

# RAPPORT DE DURABILITE 2024

ENSEMBLE POUR UNE FINANCE  
**RESPONSABLE ET DURABLE**





# **PREAMBULE**

**La BH Bank réaffirme, à travers ce rapport de durabilité, sa volonté d'intégrer les enjeux du développement durable au cœur de sa stratégie et de ses activités.**

Ce document couvre l'exercice du 1er janvier au 31 décembre 2024 et répond aux exigences de la Bourse des Valeurs Mobilières de Tunis (BVMT) en matière de transparence extra-financière.

Il présente les principales actions menées par la Banque ainsi que les résultats obtenus en matière de gestion des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance.

# S O M M A I R E

1 |

3 |

2 |

4 |



**Mr Taoufik MNASRI**

Président du Conseil d'Administration BH Bank

## Mot du Président du Conseil d'Administration

L'année 2024 marque un jalon essentiel dans la démarche de durabilité de la BH Bank. En publiant notre premier rapport Extra Financier, nous réaffirmons notre engagement d'inscrire nos actions dans une dynamique de responsabilité, de transparence et de création de valeur partagée.

En tant qu'acteur financier engagé dans le développement économique et social du pays, la BH Bank entend jouer pleinement son rôle dans la transition vers une économie plus inclusive, durable et résiliente.

Notre responsabilité ne se limite pas seulement à nos performances financières, elle englobe également l'impact que nous avons sur notre environnement, nos employés, nos clients et toutes les parties prenantes.

Ce premier rapport est le fruit d'un travail collectif mené au sein de la Banque pour identifier nos enjeux prioritaires, structurer notre stratégie RSE autour d'axes clairs, et initier des actions concrètes, notamment en matière de finance durable, de

gouvernance éthique, de gestion des risques ESG et de cyber sécurité.

Nous saluons le dévouement sans faille de l'équipe projet, ainsi que l'implication et le soutien de la Direction Générale et des équipes managériales dans la réalisation de ce document.

Cette mobilisation illustre la montée en maturité de notre stratégie et notre volonté de considérer la RSE comme un levier pour une transformation pérenne.

Avec conviction et détermination, le Conseil d'Administration s'engagera à appuyer les initiatives qui affermissent l'implantation de la BH Bank sur une trajectoire à la fois durable et responsable.



**Mr Loffi BEN HAMMOUDA**  
Directeur Général par intérim

## Mot du Directeur Général

**La Banque a intégré la responsabilité sociétale, environnementale et économique (RSE) comme un axe central de sa stratégie, guidée par son slogan « **Digitalement Humaine** ».**  
**En conséquence, la RSE est au cœur de notre dévouement envers nos clients, nos collaborateurs et l'ensemble de nos parties prenantes.**

Ce rapport inaugural sur la durabilité marque une étape importante dans notre engagement envers la transparence et notre approche d'amélioration continue en matière de responsabilité sociétale des entreprises.

À travers ce document, nous souhaitons partager notre vision, nos actions et nos ambitions en faveur d'un développement durable et inclusif. Il reflète notre volonté de répondre aux défis environnementaux et sociaux tout en assurant une performance économique durable.

Nous sommes conscients que le secteur bancaire joue un rôle central dans la transition vers une économie plus verte

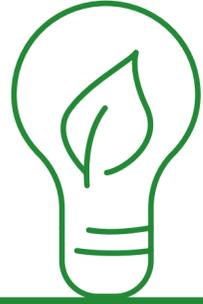
et plus responsable. C'est pourquoi nous avons intégré les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans notre stratégie, avec l'ambition de renforcer notre impact positif.

Ce document est le fruit d'un travail collectif et d'une mobilisation sans précédent au sein de la BH Bank. Je tiens à remercier toutes les équipes qui ont contribué à son élaboration et qui travaillent chaque jour pour faire de notre banque un acteur engagé et responsable.

Nous continuons à avancer avec détermination, aux côtés de nos parties prenantes, pour bâtir un avenir plus durable.



# PRESENTATION DE LA BH BANK



# PRÉSENTATION DE LA BH BANK

La BH Bank est un acteur clé du secteur bancaire tunisien, reconnu pour son engagement au service du développement national. Elle offre une large gamme de services financiers couvrant les besoins des clients particuliers, des professionnels, des entreprises et des institutions.

