

*Le Gouverneur**الوالي*

I-N° 6 / W / 2024

Rabat, le 22 octobre 2024

Instruction relative à la Politique Qualité, Santé et Sécurité au Travail et Environnement de Bank Al-Maghrib

Considérant la volonté de Bank Al-Maghrib de déployer et de maintenir un Système de Management intégré Qualité, Santé et Sécurité au Travail et Environnement, conforme aux normes en vigueur ;

Considérant les dispositions de l'instruction N° 5/W/2024 relative aux Systèmes de Management ;

Considérant les dispositions de la norme ISO 9001 relative au Système de Management de la Qualité ;

Considérant les dispositions de la norme ISO 14001 relative au Système de Management de l'Environnement ;

Considérant les dispositions de la norme ISO 45001 relative au Système de Management de la Santé et Sécurité au travail ;

Il a été décidé ce qui suit :

Article premier : Objet

La présente politique porte sur le Système de Management Qualité, Santé et Sécurité au Travail et Environnement « SMQSE », tel que déployé par Bank Al-Maghrib désignée ci-après « la Banque ».

Elle a pour objet de définir les engagements et les objectifs de la Banque en matière de qualité de ses produits et services, de santé et de sécurité au travail de ses agents, et de protection et de préservation de l'environnement. La politique précise également les dispositifs spécifiques au SMQSE et à son amélioration, sans préjudice de ceux communs à l'ensemble des Systèmes de Management.





Article 2 : Définitions

Au sens de la présente instruction, on entend par :

Politique : ensemble des engagements et objectifs de la Banque, tels qu'ils sont formellement approuvés par le Wali ;

Qualité : aptitude d'un produit ou d'un service de la Banque, au regard de ses caractéristiques intrinsèques, à satisfaire les exigences d'un client. La qualité des produits et des services est également déterminée par leur impact réel et/ou potentiel sur les parties intéressées pertinentes ;

Client : personne physique ou morale qui reçoit ou est susceptible de recevoir de la Banque un produit ou un service. Le client peut être interne ou externe à la Banque ;

Partie intéressée : toute personne physique ou morale qui peut soit influencer sur une décision ou une activité de la Banque, soit être ou s'estimer influencée par une décision ou une activité de celle-ci ;

Santé et Sécurité au travail (SST) : conditions et lieux de travail sains et sûrs, permettant d'éviter les effets négatifs sur la santé et la sécurité des personnes ;

Environnement : milieu dans lequel la Banque fonctionne incluant l'air, l'eau, le sol, les ressources naturelles, la faune, la flore, les personnes et leurs interrelations ;

Entités : entités centrales et sièges du Réseau de la Banque (succursales et agences).

Article 3 : Champ d'application du Système de Management Qualité, Santé et Sécurité au Travail et Environnement

Le SMQSE couvre les trois composantes suivantes :

- Le Système de Management de la Qualité (SMQ) instauré en 2008, conformément aux exigences de la norme ISO 9001. Il est applicable à l'ensemble des activités de la Banque ;
- Le Système de Management de la Santé et Sécurité au Travail (SMSST) mis en place en 2013, conformément à la spécification internationale OHSAS 18001 puis aux exigences de la norme ISO 45001 ;
- Le Système de Management de l'Environnement (SME) déployé en 2013, conformément à la norme ISO 14001.

Le SMSST et le SME concernent les sites de Dar As-Sikkah et de certains sièges compte tenu de leurs spécificités.



Article 4 : Engagements et objectifs

La Banque veille à déployer, à maintenir et à améliorer en continu son SMQSE. A ce titre, elle s'engage à :

- Procurer à ses agents des conditions de travail saines et sûres ;
- Améliorer en permanence la qualité de ses services et de ses produits ;
- Diminuer l'impact de ses activités sur l'environnement ;
- Développer la culture et les compétences de ses agents et leur capacité à réagir face aux situations d'urgence ;
- Renforcer sa relation avec ses parties intéressées externes.

Ces engagements visent notamment à :

- Accroître la satisfaction des clients de la Banque ;
- Garantir la conformité de ses produits et services aux exigences applicables ;
- Prévenir les dangers sur la santé et la sécurité de ses agents et réduire les risques y afférents selon une approche participative et de consultation des acteurs concernés ;
- Réduire les impacts environnementaux générés par ses activités et produits et prévenir la pollution pouvant en découler ;
- Former et sensibiliser ses agents quant au bon fonctionnement des processus et à une application efficace des dispositions du SMQSE ;
- Renforcer la capacité de ses agents à réagir face aux situations d'urgence pouvant impacter leur santé et leur sécurité au travail ainsi que l'environnement ;
- Prendre en charge les attentes de ses parties intéressées qui ont une incidence sur le fonctionnement et la performance des processus et du SMQSE ;
- Tenir compte des critères de santé et de sécurité au travail et d'environnement, dans le cadre de l'acquisition des produits et services, ainsi que de l'externalisation de ses activités ;
- Contrôler et promouvoir le respect des exigences de santé et de sécurité au travail et d'environnement auprès de ses fournisseurs et prestataires.

