NSIA BANQUE

2023

RAPPORT RSE

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

NSIA, le vrai visage de la Banque.

Éditorial 03

PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS ET DE LA STRUCTURE 04

Contexte et enjeux 05

Présentation de NSIA Banque CI 06

Activités 06

Vision et mission 07

Gouvernance 07

Valeurs et Ethique 09

Chiffres clés de l'exercice 2023 10

Modèle d'affaires et risques associés 10

ORGANISATION ET PILOTAGE 11

Organisation RSE/ESG 13

Méthodologie de la politique de durabilité 13

Gouvernance RSE 14

PRÉSENTATION DES PARTIES PRENANTES 15

Présentation des parties prenantes et organisation 16

Présentation des outils de dialogue 16

Présentation des attentes des parties prenantes et réponses de la filiale 18

POLITIQUE DE DURABILITÉ 19

Priorités stratégiques de NSIA Banque CI 20

Objectifs et plans d'actions correspondants 20

CONCLUSION 25

ANNEXES 27

ÉDITO

Chez NSIA BANQUE Côte d'Ivoire, nous sommes fermement engagés dans une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) visant à positionner notre institution comme un acteur de référence en matière de Développement Durable en Côte d'Ivoire. Cette année encore, nous avons réalisé des avancées significatives dans l'intégration des principes RSE/ESG au cœur de nos opérations.

Nous avons renforcé notre gouvernance, amélioré notre impact environnemental, soutenu le développement économique local et encouragé l'inclusion ainsi que la diversité au sein de notre établissement.

Ces efforts ont été couronnés par notre adhésion au **Pacte Mondial des Nations Unies** en mars 2023. Cette adhésion fait suite à notre labélisation **Lucie 26000** en 2022, nous offrant ainsi, une plateforme pour participer activement aux dialogues sur les engagements corporatifs responsables à l'échelle internationale.

En matière de transparence et de responsabilité, nous avons établi de nouvelles politiques et procédures pour assurer le respect des normes éthiques et de conformité les plus strictes.

En novembre 2023, nous avons été honorés de recevoir le certificat de conformité à lanorme AML 30000 de COFICERT, qui reconnaît nos efforts dans la lutte contre le blanchiment d'argent.

Nous intensifions également nos efforts pour la transition écologique, notamment par la promotion active des financements dédiés aux projets d'efficacité énergétique et d'énergies renouvelables, facilités par l'Agence Française de Développement (AFD) sous l'initiative SUNREF[1].

A travers ces actions, nous avons pour ambition de catalyser le passage de nos clients à des projets plus respectueux de l'environnement et des critères sociaux, renforçant notre position de leader du crédit responsable sur notre marché.

Ces résultats positifs reflètent l'engagement profond de NSIA BANQUE CI envers les principes de Développement Durable, une priorité pour notre Conseil d'Administration depuis 2019.

Toutefois, nous sommes conscients que le chemin vers une pleine durabilité est encore long. Animés par une volonté inébranlable de nous adapter et d'innover, nous restons déterminés à relever les défis contemporains pour forger un avenir plus durable et inclusif.

Ce rapport RSE 2023, consolidant l'ensemble de nos actions, illustre notre volonté de contribuer à un développement social et écologique soutenable.

LÉONCE YACÉ

Directeur Général NSIA Banque Côte d'Ivoire

PRESENTATION DES ACTIVITES ET DE LA STRUCTURE

01

1. Contexte et enjeux

Face aux défis mondiaux actuels, tels que l'inflation, le relèvement des taux directeurs par les banques centrales, et les effets du changement climatique, notamment sur le rendement agricole la production énergétique et la continuité de service, NSIA BANQUE CI a vu la nécessité d'adapter sa stratégie environnementale et sociale en adoptant une politique de durabilité.

Les normes environnementales sociales et de gouvernance influencent le secteur financier et incitent les banques à accroître leurs offres de produits financiers verts. Dans cette optique, NSIA BANQUE CI prévoit d'augmenter ses financements dans ce domaine et de proposer de nouvelles solutions, comme le financement d'installations photovoltaïques et l'amélioration de l'efficacité énergétique pour les entreprises.

Cette nouvelle stratégie à pour autres buts de renforcer son leadership sur ce nouveau marché, d'améliorer son image de marque, de créer un environnement de travail épanouissant pour ses agents, de gagner la confiance des consommateurs et de fidéliser les clients sensibles aux initiatives RSE.

La gestion des risques environnementaux et sociaux (E&S) est désormais intégrée au cœur des opérations, avec 99.7 % des dossiers de crédits analysés avec les critères E&S en 2023.

Cette intégration permet de mieux évaluer la capacité des clients à faire face à leurs engagements financiers tout en tenant compte des impacts environnementaux et sociaux de leurs activités. Pour renforcer cette démarche, NSIA BANQUE CI a mis en place des plans d'actions personnalisés pour ses clients, les aidant à gérer efficacement leurs risques E&S liés à leurs projets.

Pour l'année 2024, les objectifs de NSIA BANQUE CI sont clairs : (i)- élargir son impact en matière de durabilité et, (ii)- renforcer l'accompagnement de ses clients dans la gestion des questions E&S.

Cette orientation stratégique vise non seulement à répondre aux attentes croissantes des parties prenantes mais aussi à contribuer activement à une économie plus durable et responsable.

2. Présentation de NSIA Banque CI

A - Activités

Filiale du Groupe panafricain NSIA, présent dans 12 pays et leader en Assurance et Banque, NSIA Banque CI fait partie du pôle bancaire dudit Groupe, fort de 3 banques et 2 succursales en Afrique de l'Ouest. Elle a intégré le Groupe NSIA par le rachat de BIAO en 2006 et a pris la dénomination NSIA BANQUE CI en 2015. Elle emploie 980 agents.

Cotée à la Bourse Régionale des Valeurs Mobilières (BRVM), NSIA-BANQUE CI compte aujourd'hui, 84 points de ventes en Côte d'Ivoire, dispose d'un parc de plus de 120 automates, ainsi que d'un bureau de représentation à Paris (France) dédié à la diaspora.

+80
Agences pour nos clients

02
Espaces dédiés Transfert d'argent

04
Espaces dédiés aux Entreprises

+120
Distributeurs automatiques

01
Bureau de représentation à Paris

Cartographie des agences et des points de ventes de NSIA Banque CI

B - Vision et mission

Conformément à sa vision d'« **Être la Banque innovante de référence pour Tous** », NSIA Banque CI a adopté dans son mode de fonctionnement, les principes de gouvernance reposant sur des standards internationaux de gestion les plus stricts.

Ces principes de gouvernance et ses standards, socle de performance, occupent une place prépondérante dans sa stratégie de croissance.