Grâce à son réseau d'agences déployé sur l'ensemble du territoire, la Banque se positionne comme un partenaire de proximité, notamment dans le financement de l'habitat, le soutien à l'investissement et l'accompagnement des politiques publiques.

Résolument tournée vers l'innovation et la responsabilité sociétale, la BH Bank intègre de manière progressive les principes du développement durable et les enjeux ESG dans ses orientations stratégiques.

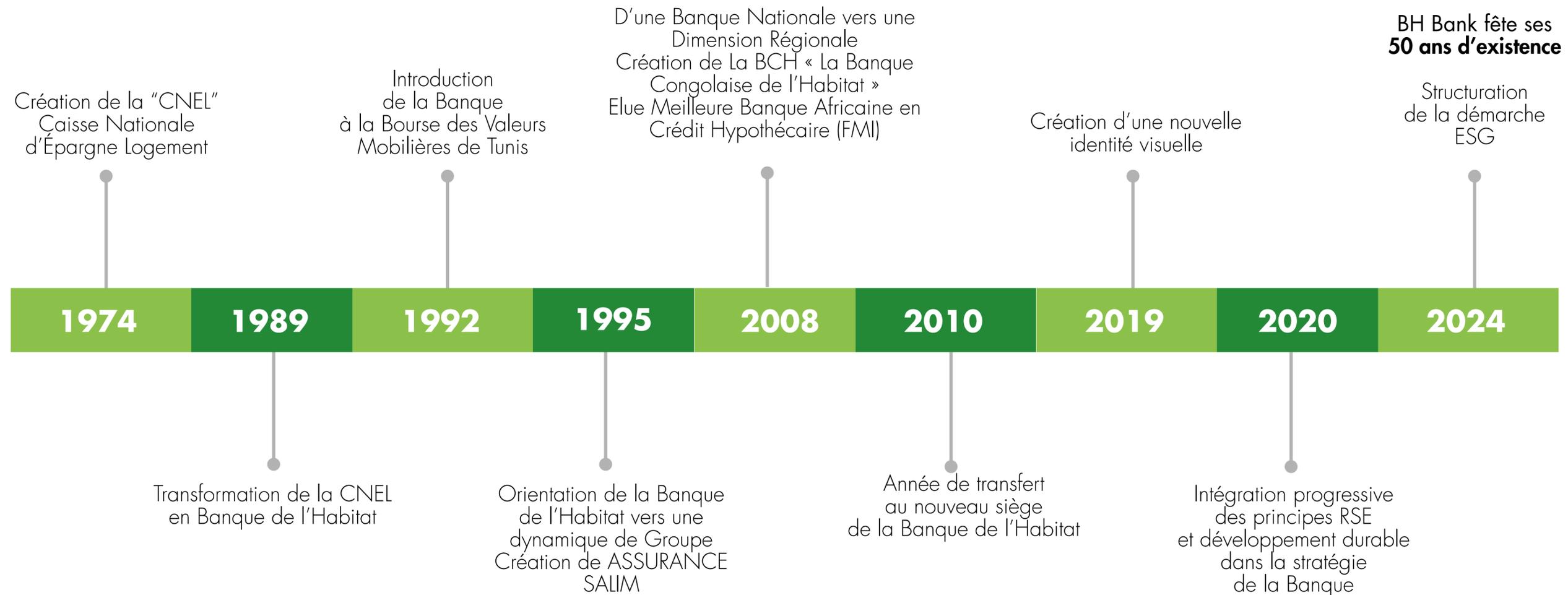




# Dates clés de la BH Bank

Depuis plus de 50 ans, la BH Bank propose une offre complète de produits et services bancaires destinée aux particuliers, professionnels, entreprises et institutionnels.

La BH Bank n'a cessé d'adapter ses solutions pour répondre aux besoins évolutifs de sa clientèle, alliant proximité, innovation et qualité de service.





# Valeurs de la BH Bank



Intégrer l'entraide entre le Réseau, les services Centraux et les Filiales du Groupe. Veiller à la complémentarité entre tous les acteurs : accompagner les nouvelles recrues, répercuter l'information sur l'ensemble du personnel sans exclusion ni discrimination, renforcer les liens et la convivialité inter-départementale, la réussite est l'affaire de tous et de Chacun.