L'atteinte de ces objectifs est surveillée et mesurée à travers des indicateurs détaillés dans le tableau de bord central de pilotage et d'évaluation de la performance du SMQSE et des tableaux de bord des processus.



Article 5 : Rôles et responsabilités

En plus de la structure centrale en charge du pilotage et de l'évaluation de la performance des Systèmes de Management, des rôles, fonctions et instances spécifiques contribuent au déploiement, au maintien et à l'amélioration du SMQSE, comme suit :

Pilotes de processus

Désignés par les responsables des entités centrales, les pilotes de processus assurent le déploiement des dispositions du SMQSE au niveau des activités de leurs processus. Ils apportent à cet effet, le conseil et l'accompagnement nécessaires aux agents relevant des entités concernées. Ils assurent également l'évaluation de la performance du processus et définissent les actions qui concourent à son amélioration.

Correspondants Qualité ou QSE

Désignés par les responsables des sièges, les correspondants qualité ou les correspondants QSE, sont responsables du déploiement des dispositions du SMQ ou du SMQSE au sein de leur entité, et de l'assistance des agents pour le respect et la mise en œuvre des exigences y afférentes.

Structure en charge de la Conformité

En concertation avec la structure centrale en charge du pilotage et de l'évaluation de la performance des Systèmes de Management, la structure en charge de la Conformité (i) met en place et maintient le référentiel des obligations légales, réglementaires et contractuelles en matière de SST et d'environnement, et (ii) évalue en collaboration avec les entités concernées, la conformité auxdites obligations qui leur incombent.

Commission Santé, Sécurité au Travail et Environnement (SSTE)

La commission SSTE est constituée des représentants des entités centrales et des sièges qui déploient la démarche SSTE, de la structure centrale en charge du pilotage et de l'évaluation de la performance des Systèmes de Management et de la structure en charge de la Conformité. Elle tient ses réunions au moins deux fois par an afin de suivre l'état d'avancement des actions définies à l'issue de l'évaluation des risques et des impacts et de l'analyse de la conformité.

Ladite commission examine également les nouvelles exigences légales, réglementaires et normatives, les non-conformités et les incidents déclarés, ainsi que les résultats des audits relatifs au SMQSE.

Ses travaux sont présentés au CCGI.





Comité de Sécurité et d'Hygiène

Le Comité de Sécurité et d'Hygiène assure les missions relevant de son champ d'intervention conformément à la réglementation en vigueur. Il constitue un cadre de consultation et de participation des agents de la Banque à travers les représentants du personnel qui y siègent.

Article 6 : Ecoute et mesure de la satisfaction des clients

La structure centrale en charge du pilotage et de l'évaluation de la performance des Systèmes de Management réalise, avec le concours des entités, des enquêtes auprès des clients de la Banque en vue d'apprécier leur niveau de satisfaction, de s'assurer de la prise en compte de leurs besoins et d'anticiper leurs attentes futures. Elle veille au traitement impartial et objectif des résultats y afférents.

Les entités de la Banque peuvent effectuer des actions d'écoute complémentaires auprès de leurs clients à travers d'autres canaux de communication, selon des modalités partagées avec la structure centrale en charge du pilotage et de l'évaluation de la performance des Systèmes de Management.

Les résultats des actions d'écoute et de mesure de la satisfaction des clients sont présentés au CCGI.

Article 7 : Evaluation et maîtrise des risques SST et des impacts environnementaux

La Banque met en place une méthodologie d'évaluation (i) des risques liés à la santé et à la sécurité au travail ainsi que (ii) des impacts environnementaux résultant de ses activités, ses produits et ses installations. La méthodologie déployée permet d'apprécier le niveau d'exposition aux risques SST et aux impacts environnementaux en considérant la gravité des dommages potentiels, la fréquence d'exposition, les incidents antérieurs ainsi que l'effectivité et l'efficacité des mesures de maîtrise.

Les risques et les impacts évalués font l'objet de plans d'actions adaptés à leur niveau de criticité. Ces derniers sont déployés et suivis par les entités concernées ainsi que par la structure centrale de pilotage et d'évaluation de la performance des Systèmes de Management dans le cadre de la commission SSTE.