L'impératif qui guide ce choix et la mise en œuvre des priorités de son plan stratégique Altitude 2022-2026, est de construire un nouveau modèle économique pour assurer sa pérennité et la satisfaction des clients ainsi que celle des autres parties prenantes dans un contexte caractérisé par des changements légaux, économiques, technologiques, environnementaux et sociaux.

C - Gouvernance

a) Présentation du Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration de NSIA Banque CI est composé de 12 membres dont 33% des femmes et 67% d'hommes disposant des compétences solides sur les activités bancaires.

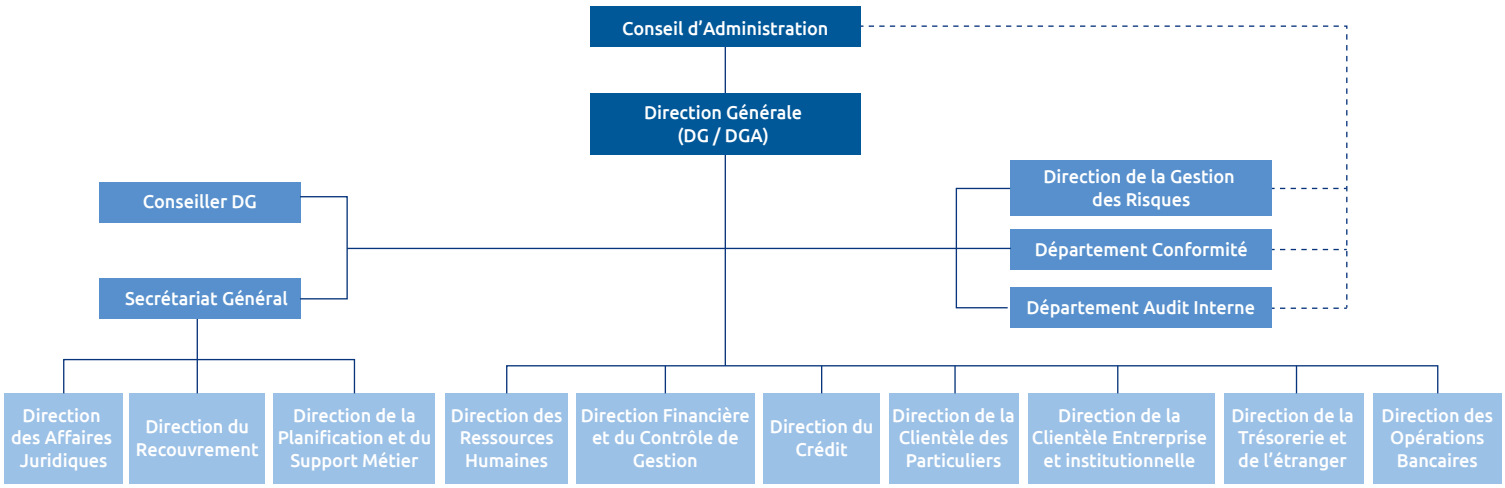
12 Administrateurs

67% d'hommes

33% de femmes

b) Organigramme NSIA Banque CI

Dans le cadre de son organisation, NSIA Banque CI est composé d'une Direction Générale assistée d'une Direction Générale Adjointe, d'un Sécrétariat Général, onze (11) Directions opérationnelles et de deux Départements (reportant directement à la Direction Générale).



c) Direction Générale et ses Comités spécialisés

La Direction Générale de NSIA BANQUE CI dispose dans le cadre de son fonctionnement d'un Comité de Direction et de 13 Comités Spécialisés listés dans le tableau ci-après :

Nom du Comité	Objectifs du comité
Comité de suivi des engagements Préoccupants/sensibles	Assurer un suivi spécifique des engagements présentant un critère de sensibilité lié, soit à l'importance de l'encours, soit à la structuration du concours accordé, soit à la qualité de la contrepartie.
Comité ALCO	Chargé de gérer les actifs et passifs de la banque, surveiller les risques tout en préservant le rendement et fournir des recommandations stratégiques.
Comité de suivi de l'inventaire des garanties et de l'évaluation des suretés	Assurer l'inventaire des garanties et l'évaluation des sûretés.
Comité de Tarification	Décider de la politique tarifaire à appliquer au sein de NSIA Banque Côte d'Ivoire.
Comité Santé et Sécurité au Travail (CSST)	Etudier les conditions de santé et de sécurité au travail, dans lesquelles sont assurées la protection et la santé du personnel de la banque.
Comité RSE	S'assurer de la bonne mise en œuvre de la politique de durabilité avec le support du Système de Gestion Environnemental et Social (SGES).
Comité Expérience Client	Analyser, prioriser, suivre et évaluer les actions et les projets à mettre en œuvre pour optimiser l'expérience client ainsi que leur impact sur la satisfaction, la fidélité, la recommandation des clients et la rentabilité de la banque.
Comité de suivi des risques	Assurer le suivi et le pilotage des risques auxquels l'établissement est exposé.
Comité de Recouvrement	Faire le point du recouvrement.
Comité des Ressources Humaines	Faire le suivi de l'actualité touchant aux ressources humaines.
Comité Informatique	Faire le point et suivre les projets de NSIA Banque CI dans leur aspect informatique.
Comité de Crédits de la Direction Générale	Se prononcer sur le refus ou l'acceptation d'un dossier de crédit.
Comité Nouveau Produit	Assister l'organe exécutif sur la maitrise des risques associés au lancement de nouveaux produits.

d) Mode de gestion

Le Directeur Général et le Directeur Général Adjoint assurent la supervision des fonctions de contrôle de conformité, des ressources humaines, du crédit, de la stratégie commerciale des clients entreprises et particuliers, des opérations bancaires et de la trésorerie.

Le Secrétariat Général a plus particulièrement en charge, la politique de durabilité, les activités juridiques, le recouvrement et la fiscalité.

D - Valeurs et éthique

A l'instar des autres entités de son Groupe, NSIA BANQUE CI se distingue par cinq (05) valeurs importantes qui régissent son fonctionnement et ses relations avec l'ensemble de ses parties prenantes.

Responsabilité

Assumer les conséquences de ses actes et de ceux des collaborateurs dont on a la charge

Intégrité

Faire preuve d'honnêteté et de probité vis-à-vis des clients, du personnel, des parties prenantes et de la société

Culture Client

Être à l'écoute du client, répondre à ses préoccupations

Innovation

Anticiper ou percevoir les changements et y apporter des réponses nouvelles en vue d'une amélioration permanente

Performance

Rechercher en permanence à produire les meilleurs résultats

À travers ses valeurs, NSIA Banque CI marque son engagement à accompagner les projets à impacts positifs sur la société et l'environnement. Dans la pratique, NSIA BANQUE :

- Publie régulièrement des rapports à la Bourse Régionale des Valeurs Mobilières (BRVM) conformément aux exigences des entreprises cotées sur la place financière.
- Est transparente sur l'utilisation des fonds de ses clients.
- Investit dans des entreprises et des projets suivant des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).
- Limite son exposition aux industries polluantes et elle refuse les financements contraires aux droits humains suivant une liste d'exclusion.
- Finance des projets sociaux, culturels et environnementaux, contribuant au bien commun.