La BH Bank fait de l'intérêt social et humain une de ses priorités. Elle mise sur ce « Moteur » et considère que c'est l'atout distinctif d'un employé. Un collaborateur engagé est reconnu en tant que ressource précieuse de l'entreprise : le respecter et lui garantir les conditions de bien-être professionnel et social ne sont pas des promesses.



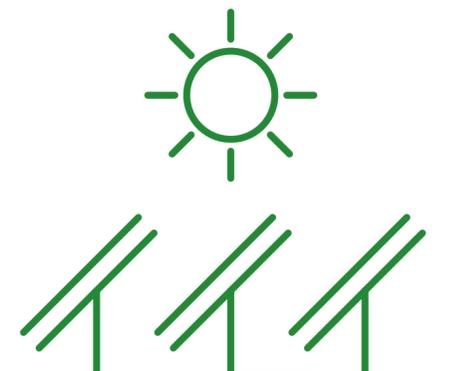
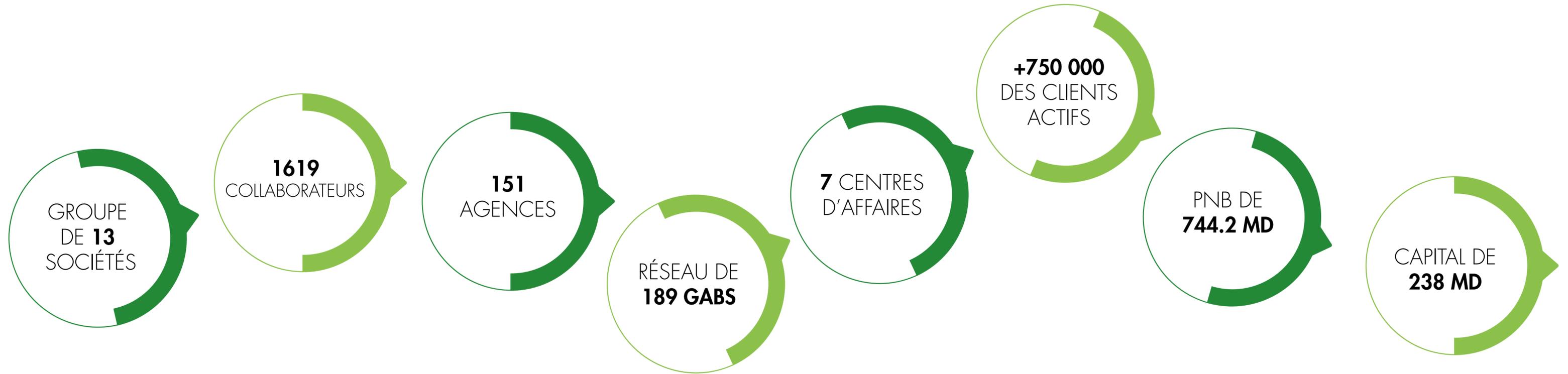
Est notre façon d'accomplir nos rôles et nos missions selon une dynamique de performance et de rigueur. Nous sommes capables collectivement de relever toujours de nouveaux défis, repousser nos limites et devenir encore meilleurs. Chacun est reconnu pour l'étendue de ses efforts et sa capacité à créer de la valeur.

