et constituent un apprentissage pour l'entreprise et une mémoire organisationnelle mesurant l'impact pour les reconduire ou pas, les années suivantes.



Source : Majorel, rapport d'activité 2019

La particularité de Phonedation est à la fois la mobilisation des collaborateurs qui gèrent eux-mêmes les actions RSE et le partenariat avec les organismes sociaux et sociétaux locaux pour un meilleur impact.

## 4. LA FORMATION PROFESSIONNELLE

La formation professionnelle est le processus d'apprentissage qui permet à un individu d'acquérir le savoir, le savoir-faire et le savoir-être (capacité et aptitude) nécessaires à l'exercice d'un métier ou d'une activité professionnelle.

1337 est une école initiée par l'Office Chérifien des Phosphates (OCP), dont les campus se situent à Khouribga et Benguerir. C'est la première formation exclusivement informatique, entièrement gratuite, ouverte 24h/24 et 7J/7 et accessible à tous sans prérequis de diplôme, ou de connaissance technique. C'est une immersion complète dans l'univers de la programmation informatique.

The logo consists of the numbers 1, 3, 3, and 7, each rendered in a thick, black, monospace-style font. They are arranged horizontally within a white square that has a blue border.

### LA FORMATION EN AMONT DE L'INTEGRATION

La pédagogie de Treize, Trente-sept s'articule autour du Peer Learning. Un fonctionnement participatif qui permet aux étudiants de libérer leur créativité grâce à l'apprentissage par projet. Pour former les futurs codeurs, l'apprentissage est repensé de façon ludique, et passionnante. Treize, Trente-sept est un projet mené par l'OCP, qui utilise les méthodes techniques et pédagogiques de 42 Paris, élue meilleure école de code au monde par CodinGame.

En fait, 13 37 vient du « Leet Speak », un langage un peu geek, à l'origine destiné à véhiculer des idées entre initiés. C'est un langage alphanumérique particulier qui utilise des caractères graphiquement voisins des caractères habituels. Le «5» remplace le «S», le 7 remplace le «T», etc.

## 4. LA FORMATION PROFESSIONNELLE

### CONCEPT 1337

La base du Peer Learning est le travail collaboratif. Il faut se confronter aux autres, échanger, apprendre de chacun. Comme dans tous les projets, il y'a des confrontations de réticences, de certitudes, de doutes, d'interrogations sur les méthodes à utiliser pour parvenir au résultat. Ces questions posées en permanence lors du travail en groupe, permettent d'aiguiser les capacités des participants, sans pour autant reproduire ou apprendre par cœur les modèles académiques.

Cet apprentissage est basé sur l'expérimentation et la mise en pratique de ses idées. Il faut être prêt à chercher la connaissance, à échanger avec les autres sans pour autant être encadré par un corps professoral.

Le cœur de 13 37, c'est le code. Le développement d'applications est très important et permet d'acquérir des compétences techniques pour une intégration professionnelle réussie.

Ces bases permettent d'appréhender n'importe quel langage de programmation, et pour chaque étudiant de développer sa propre approche et démarche de la programmation.

1337 permet de réaliser des stages d'immersion ayant pour objectif de se confronter très tôt aux impératifs du marché. Ces périodes de stages sont implémentées à deux périodes du cursus. A la fin du premier tiers d'apprentissage et à la fin du troisième. Ces « coupures » dans l'apprentissage sont l'occasion de mettre en pratique les connaissances acquises et de compléter la formation par l'expérience terrain, que ça soit au Maroc ou à l'international.

### OBJECTIF

Le monde du numérique est illimité. Chez 1337, plutôt que d'enfermer les étudiants dans l'apprentissage d'une série de langages qui seront rapidement obsolètes, le programme de Treize Trente-sept s'articule autour de plusieurs thématiques réparties en 17 compétences toutes axées sur le monde de l'entreprise. Ces compétences sont toutes issues d'un socle commun : capacité d'adaptation, d'apprentissage, de créativité...

L'idée est de pouvoir faire face à tous les nouveaux challenges qui ne manqueront pas de se présenter au fil de la formation.

Même si le programme 13 37 contient des passages obligatoires, l'étudiant construit lui-même sa propre formation durant toute sa scolarité. Beaucoup de thématiques classiques sont abordées dans le but de développer les compétences que ces dernières refferment.