Le respect de ces principes permet aux clients de s'assurer de l'utilisation responsable et éthique des ressources financières collectées par NSIA Banque CI.

3. Chiffres clés de l'exercice 2023

Au terme de l'exercice 2023, NSIA Banque CI a su renforcer sa position sur le marché bancaire ivoirien. La Banque réalise ainsi un résultat net de 34,8 milliards FCFA, en hausse de 8% par rapport à l'exercice 2022.

Produit Net Bancaire
91 ▲+14%
milliards FCFA

Résultat net
34,8 ▲+8%
milliards FCFA

Total bilan
2 037 ▲+8%
milliards FCFA

Crédit net à la clientèle
1 307 ▲+15%
milliards FCFA

Dépôt de la clientèle
1 416 ▲+16%
milliards FCFA

Coeficient d'exploitation
58,3% ▼-4,3%

4. Modèle d'affaires et risques associés

NSIA Banque CI, opère dans le secteur bancaire avec un modèle d'affaires solide et diversifié.

A - Modèle d'Affaires :

NSIA BANQUE CI propose une gamme complète de services bancaires aux particuliers, aux entreprises et aux institutions publiques. Cela inclut les comptes courants, les prêts, les cartes de crédit, les services de paiement, la gestion de trésorerie et les produits d'investissement.

Elle dispose d'un réseau de plus de 80 agences réparties sur tout le territoire ivoirien offrant une proximité et une accessibilité à ses clients.

NSIA BANQUE CI investit dans des solutions numériques, telles que les services bancaires en ligne, les applications mobiles et les guichets automatiques pour améliorer l'expérience client.

B - Risques Associés :

L'activité de la banque est soumise à certains risques qui peuvent être exacerbés par la mauvaise gestion des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance :

- **Risque de Crédit :** perte due à l'incapacité d'un emprunteur à rembourser tout ou une partie de son crédit aux échéances prévues par le contrat. Cette incapacitié peut être due à un mauvais dispostif de gestion des risques environnementaux et sociaux pouvant entrainer une interruption totale ou partielle des activités des clients de NSIA Banque CI. La maîtrise du risque de crédit est au cœur du dispostif de NSIA Banque CI car il détermine la rentabilité des opérations effectuées.

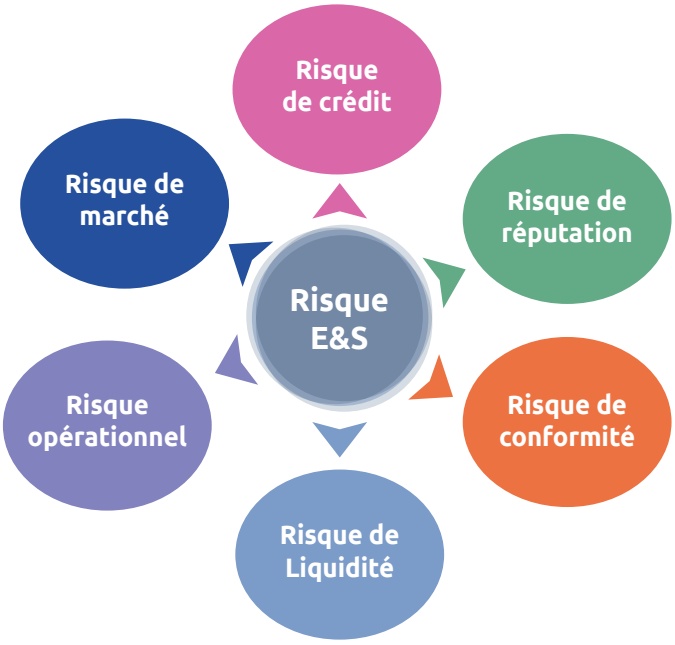
- **Risque de Taux d'Intérêt :** Perte due aux fluctuations des taux d'intérêt qui peuvent affecter la rentabilité de la banque. Ce risque peut être entrainer par une hausse des taux d'intérêt sur des secteurs fortement exposés aux mauvaises pratiques environnementales et sociales.

- **Risque de Marché :** perte pouvant résulter des fluctuations des prix des instruments financiers, due à l'évolution de l'ensemble de l'économie, et au sentiment des clients ou investisseurs vis-à-vis des évolutions futures (conditions de marché relatives aux exigences E&S, nouvelles préférences des clients pour des produits verts ou d'impact)

- **Risque de Liquidité :** perte potentielle due à des placements financiers sur des actifs très difficiles à liquider très rapidement. Cette perte de liquidité peut être causé par une trop grande exposition sur des actifs problematiques sur les questions environnementales et sociales. A titre d'exemples des actifs trop polluants ou fortement carbonés. NSIA Banque CI s'assure régulièrement qu'elle dispose des liquidités nécessaires pour répondre aux besoins des clients et aux obligations financières.

- **Risque Opérationnel :** perte directe ou indirecte due à une inadéquation ou à une défaillance des procédures d'un établissement, du personnel, des systèmes internes, des risques externes ou émergents. NSIA Banque CI gère les risques liés aux opérations quotidiennes, tels que la fraude, la sécurité des données et les erreurs de traitement à travers la mise en œuvre de cadre de gouvernance

- **Risque de Conformité :** Perte due au non respect d'exigences légales, règlementaires et normatives, particulièrement sur les aspects environnementaux et sociaux. NSIA Banque CI se conforme aux réglementations bancaires et aux normes internationales sur les critères environnementaux et sociaux.



- **Risque de Reputation :** Perte en raison d'une publicité potentiellement négative associée à ses mauvaises pratiques aux environnementales et sociales ou celles des clients faisant l'objet de financement.

NSIA Banque CI gère ces risques de manière proactive tout en offrant des services de haute qualité à ses clients. Son engagement envers la gouvernance et l'éthique contribue à sa stabilité et à sa croissance continue dans le secteur bancaire ivoirien.