**LES VALEURS**  
**BH** | بنك | BANK

ESPRIT D'EQUIPE    ENGAGEMENT    EXCELLENCE

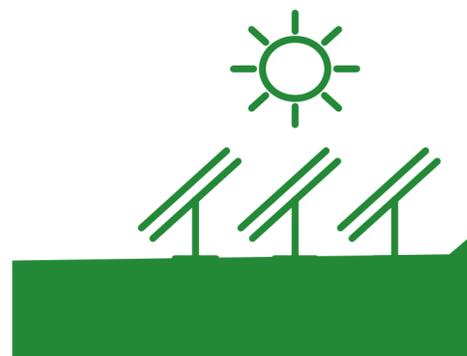
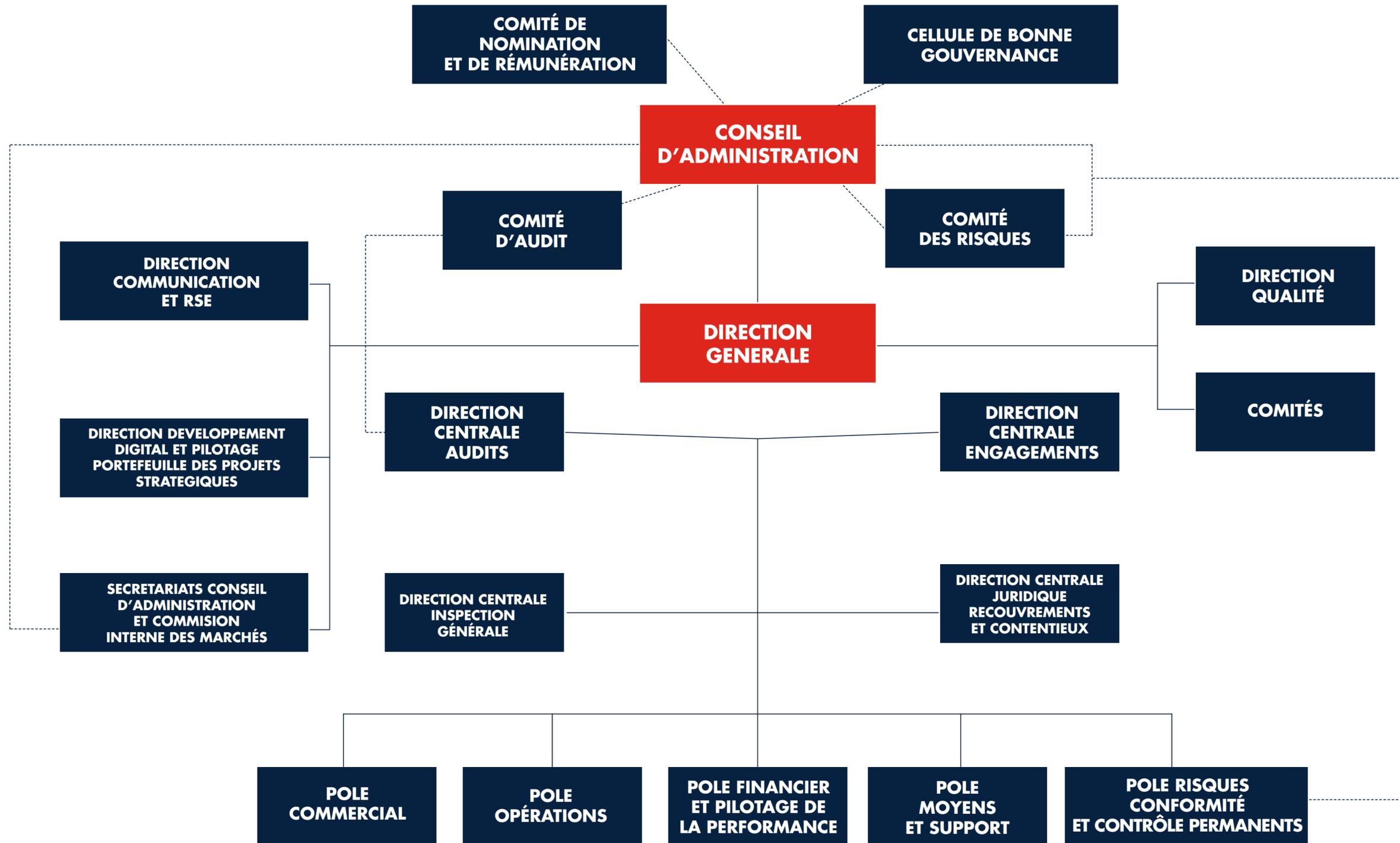


# Chiffres clés 2024





# Organe de Gouvernance





INDÉPENDANCE ET COMPLÉMENTARITÉ  
DES ORGANES DE GOUVERNANCE DE LA BANQUE



ENGAGEMENT RÉAFFIRMÉ DU CONSEIL D'ADMINISTRATION  
ET LA DIRECTION GÉNÉRALE ET SOUTIEN À L'ÉQUIPE PROJET



# Composition du Conseil d'Administration

2

LA COMPOSITION ACTUELLE EST COMME SUIVANT :