## **IMPACT**

Le programme 13 37 est à l'écoute du monde, des tendances et du marché. Comme la formation proposée ne renferme pas les étudiants dans un cursus bien jalonné et standardisé, toutes les possibilités sont envisageables. Les compétences acquises à Treize Trente-sept permettent de prétendre à plusieurs métiers tout en gardant un recul sur la technologie et la technique. Les compétences sont mises en œuvre en mettant l'accent sur leur complémentarité, toujours à l'aide de projets pratiques avec des horizons de possibilités.

L'OCP, en tant qu'initiateur de projet, intervient en fin de formation pour le recrutement de ses propres profils informatiques à hauteur des 2/3 des participants.

**Le cœur de 13 37 est le code. Le développement d'application est le moteur de l'évolution numérique. Les compétences techniques les plus importantes sont alors abordées, donnant à chacun les meilleures bases pour une intégration professionnelle réussie.**

**Ces bases permettent d'appréhender n'importe quel langage de programmation, et pour chaque participant de développer son propre « mind-set » de la programmation.**

**D'un point de vue plus global, le programme 13 37 permet d'absorber un taux de chômage chez les jeunes à travers un métier passionnant, évolutif et très demandé.**

## 5. LE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

Le développement des compétences consiste à assimiler des savoir-faire et savoir-être utiles dans le cadre professionnel. Il s'agit d'acquérir, de mettre à jour ou de perfectionner les connaissances nécessaires à la bonne tenue de son poste actuel ou futur.

Il englobe le processus qui consiste à élargir le champ des possibilités des salariés en développant leurs capacités ; ce qui leur permet d'avoir une vie professionnelle durable, riche et diversifiée et d'avoir un niveau de vie décent. Afin de favoriser le développement du capital humain, les organisations peuvent mettre en œuvre des programmes d'action et initiatives sur les lieux de travail en traitant des questions sociales telles que la lutte contre la discrimination, l'équilibre entre vie familiale et responsabilités professionnelles, la promotion de la santé et du bien-être et la diversification de leur personnel.

En ce qui concerne le renforcement des capacités et l'employabilité, cela concerne l'expérience, les compétences et les qualifications qui augmentent les capacités d'une personne à obtenir et à conserver un travail décent.



**BANQUE POPULAIRE**  
FAITE POUR VOUS

**LA BANQUE POPULAIRE :  
AGIR EN EMPLOYEUR ENGAGÉ**

La RSE est au centre de la vision de la banque populaire, d'autant plus que le volet social atteste de l'intérêt que porte la BP pour son capital humain. Le personnel de la BP couvre la totalité des villes du Royaume avec une présence en Afrique Subsaharienne. L'effectif tend à une égalité en termes de genre et un positionnement au milieu de la pyramide des âges (de 25 ans à 49 ans), avec une moyenne d'âge de 38 ans.

La durée moyenne d'ancienneté est de 13 ans ; témoignant du climat social qui règne au sein de l'entreprise. L'intérêt porté pour le capital humain est illustré via quatre volets principaux.

### La gestion de carrière

Depuis le début, la BP privilégie le recrutement de jeunes diplômés en favorisant les stages de fin d'étude, et dispose d'un processus d'accompagnement s'étalant jusqu'à la retraite. Cette gestion de carrière permet l'insertion des jeunes, la capitalisation sur l'expérience des seniors, et de sensibiliser les futurs retraités par rapport à leur vie après l'entreprise en terme, d'allocations, de retraites et de couverture maladie. En outre, sur le site « indeed.ma », qui permet aux employés de s'exprimer sur le climat de travail au sein de l'entreprise, la majorité des 406 avis donnés sont en faveur de la banque populaire, surtout en terme d'équilibre vie professionnelle/ vie privée.

### La formation

La Banque Populaire Academy s'intéresse exclusivement au développement des collaborateurs au sein de la BP. Elle propose un programme adapté aux besoins de formation, dont 2 programmes d'envergure :

- Programme d'accompagnement et de co-développement entre pairs qui a ciblé 100 managers intermédiaires,
- Programme de formation des directeurs d'agence sur les fondamentaux managériaux. Il s'agit d'un programme en blended learning (E-learning et présentiel) visant 400 managers de proximité.

## 5. LE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

Le groupe vise à diversifier les modalités de diffusion des formations et à offrir les meilleurs contenus répondant aux standards internationaux, à savoir, l'utilisation de la visio-formation, du e-learning, la mise en place de formation en Open Access et l'intégration de capsules vidéo.