ORGANISATION ET PILOTAGE

02

1. Organisation RSE/ESG

NSIA Banque CI a intégré dans son organisation depuis le 1er Janvier 2019, une démarche de durabilité qui s'articule de la façon suivante :

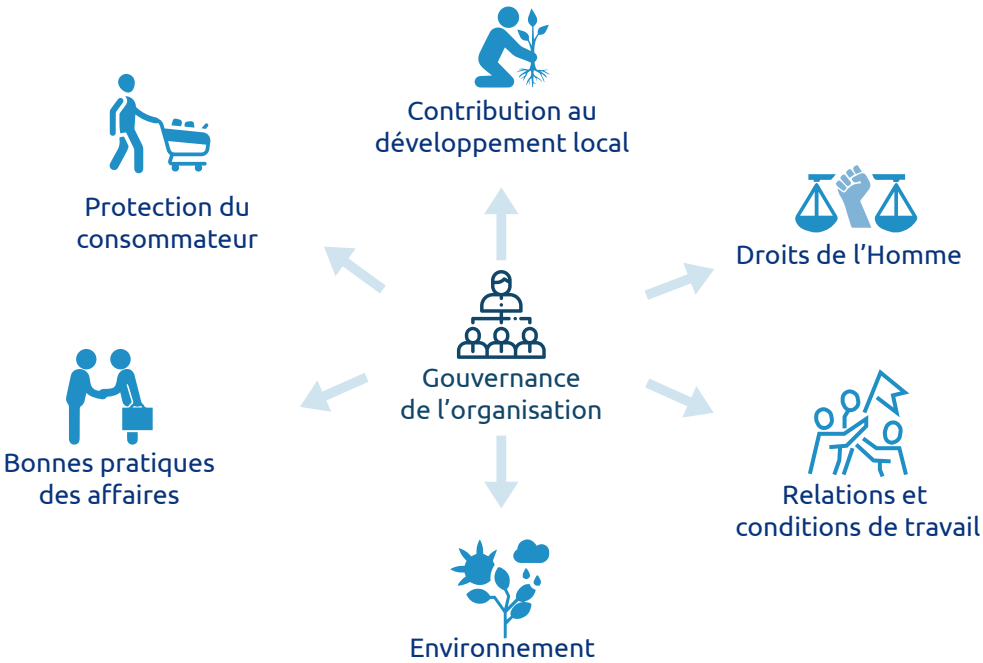
- Un Système de Gestion Environnemental et Social (SGES)
- Une démarche RSE regroupant les éléments suivants : démarche d'achat responsable, amelioration de la qualité de vie au travail, questions éthiques et engagement communautaire.

Le SGES est un dispositif qui permet d'identifier, d'évaluer et de traiter les risques environnementaux et sociaux des crédits octroyés aux clients, d'augmenter la performance globale de la banque, d'améliorer les relations avec les parties prenantes et d'accéder à de nouvelles ressources pour financer la transition écologique.

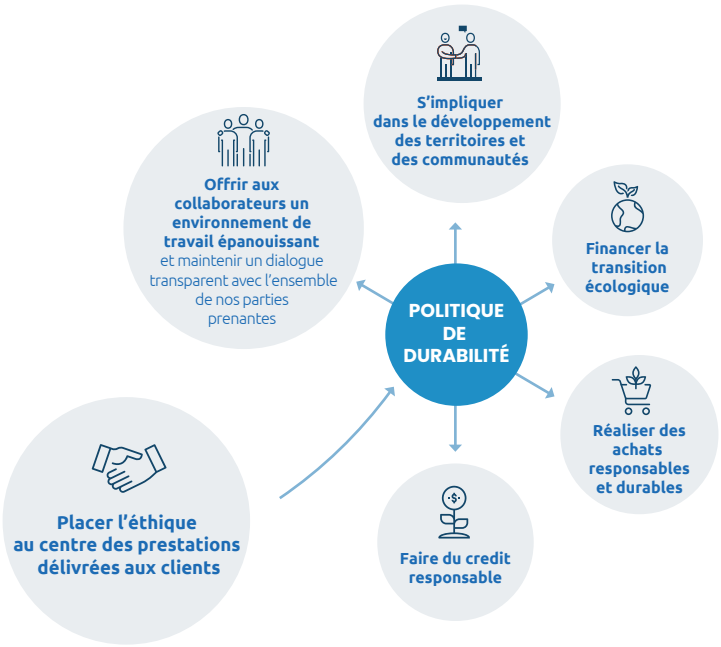
Le modèle du SGES implémenté est adossé aux normes de performances de la Société Financière Internationale (SFI).

2. Méthodologie de la politique de durabilité

La Politique de Durabilité de NSIA Banque CI se refère aux 7 questions centrales de la norme ISO 26 000.

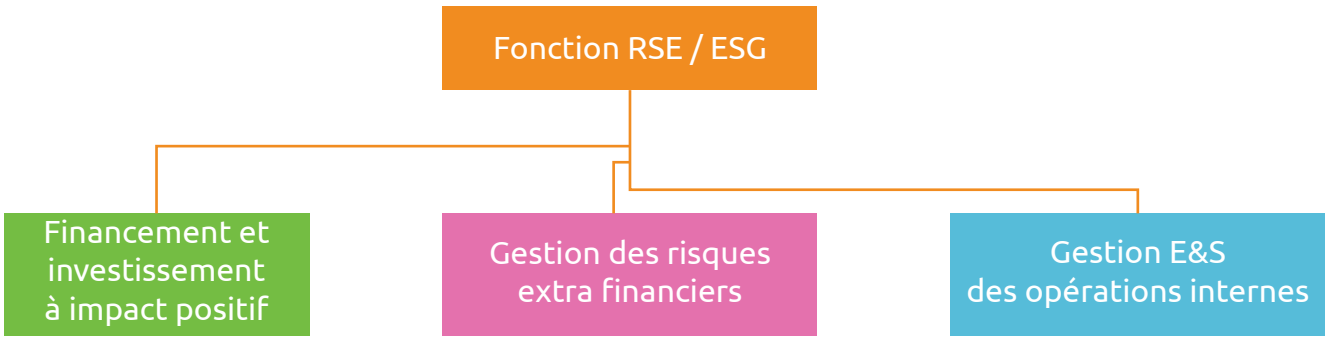


La rédaction de la politique de durabilité a nécessité de réaliser un audit et une évaluation de matérialité pour identifier les enjeux clés, puis de définir une vision et des objectifs ambitieux. Sur cette base, les grandes orientations stratégiques en matière d'environnement, de social et de gouvernance ont été déterminées. La mise en œuvre de la politique et les rôles de chacune des parties prenantes sont précisés. Tout au long du processus, un dialogue a été engagé avec les parties prenantes internes et externes pour s'assurer que la politique répond à leurs attentes. Enfin, la politique a été rédigée en suivant une structure claire, validée par la Direction Générale.



3. Gouvernance RSE

Depuis juin 2023, la fonction RSE de la banque est rattachée au Secrétariat Général. Le pilotage en est assuré par la Direction de la Planification et du Support Métier. Les missions et responsabilités associées à la fonction RSE sont précisément établies par une note de la Direction Générale. Les activités de cette fonction sont résumées ci-après :



Les questions de durabilité occupent une place prépondérante dans la stratégie de NSIA Banque CI .
La banque a intégré dans son plan stratégique « Altitude » pour l'horizon 2022-2026 une série d'actions en faveur de sa Politique de durabilité telles que :

La labellisation de sa démarche RSE qui lui a permis d'obtenir le Label Lucie Iso 26 000 en octobre 2022.