Ils sont intégrés dans la cartographie globale des risques opérationnels de la Banque, permettant de disposer d'une vue consolidée et cohérente des risques inhérents aux processus.

L'évaluation des risques SST et des impacts environnementaux est revue annuellement pour tenir compte de l'évolution des dispositions légales et réglementaires, des contextes interne et externe de la Banque, ainsi que de ses activités.



Article 8 : Maîtrise opérationnelle

Les exigences liées à la maîtrise des produits et services, ainsi que celles relatives à la SST et à l'environnement, sont encadrées par des procédures et des modes opératoires mis en place et actualisés par les processus de la Banque. Elles font l'objet d'une surveillance périodique pour s'assurer de leur respect.

Article 9 : Obligations de conformité et gestion des non-conformités y afférentes

La Banque établit en alignement avec sa politique de conformité, des procédures pour la veille, l'identification et l'analyse des exigences légales, réglementaires et celles des parties intéressées, applicables aux produits et services fournis par les processus et relatives à la SST et à l'environnement.

Les non-conformités identifiées à l'issue de l'analyse de ces exigences ou des dispositions internes font l'objet de plans d'actions déployés et suivis par les entités et processus concernés. La structure centrale de pilotage et d'évaluation de la performance des Systèmes de Management veille au traitement desdites non-conformités auprès des entités concernées et présente les résultats y afférents au CCGI.

Les modalités de gestion des non-conformités sont détaillées dans des procédures spécifiques.

Article 10 : Gestion des incidents SSTE

Les incidents SSTE font l'objet d'analyse et de plans d'actions correctifs et préventifs adaptés en fonction de leur effet réel ou potentiel sur la santé et sécurité au travail et sur l'environnement. Ces plans d'actions sont déployés et suivis par les entités concernées. La structure centrale en charge du pilotage et de l'évaluation de la performance des Systèmes de Management veille à la mise en œuvre effective desdits plans et remonte les résultats y afférents au CCGI.

Les modalités de gestion des incidents SSTE sont détaillées dans une procédure spécifique.

Article 11 : Gestion des situations d'urgence

Les situations d'urgence potentielles pouvant avoir un impact sur la santé et la sécurité des agents, ainsi que sur l'environnement sont identifiées et gérées par les entités concernées selon des modalités détaillées dans des procédures dédiées. Des simulations de situations d'urgence sont réalisées périodiquement, afin d'évaluer et de renforcer la capacité des agents à réagir face auxdites situations et d'atténuer les effets négatifs y afférents.





Article 12 : Acquisition des biens et des services

Dans le cadre de son processus « Achats », la Banque prend en considération les aspects relatifs à la santé, à la sécurité au travail et à l'environnement à l'occasion de l'acquisition de tout nouveau produit ou service et lors de la sélection de ses fournisseurs et prestataires et ce, conformément aux dispositifs légaux et réglementaires en vigueur.

Les exigences de la Banque en la matière sont formalisées au niveau des procédures d'achat et de la documentation contractuelle.

Les entités impliquées dans le processus « Achats » veillent à la mise en œuvre effective de ces exigences par les fournisseurs et prestataires et apportent à ces derniers l'assistance et l'accompagnement nécessaires.

Article 13 : Formation et sensibilisation

L'entité gestionnaire de la formation et la structure centrale en charge du pilotage et de l'évaluation de la performance des Systèmes de Management organisent annuellement un programme de formation sur les exigences du SMQSE au profit des entités de la Banque.

Les entités réalisent régulièrement au profit de leurs agents des sensibilisations portant notamment sur les thématiques suivantes : (i) les dispositions de la présente politique, (ii) les incidents et leurs conséquences, (iii) les risques SST, les impacts environnementaux et les mesures de maîtrise y associées, (iv) les éventuelles répercussions en cas de non-respect des dispositions du SMQSE. Elles en informent la structure centrale en charge du pilotage et de l'évaluation de la performance des Systèmes de Management.

Article 14 : Revue documentaire

La structure centrale en charge du pilotage et de l'évaluation de la performance des Systèmes de Management veille à la revue, au minimum tous les trois ans, de la présente Instruction pour s'assurer de la pertinence et de l'adéquation continue de ses dispositions avec les normes en vigueur et l'évolution des contextes interne et externe de la Banque.

**Article 15 : Publication**

La présente Instruction est communiquée à l'ensemble des agents de la Banque à travers le portail intranet. Elle est mise à la disposition des parties intéressées au niveau du portail internet.

Article 16 : Date d'effet

Les dispositions de la présente Instruction prennent effet à compter de la date de sa signature. Elles annulent et remplacent les Orientations QSE, publiées en juillet 2017.

Signé :
Abdellatif JOUAHRI