### Les avantages sociaux

La BP opte pour le salaire différé en tant qu'avantage social principal, la souscription d'une retraite complémentaire (RECORE ou CIMR) avec prise en charge totale ou partielle de la cotisation par l'entreprise, et la souscription aux actions (stock-option).

Les collaborateurs jouissent également d'une large palette de prestations de prévoyance et d'assurances couvrant le règlement des dépenses et offrant des indemnités en cas de maladie, maternité, décès, invalidité, accident de travail et responsabilité civile.

Au-delà de la convention collective des banques, la BP s'engage sur d'autres formes d'avantages sociaux, notamment :

- Aide à la scolarité des enfants avec une allocation annuelle,
- Aide aux études supérieures accordées aux agents dont les enfants bacheliers poursuivent des études supérieures,
- Investissement dans des centres de vacances à Agadir, Marrakech, M'dieq, et Ifrane. Des colonies de vacances destinées aux enfants des agents, âgés de 8 à 13 ans, et ceux des clients Marocains du Monde (MDM),
- Le pèlerinage à la Mecque est offert chaque année à des collaborateurs de 50 ans et plus,
- Une centrale d'achat ou « Coopérative », ouverte à tous les agents pour l'achat de produits de consommation courants à des prix compétitifs,
- Des associations sportives et culturelles au niveau de la BCP et des banques populaires régionales subventionnées par la Banque.

## La communication interne fédératrice

Au sein de la BP, la vie du groupe est portée par l'ensemble de ses salariés. Par le biais de cette synergie, une animation de la communauté est fédérée par les enjeux des collaborateurs, leurs actualités, et leurs exploits. Une panoplie de moyens et supports y est dédiée, dont le magazine trimestriel interne «BP News», les flashes d'informations «BGP Online » envoyés en emails quotidiens, le réseau intranet «Tawassol », l'affichage interne, la revue de presse « Info Presse » relayée via email quotidien sur intranet.

**Ces quatre volets indépendants en termes de discipline mais complémentaires permettent de favoriser le climat de travail sain et productif et de fidéliser les collaborateurs au sein du groupe.**

## 6. L'INSERTION DANS LE MONDE PROFESSIONNEL

L'insertion professionnelle désigne le processus permettant l'intégration d'une personne au sein du système socio-économique par l'appropriation de compétences et de savoirs.



### GREEN CHIP DE MANAGEM

Avec l'avènement de la mondialisation, la consommation a connu une croissance accrue, de même que l'usage des produits informatiques et technologiques. Ces produits connaissent une affluence particulière et sont renouvelés régulièrement du fait de leur obsolescence programmée ou dues aux innovations nouvelles. Chaque année 50 millions de tonnes d'e-déchets sont jetés et aggravent le problème environnemental. Au Maroc, les déchets électroniques sont évalués à 120.000 tonnes annuellement. Dans cette perspective, certaines entreprises conscientes de l'intérêt d'adopter des politiques RSE tentent de faire valoir leurs positionnements à caractère sociétal à travers des projets touchant la sphère environnementale et sociale. C'est le cas de Managem l'un des principaux acteurs miniers au Maroc.

L'entreprise a pu développer l'aspect sociétal via plusieurs projets : les coopératives de tissage de tapis, le projet GreenChip et les programmes entrepreneuriaux encourageants l'esprit d'initiative (Jamaati, It's my business et Cooper'Up).

Le projet Green Chip s'inscrit dans la gestion et la réutilisation des appareils technologiques détériorés. En effet, il s'agit d'un concept axé à la fois sur la formation et l'insertion des jeunes dans le milieu du travail et l'optimisation de la gestion des déchets électroniques.

## Objectif Green Chip

Le Green Chip est un programme créé en 2010, qui met en collaboration plusieurs partenaires publics et privés dont Managem, l'association Al jisir, Attijariwafa bank, l'Académie Régionale de l'Education Nationale, le programme de l'Initiative de Partenariat du Moyen-Orient (MEPI) et la Délégation Régionale de la Formation Professionnelle.

Il s'agit d'un projet d'insertion professionnelle au profit des jeunes déscolarisés en provenance de milieux précaires. Concrètement, cela s'effectue à travers la réalisation d'une formation qui s'étend sur 8 mois suivie d'un stage de 3 mois au sein d'une entreprise afin de former ces agents à la maintenance informatique.