L'adhésion au Global Compact des Nations Unies en mars 2023.

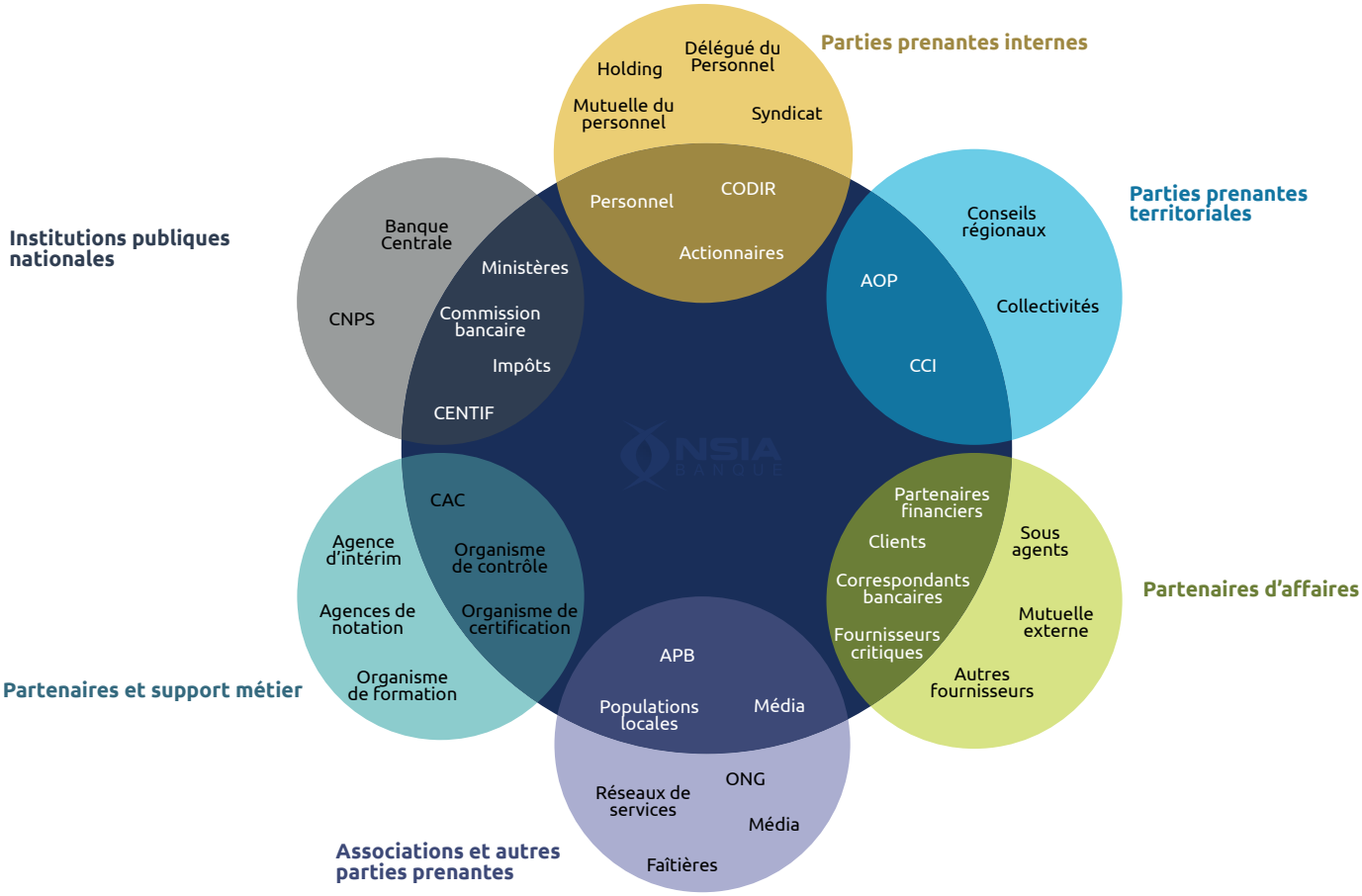
L'obtention du certificat de conformité à la norme AML 30000 délivré par COFICERT pour la lutte contre le blanchiment d'argent en novembre 2023.

- La labellisation Genre (en cours)
- L'accréditation en cours au Fonds vert pour le climat (FVC)

PRESENTATION DES PARTIES PRENANTES

02

1. Présentation des parties prenantes et organisation



2. Présentation des outils de dialogue

L'un des axes principaux de la Politique de Durabilité est de maintenir un dialogue transparent avec l'ensemble des parties prenantes. Ainsi, il devient important pour NSIA Banque CI de dialoguer regulièrement et de recueillir des avis de celles-ci afin de déterminer dans quelle mesure repondre à leurs besoins et attentes. Ce mécanisme constitue pour la banque un des moyens qui lui permettra de bien mener ses activités et bâtir une relation solide.

A cet effet, un large éventail d'outil de communication a été mis en place. *(Cf le tableau ci-dessous)*

Pour 2024, la banque prévoit d'élaborer une Matrice de double matérialité, un outil qui lui permettra d'évaluer les enjeux de durabilité susceptibles d'impacter ses performances sur les aspects économiques, sociaux et environnementaux.

PARTIES PRENANTES	OUTILS DE DIALOGUE
CLIENTS	• Site web, services bancaires numériques et mobiles, réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook, X), QR code • Enquête anonyme • Rencontres, entretiens par courriel, affiches, dépliants • Service réclamations, service expérience client, numéro vert • Rapports publics, rapports financiers, rapport annuel de durabilité, etc. • Conseils sur les sujets E&S à travers des recommandations d'actions correctives et d'amélioration continue • Rapports de visites environnementales et sociales • Master class et conférences • Activité de conseils à travers des webinaires, etc.
EMPLOYES	• Rencontre annuelle avec la Direction Générale (TGIF) • Partages de repas • Enquête anonyme • Formations des nouvelles recrues sur des sujets divers dont l'ESG, le harcèlement, la conformité règlementaire, etc. • Formation continue de l'ensemble des collaborateurs, etc. • Notes internes, bulletins d'informations • Délégués du personnel • Services de la Direction des Ressources Humaines, etc.
ACTIONNAIRES	• Rapports publics, rapports financiers, rapport annuel de durabilité, etc.
CONSEIL D'ADMINISTRATION	• Réunion du conseil d'administration • Rapports publics, rapports financiers, rapport annuel de durabilité, etc. • Comités d'audits, comités de rémunérations, etc.
PRESTATAIRES	• Formations et sensibilisations des Fournisseurs sur les achats Responsables • Transmissions des rapports de visites prestataires • Rapports publics intégrés (financiers, durabilité, etc.), …
BAILLEURS DE FONDS	• Rapports trimestriels, semestriels et annuels intégrés (financiers, durabilité) • Réunions
ORGANISMES REGULATEURS	• Rapports règlementaires • Rencontres périodiques
LE GRAND PUBLIC ET LES COLLECTIVITES	• Rapports publics, rapports financiers, rapport annuel de Durabilité, etc. • Réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook, X) et site web • Activités de dons, de mécénats de compétences • Adresse électronique dénonciatrice • Panels, etc.

3. Présentation des attentes des parties prenantes et réponses de la filiale

L'un des enjeux de la banque est de repondre efficacement aux attentes des parties prenantes qui influencent fortement ses activités. Des éléments de reponse à ces attentes sont énoncées dans le tableau ci-après :

PARTIES INTERESSEES	ATTENTES	REPONSE DE LA NSIA BANQUE CI
CLIENTS	• Mise en place des prêts dans les meilleurs delais • Services fiables repondant à leurs besoins	• Mise en place de processus visant à améliorer la durée de traitement des dossiers de credit (workflow) • Mise en place de produits financiers adaptés aux besoins des clients
EMPLOYES	• La reconnaissance en tenant compte des compétances, des expériences, etc. • Une formation continue et une évolution de carrière • Un salaire convenable et l'égalité des chances • Une qualité de vie au travail	Des entretiens de carrière sont réalisés. Toutes les nouvelles recrues sont formées et un plan de formations continues est délivré aux anciens collaborateurs selon le programme de formation établi.
ACTIONNAIRES	• L'entreprise génère des bénéfices et rentabilise ses investissements	Distribution de dividendes
CONSEIL D'ADMINISTRATION	Respect des orientations stratégiques	• Opérationalisation des orientations stratégiques de la banque en vue d'atteindre les objectifs fixés par le Conseil d'Administration (déploiement du plan stratégique de la banque)
PRESTATAIRES	Le paiement des factures dans les délais	Le delai moyen de paiement des factures en 2023 a été de 25 jours contre un délai de 90 Jours exigé par la loi ivoirienne sur la consommation.
BAILLEURS DE FONDS	Les financements doivent servir à des investissements plus responsables et durables	La Banque en plus de son SGES qui identifie et gère les risques E&S des demandes de prêt, de son Label LUCIE 26000 qui certifie son intégration des enjeux sociétaux et environnementaux, a obtenu le certificat AML 30000 qui atteste de son engagement inébranlable dans la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et la prolifération des armes de destruction massive.
ORGANISMES REGULATEURS	Respect de la règlementation	Mise en place de dispositifs et de procédures visant à garantir le respect des lois et reglémentations applicables au secteur bancaire
COMMUNAUTES ET GRAND PUBLIC	• Protection de l'environnement • Participation au developement des communautés vulnérables	La banque s'engage à soutenir des causes ayant un impact positif sur les communautés à travers des financements d'associations oeuvrant dans les domaines d'intervention prioritaire.

POLITIQUE DE DURABILITE

04

1. Priorités stratégiques de NSIA Banque CI

La norme ISO 26 000 est structurée autour de sept Questions centrales pour identifier les domaines d'intervention pertinents. Se référant à ces principales questions centrales, la banque a élaboré en 2019 une politique de durabilité qui s'articule autour de six axes :

Faire du credit responsable

Financer la transition écologique

Placer l'éthique au centre des prestations délivrées aux clients

Offrir aux collaborateurs un environnement de travail épanouissant et maintenir un dialogue transparent avec l'ensemble de nos parties prenantes

Réaliser des achats responsables et durables

S'impliquer dans le développement des territoires et des communautés

2. Objectifs et plans d'actions correspondants

A - Faire du crédit responsable

Nos objectifs

- Evaluer la capacité des clients à gérer les risques E&S liés à leurs activités.
- Accompagner les clients dans la prise en charge des risques E&S liés à leurs activités.

Nos principales actions

- Formations des Chargés d'affaires et Appuis commerciaux ;
- Visite des clients afin d'évaluer leur performance E&S.

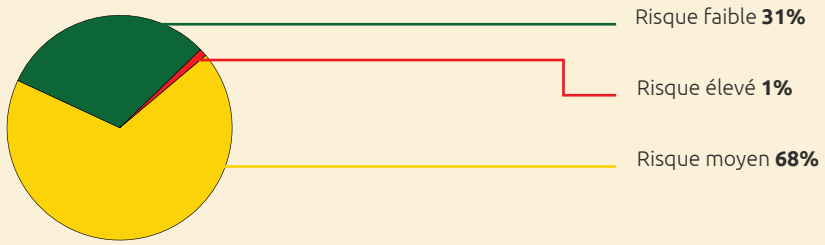
• Resultats

50%
des **Chargés d'affaires** formés

55%
des **clients** ont fait l'objet de visites dans le cadre de l'évaluation des **performances E&S**

484
dossiers de **crédits analysés**

14H
de **formations sur les risques environnementaux et sociaux (E&S)** liés aux demandes de crédits.



Pourcentage des dossiers de crédits analysés par type de risques E&S

B - Financer la transition écologique

Nos objectifs

- Accompagner les clients entreprises vers la transition énergétique.

Nos principales actions

- Mise en place de financements liés aux projets d'énergies renouvelables et d'efficacité énergétique : solaire, remplacement outil de production etc…) ;
- Communication à l'attention des clients : une rubrique d'offres vertes sur le site internet, formation des chargés d'affaires.

Resultats

62%

des **équipes commerciales formées** sur le financement des **énergies renouvelables**

1,9
milliard FCFA

investis dans des **projets d'énergie renouvelable**

Pour l'année 2024, NSIA Banque CI va orienter ses efforts sur le développement des compétences des équipes commerciales et de celles de la gestion des risques en matière de financement des énergies renouvelables (ENR) et de l'efficacité énergétique (EE).

Cette démarche vise à accroître de manière notable le volume de financement alloué aux ENR et aux projets d'EE.

C - Placer l'éthique au centre des prestations délivrées aux clients

Nos objectifs

- Protéger les données personnelles des parties prenantes en conformité avec la loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel.

Nos principales actions

- Création d'une charte de protection des données personnelles ;
- Création d'une politique de gestion des données sensibles
- Création d'une politique de gestion des données sensibles

Resultats

70%

des **agents** ont fait l'objet de **sensibilisation** sur les thématiques d'ordre **éthique**

02

mises à jour ont été réalisées afin d'améliorer le cadre procédural relatif à la **protection des données à caractère personnels**.