Ce programme vise trois objectifs principaux :

- La réduction du taux de chômage et le renforcement de l'employabilité chez une population en situation précaire : La catégorie des jeunes demeure celle avec le taux de chômage le plus élevé atteignant 26,7% en 2019 selon le Haut-Commissariat au Plan. Or, cela explique la fragilité de cette catégorie qui est dû à son inexpérience dans le monde professionnel.
- La protection de l'environnement à travers le traitement des déchets électroniques : la prise de conscience environnementale se fait de plus en plus ressentir.
- Le Maroc s'inscrit dans cette posture écologique que ce soit au niveau des institutions publiques ou privées.
- La diminution du fossé numérique au sein des établissements d'enseignements publics en leurs redistribuant des appareils électroniques et technologiques : Malgré les budgets alloués aux écoles publiques, il s'avère difficile de renouveler les équipements informatiques complètement amortis qu'on y trouve et qui sont souvent endommagés. Or, l'absence d'outils technologiques conformes constitue une pierre angulaire de l'apprentissage qui se voit à la fois ralenti et asymétrique par rapport aux écoles privées pouvant acquérir le matériel adapté.

Dans cette optique, Green Chip redistribue le matériel recyclé et réparé aux établissements publics de sorte à contribuer activement dans le renforcement de l'éducation tout en affirmant le caractère socialement solidaire de son programme.

## 6. L'INSERTION DANS LE MONDE PROFESSIONNEL

Ainsi, Managem s'engage dans cette problématique de préservation de l'écologie par la valorisation des e-déchets. A travers un long processus de recyclage, ils deviennent des équipements réutilisables tout en créant une valeur dans la chaîne d'assemblage.

### Initiatives Green Chip

L'initiative GreenChip vise à diminuer la pauvreté au Maroc et stimuler l'intégration professionnelle et sociale des jeunes en situation précaire dans le secteur de l'économie verte.

Pour ce faire, un centre de formation professionnelle a été créé, composé de deux ateliers :

- Atelier de revalorisation de matériel informatique
- Atelier de démantèlement et tri des déchets électroniques

Cette formation a ainsi permis la formation des jeunes déscolarisés entre 18 et 30 ans, tout en leur assurant un apprentissage pratique et en redonnant une deuxième vie au matériel collecté à travers la revalorisation ou le recyclage de ses composantes.

Le programme offre aussi un encadrement personnalisé à travers une formation de 8 mois accompagnée d'un stage de 3 mois en entreprise et un programme d'insertion.

### Impact Green Chip

Grâce à un investissement colossal dans la recherche et le développement, Managem a pu valoriser des rejets cumulés depuis 1928 de ses mines de cobalt.

Aussi, Managem a procédé au tri des équipements informatiques collectés auprès des partenaires de l'association ALJISSR pour un traitement éco-responsable en occupant un rôle d'assistance technique et recyclage des déchets produits par l'atelier.

En 8 ans, Green Chip a :

- Formé plus de 560 agents en maintenance informatique (40 personnes par an) qui sont vouées à la maintenance informatique et pour qui l'Etat marocain a attribué un diplôme d'agent en maintenance informatique,
- Collecté près de 600 tonnes de déchets électrique et électronique,
- Produit plus d'une Tonne de lingots de cuivre,
- Fourni aux écoles publiques un parc de 20 000 PC tout en recyclant 3400 tonnes de déchets électroniques.

Depuis la création du programme "Green Chip" en 2010, Il est à noter qu'en plus de son engagement pour l'écologie et pour la formation dans les métiers de l'informatique, cette action permet aussi de réduire la fracture numérique dans les écoles publiques marocaines.

**Les métiers de la gestion et du recyclage des déchets sont parmi les plus porteurs de l'économie verte. Les entreprises doivent innover pour recycler et avancer vers l'économie circulaire.**

**Le projet Green Chip permet d'une part l'insertion professionnelle des jeunes et d'autre part de préserver l'environnement.**

## 7. LA DIVERSITE ET L'EQUITE

La diversité indique la pluralité. Elle consiste à favoriser le brassage des genres, des cultures et le respect de minorités. De ce fait, l'équité sociale consiste à offrir des conditions de travail justes et durables pour tous.



### WEBHELP : LA CRECHE AU SEIN DE L'ENTREPRISE

L'accompagnement de la parentalité sous toutes ses formes, est aujourd'hui une dimension importante de l'amélioration des conditions de travail des salariés. Pour les entreprises, il s'agit d'un instrument particulièrement attractif permettant de fidéliser le personnel. La première crèche d'entreprise au Maroc a vu le jour à Rabat en 2007, à Webhelp, pour incarner cette prise de conscience sociale et humaine.