La banque a pour projet d'intensifier les programmes de formation pour les employés les plus susceptibles d'être confrontés à des enjeux de protection des données personnelles. Parallèlement, elle prévoit l'instauration d'un système de gestion visant à prévenir la corruption.

D - Offrir aux collaborateurs un environnement de travail épanouissant

Nos objectifs

- Accompagner la montée en expertise et en compétence des salariés ;
- Anticiper les évolutions professionnelles de chaque salarié ;
- Assurer le bien-être au travail.

Nos principales actions

- Déploiement du plan de formation ;
- Proposition de formations diplômantes (ITB) ;
- Rendez-vous Santé *(Visite médicale annuelle, Sensibilisation sur certaines maladies) ;*
- Activités sportives proposées au siège *(gymnastique, yoga, etc.).*

Façade du nouveau siège

Salle de réunion du Comité de Direction

Salon d'attente

Resultats

88%
du plan de formation déployé

450
millions FCFA
investis dans la **formation des collaborateurs**

84%
du **personnel** a participé aux **visites médicales**

100%
des **nouvelles recrues formées** aux engagements RSE de la Banque

3 286H
de **formations adressées aux collaborateurs**

NSIA Banque CI veut à travers sa politique de durabilité instaurer une culture d'entreprise qui valorise le bien-être des employés. Cela peut non seulement aider à attirer et à retenir des talents, mais aussi à améliorer la performance de l'entreprise à long terme.

E - Réaliser des achats responsables et durables

Nos objectifs

- Renforcer notre démarche d'achat responsable auprès de nos fournisseurs.
- Nsia Banque CI s'engage à intégrer les préoccupations E&S dans ses relations avec les fournisseurs.

Nos principales actions

- Mise en place d'une charte d'achat responsable ;
- Sensibilisation fournisseurs à la charte d'achat responsable de la Banque ;
- Visite fournisseurs.

Resultats

67%

des fournisseurs locaux visités dans le cadre de l'évaluation des **performances E&S fournisseurs**

18

fournisseurs ont fait l'objet de sensibilisation sur la **charte d'achat responsable de la Banque**

NSIA Banque CI compte accentuer la sensibilisation de ses fournisseurs sur sa charte d'achats responsables. Elle envisage également de former les équipes des achats à la gestion des risques Environnementaux et Sociaux (E&S) liés aux opérations d'achats et de poursuivre les visites chez les fournisseurs afin d'évaluer leur niveau de conformité et leurs performances E&S par rapport aux exigences.

F - S'impliquer dans le développement des territoires et des communautés

Nos objectifs

- Soutenir les associations et les activités ayant un lien avec la diversité et les minorités ;
- Soutenir des activités sociales, éducatives et culturelles.

Nos principales actions

- Participation à des évènements sur l'insertion professionnelle ;
- Accord de partenariat avec la Fédération Ivoirienne des Sports Paralympique ;
- Financement des activités visant à mettre l'accent sur la diversité ;
- Organisation d'événements mettant l'accent sur la promotion du genre ;
- Financement des actions en lien avec les domaines d'interventions de la Banque.

114

millions FCFA

ont été déboursés pour **financer** des **associations** dans les domaines d'intervention prioritaires de la Banque

4

actions en faveur de la **diversité** ont été soutenues et réalisées

NSIA Banque CI se préoccupe des communautés. Les actions de mécénat lui donnent l'opportunité d'humaniser ses activités et d'établir des relations plus étroites avec le public. Cet axe permet à la banque d'améliorer son image et sa réputation.

CONCLUSION

05

Au terme de cette année, le rapport de durabilité 2023 souligne notre engagement continu envers une gouvernance responsable et un développement durable qui s'aligne avec notre stratégie. Nous avons effectué des avancées significatives en intégrant les principes de la responsabilité sociétale à notre modèle d'affaires, ce qui est illustré par notre adhésion au Global Compact des Nations Unies et l'obtention du Label Lucie aligné sur la norme ISO 26 000.

Nos efforts pour promouvoir un crédit responsable et financer la transition écologique démontrent notre capacité à être un acteur bancaire prépondérant dans le paysage financier de la Côte d'Ivoire et de l'Afrique de l'Ouest, tout en répondant aux attentes de nos parties prenantes. L'implication de chaque membre de NSIA Banque CI a été cruciale, reflétant une culture d'entreprise où la durabilité est au cœur de toutes nos actions.

Pour l'année à venir, nous envisageons de renforcer nos initiatives en matière d'éthique des affaires, de gestion des risques environnementaux et sociaux, et de contribuer au bien-être des communautés que nous servons. Nous restons déterminés à promouvoir une croissance inclusive qui respecte les équilibres écologiques et sociaux, et nous nous engageons à continuer d'être une référence en matière de pratiques bancaires responsables.

Cette démarche ambitieuse nécessitera la mobilisation de tous nos collaborateurs et la coopération étroite avec nos parties prenantes, afin de réaliser pleinement notre vision d'une banque innovante et engagée pour un avenir durable.

ANNEXE

Annexe 1 : Indicateurs E&S

	Indicateurs	Unité	2021	2022	2023
1 - Gouvernance / Audit / Conformité E&S	Nombre de procédures E&S modifiées ou actualisées	Nombre	3	4	1
	Nombre d'agents RSE recrutés	Nombre	1	1	0
	Nombre de réunions du comité E&S	Nombre	0	1	0
	Nombre d'audits réalisés du SGES /an (Interne et externe)	Nombre	2	1	0
	Taux de mise en œuvre des recommandations de l'audit	%	62%	53%	72%
	Nombre d'administrateurs ou membres du Comité de Direction formés à la RSE	Nombre	0	7	0
	Nombre de mesures réglementaires E&S ajoutées au dispositif de veille	Nombre	1	1	3
2 - Crédit / Financements	Montant des lignes de financements internationaux et régionaux obtenus grâce au SGES (BAD, CRRH, AFD, DEG, AATIF, SFI etc.)	FCFA	86 326 000 000	112 750 463 500	164 027 561 000
	Taux /Montant de financements aux PME Féminines	FCFA	26 239 633 680	7 114 779 144	80 402 983 935
	Montant des financements verts ou climatiques	FCFA	12 204 155 000	8 200 000 000	12 100 000 000
	Nombre de dossiers de crédit avec avis E&S	Nombre	364	489	506
	Ratio financements ayant fait l'objet d'analyse ES sur financements globaux	%	52,00%	99,35 %	99,70%
	Nombre de visites E&S réalisées	Nombre	38	21	56
	Nombre d'incidents ES chez les sous-emprunteurs	Nombre	2	3	0
	Répartition du portefeuille (A, B, C)	%	A : 7%, B : 70% et C : 23%	A : 2% ; B : 74% ; C : 25%	A : 1% ; B : 74,7% ; C : 24,3%
	Montants de financements accordés aux secteurs exclus de financements (alcool, tabac, armes)	FCFA	0	0	0
	Pourcentage des financements exclus (/Portefeuille global)	%	0%	0%	0%
	Nombre de rapports E&S produits et adressés aux bailleurs de fonds par trimestre et par année : AATIF (01 annuel), DEG (01 annuel), SFI (01 annuel), PROPACO (01 annuel), CRRH-UEMOA (01 annuel).	Nombre	2	5	6
3 - Social (RH)	Nombre de formations sur la RSE adressé aux agents	Nombre	4	10	5
	Nombre de plaintes ES traitées	Nombre	0	2	0
	Nombre d'accidents de travail	Nombre	1	17	7
	Nombre de mesures SST	Nombre	13	10	9
	Nombre de réunion du CHSCT	Nombre	0	3	1
	Nombre d'agents (H&F)	Nombre	512 Hommes / 527 Femmes	478 Hommes / 489 Femmes	484 hommes / 496 femmes
	Pourcentage des employés en situation d'handicap (/ effectif total)	%	0,30%	0,30%	0,30%
	Nombre de télétravailleurs	Nombre	0	7	0
	Taux de turn over	%	5,95%	8,22%	6%

4 - Engagement Sociétal	Nombre de projets communautaires financés ayant fait l'objet d'une appréciation E&S	Nombre	6	9	17
	Enveloppe concédée aux actions communautaires	FCFA	13 812 500	31 604 260	114 000 000
	Secteurs d'interventions (Art, Culture, Education, Formation, Entreprenariat, environnement etc.)	Liste	- Santé - Formation - Education	- Santé - Formation - Education - Environnement	- Santé - Formation - Education - Environnement
	Nombre de bénéficiaires	Nombre	12 600	21 687	47 452
	Part des femmes / total bénéficiaire	% / Nombre	880	12 424	24 250

5 - Environnement	Volume de consommation annuelle d'eau	M^3	10 628	25 720	29 098
	Montant affecté à la consommation d'eau par an	FCFA	8 161 679	13 567 884	16 533 398
	Nombre de KWH consommation annuel	Nombre de KWH	2 187 000	6 077 650	5 730 953
	Budget annuel de consommation en électricité	FCFA	174 356 810	630 320 442	601 702 640
	Consommation annuelle en carburant	L	298 800,59	235 392,95	197 933,72 L de Super 68 712,64 L de Gasoil
	Consommation de papier	Nombre de rames	19 080	22 751	28 600
	Nombre de formations ou de sensibilisations internes sur la consommation responsable des ressources en Eau, Electricité, en Papier (formation, message de sensibilisation…)	Nombre	6	5	2

6 - Achats / logistique	Nombre total des opérations d'achats	Nombre	556	715	789
	Taux des opérations d'achats ou commandes incluant les Exigence E&S (/ total des Achat)	%	52%	55%	55%
	Nombre de visites E&S fournisseurs	Nombre	6	1	07 visites + 18 sociétés reçues et sensibilisées
	Part des PME dans la commande	%	33%	54%	94%
	Nombre de jours règlements factures	Nombre de jours	24	30	21
	Nombre de jours délai moyen de paiement fournisseurs	Nombre de jours	21	25	25

Annexe 2 : Labels

RSE Positive
labellucie.com

CERTIFICAT D'ATTRIBUTION DU LABEL LUCIE 26000

Témoin de l'engagement de **NSIA Banque Côte d'Ivoire**
en faveur du développement durable

Le présent certificat est décerné ce jour à NSIA Banque Côte d'Ivoire à l'issue de l'analyse de ses engagements de progrès par le Comité de Labellisation LUCIE.
Celui-ci a considéré, au regard de l'évaluation de maturité RSE réalisée par Baker Tilly, que les engagements pris sur 36 mois permettront de faire progresser l'organisation de manière significative en matière de Responsabilité Sociétale sur cette période.

Le présent certificat est délivré à **NSIA Banque Côte d'Ivoire** pour une durée de 36 mois, sous réserve d'une confirmation effective de la mise en œuvre des engagements de progrès annoncés après une période de 18 mois à compter de ce jour.

Fait à **Paris**, le 13/10/2022

Le Président du Comité de Labellisation LUCIE
M. Michel LAVIALE

Le Président de l'Agence LUCIE
M. Alan FUSTEC

COFICERT®

N° /

Certificat

AML / P15.S01.E02.A01

COFICERT certifie que l'établissement sous-mentionné est conforme aux exigences du cahier des charges :

Référentiel

AML 30000

Anti-Money Laundering – Index 30000

Bénéficiaire

NSIA Banque Côte d'Ivoire

C-22 Rue Goyaviers, Avenue Jean Mermoz, Abidjan-Cocody, Côte d'Ivoire

Identifiant National

CI-ABJ-01-1981-B14-52039

Registre du Commerce

Rapport d'audit **N°E02_A01**

Enregistré sous la classe **S01_15**

(consigné aux archives du certificateur)

AML 30000®

Délivré par l'Organisme de Certification :

COFICERT

3 rue Edouard Fournier, 75016 Paris, France

Ce certificat est valable du 01 Novembre 2023 au 31 Octobre 2026

Le certificat reste actif sous conditions

COFICERT - France

Président

COFICERT

Secrétariat Général

Siège social : 3 rue Edouard Fournier, 75016 Paris, France

Association n° 152.3/1566

Me Laurent Hugelin

WWW.COFICERT.ORG

Le présent certificat reste la propriété exclusive du certificateur et fait strictement référence au bénéficiaire.
Le maintien du certificat durant la période de validité valablement est soumis à conditions, stipulées dans le corps de la norme.
Selon la réglementation internationale en vigueur, le bénéficiaire est tenu contractuellement au certificateur pendant la durée du certificat et un contrôle périodique est opéré en vue de s'assurer que le bénéficiaire est en conformité continue avec les exigences du référentiel.
En cas d'incompatibilité avec la norme, conduisant à la suspension de la certification, le bénéficiaire ne peut faire valoir son certificat et ne peut faire état de sa conformité durant la période de suspension ; sous peine de retrait définitif du certificat.
Il appartient au bénéficiaire de faire cesser les causes de suspension dans les délais requis.

NSIA Banque Côte d'Ivoire
C-22 rue Goyavier, Avenue Jean Mermoz - Cocody
01 BP 1274 Abidjan 01 - République de Côte d'Ivoire
Tél : 80 200 800 - +225 27 20 20 22 00
Email : nsiabanque.ci@nsiabanque.com
Site web : www.nsiabanque.ci

Retrouvez-nous sur : @NSIABANQUECI NSIA Banque Côte d'Ivoire @nsiabanque