Il s'agit d'une structure d'accueil de jeunes enfants, dont les places sont majoritairement réservées aux salariés Webhelp. Cette crèche fonctionne dans le respect du même cadre, établi par l'État, que les crèches « classiques », en termes de qualité, de réglementation et de contrôle.

Cette idée est partie de trois constats majeurs. Le premier est que le taux d'activité des femmes est de plus en plus croissant, le deuxième est que le taux de natalité au Maroc a atteint le plus haut niveau en 2005, avec plus de 21 naissances pour 1000 habitants, et Le troisième est issu d'un sondage auprès des actifs Marocains, attestant que 70% des salariés pensent que leur entreprise « ne fait pas beaucoup de choses » pour les aider à concilier vie professionnelle et vie familiale.

## L'engagement Webhelp

Webhelp, en étant dans le service client est convaincue qu'un collaborateur heureux, est un client heureux, et s'est engagé dans le concept de crèche en se référant à 3 types d'engagements :

- Un engagement Social : qui concerne l'ensemble des 35 000 collaborateurs, avec l'objectif d'offrir des possibilités d'évolution, de développer le bien-être au travail et les compétences de chacun.
- Un engagement Citoyen : tourné vers des enjeux de société (favoriser l'insertion professionnelle et la diversité, la bonne intégration dans la culture du pays...)
- Un engagement Ethique : orienté vers la réduction de l'impact environnemental, la création de relations clients-fournisseurs responsables, et la protection des données.

Ce projet « gagnant-gagnant », a permis d'améliorer significativement les conditions du travail au sein des différents bureaux de Webhelp, l'égalité des chances entre les hommes et les femmes et la réduction du turn-over en fidélisant les collaborateurs.

## L'action en chiffres

Depuis le lancement de sa première crèche en 2007 sur son site Rabat Agdal, plusieurs évolutions ont vu le jour. En 2016, Webhelp a ouvert sa quatrième crèche sur la ville de Fès et a porté à 1132 le nombre de parents bénéficiant du service crèche Webhelp, un chiffre en augmentation de 15% par rapport à 2015. Le coût global des subventions crèche quant à lui s'est élevé à plus de 3 millions de dirhams. En 2017, 290 places supplémentaires sont proposées aux employés (e) pour des enfants de 3 mois à 4 ans.

## Impact pour les collaborateurs

Suite à une enquête interne réalisée en 2017, deux éléments principaux ont été relevés, les collaborateurs ont bénéficié de :

- Un gain de temps dans leur trajet domicile/travail pour 82% des employé(e)s;
- Un allègement de la facture de scolarisation des enfants (tout en ayant l'assurance d'avoir un service de qualité) pour 68% des employé(e)s ;

## 7. LA DIVERSITE ET L'EQUITE

- Il était demandé aussi aux collaborateurs de mettre en avant les arguments qui pourraient motiver les entreprises à mettre en place des crèches. Ils ont ressorti les points suivants :
- 71% ressortent que le projet est un facteur de fidélisation des collaborateurs,
- 66% attestent que le projet est une amélioration du bien-être au quotidien,
- 53% attestent que le projet permet une réduction de l'absentéisme et des retards,
- 48% attestent que le projet permet de diminuer les coûts de garde.

### Impact pour webhelp

Suite à l'instauration de ce projet de crèche, Webhelp a reçu 2 trophées :

- «Diversité et Inclusion», à l'occasion des Assises de la RSE à Marrakech, le 4 mai 2017, qui avaient pour thème : «Responsabilité environnementale et sociétale de l'entreprise : l'apport de la fonction RH et de l'audit social».
- «Défis RSE Maroc pour la catégorie Entreprise Citoyenne», décerné par News RSE, en octobre 2018, grâce à sa politique de conciliation travail et vie familiale qui génère de la performance pour l'entreprise.

**Le projet de crèche Webhelp s'inscrit dans un contrat « Win/ Win » et a permis de récolter ses fruits tant sur le plan interne de l'entreprise que sur le plan externe.**

**Loin de prétendre à l'exhaustivité, ces cas d'entreprises peuvent représenter de bonnes pratiques qui ne sont malheureusement pas assez relayées et communiquées et qui peuvent représenter un point de départ pour d'autres, soucieuses de s'inscrire dans une démarche RSE.**



ORSEM  
OBSERVATOIRE  
DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES AU MAROC



**AtlantaSanad**  
ASSURANCE