- 5 MEMBRES REPRÉSENTANTS L'ÉTAT ET LES PARTICIPANTS PUBLICS
- 2 MEMBRES INDÉPENDANTS
- 1 MEMBRE REPRÉSENTANT DES ACTIONNAIRES MINORITAIRES
- 1 MEMBRE REPRÉSENTANT LES ACTIONNAIRES PRIVÉS
- 1 CONTRÔLEUR DE L'ÉTAT

**2** FEMMES  
**8** HOMMES

**20%**  
Administrateurs  
Indépendants

**20%**  
FEMMES

Les Règles applicables à la nomination et au remplacement des membres du Conseil d'Administration :  
**loi 48-2016 et Règlements CMF et circulaires BCT.**

Les résultats de l'évaluation du travail du Conseil d'Administration, de ses comités, de ses membres, du Président, du Directeur Général et des responsables des fonctions de contrôle ont été examinés en date du 20-02-2025.

Les membres du Conseil d'Administration ont exprimé leur satisfaction quant aux résultats enregistrés, jugés excellents, et ont appelé à leur renforcement et à leur amélioration.

Les comités issus du CA sont au nombre de 6, à savoir :

- Comité d'Audit
- Comité des Risques
- Comité de Nomination et de Rémunération
- Commission Interne des Marchés
- Comité de Recouvrement Transactionnel
- Comité de la Gouvernance et de la Stratégie



# Rôles et Assiduité des Comités

## SIX COMITÉS SPÉCIALISÉS AU SEIN DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

# 2

Le Conseil d'Administration s'appuie sur six comités. Leur mission est de préparer et de faciliter ses travaux sur des sujets spécifiques. Chaque comité est composé d'un minimum de trois Administrateurs.

### Comité d'Audit

Le comité d'audit est chargé d'assister l'organe d'administration dans les domaines de l'information financière, du contrôle interne y compris l'audit interne. Le comité d'audit est appelé notamment à :

- S'assurer de la qualité et de la pertinence du dispositif de production des informations financières et de la cohérence des systèmes de mesure, de surveillance et de maîtrise des risques,
- Définir les politiques d'audit et d'information financière,
- Surveiller la mise en place des principes et des pratiques comptables de l'établissement,
- Surveiller l'organisation et l'efficacité du système de contrôle interne, examiner les insuffisances du fonctionnement de ce système relevées par les différentes structures de l'établissement, de l'audit externe et de la Banque Centrale de Tunisie,
- Suivre la réalisation des plans d'actions visant la régularisation des insuffisances soulevées dans les rapports d'audit interne et externes et les rapports d'inspection de la Banque Centrale de Tunisie et des autres autorités de contrôle,
- Contrôler les activités de la structure d'audit interne, valider et faire le suivi du programme d'audit et le cas échéant les travaux des autres structures de l'établissement chargées des missions de contrôle,
- Proposer à l'organe d'administration la nomination ou la révocation du ou des commissaires aux comptes et des auditeurs externes et donner un avis sur le programme et les résultats de leurs contrôles, sous réserve des dispositions légales et réglementaires spécifiques applicables à l'établissement,
- Veiller à ce que la structure d'audit interne soit dotée de moyens humains et logistiques nécessaires pour s'acquitter efficacement et d'une manière indépendante de l'ensemble de ses missions.

**4 Administrateurs**

**75% des hommes ♂**

**25% des femmes ♀**

**10 réunions en 2024**

**100 % Assiduité en 2024**

### Comité des Risques

Le comité des risques a pour mission d'assister l'organe d'administration afin de s'acquitter de ses responsabilités relatives à la surveillance du dispositif de gestion des risques de l'établissement. Le comité des risques est chargé d'assister l'organe d'administration notamment dans :

- La conception et la mise à jour d'une politique de gestion des risques et la fixation des limites d'exposition et des plafonds opérationnels,
- L'approbation des systèmes de mesure et de surveillance des risques,
- Le contrôle du respect par l'organe de direction de la politique d'appétence pour le risque,
- L'analyse et le suivi de l'exposition de l'établissement aux risques notamment les risques de crédit, de marché, de liquidité et le risque opérationnel,
- L'évaluation de la politique de provisionnement et l'adéquation permanente des fonds propres par rapport au profil de risque de l'établissement,
- L'étude des risques découlant des décisions stratégiques de l'organe d'administration,
- L'adoption des actions correctrices pour une meilleure efficacité du dispositif de gestion des risques,
- L'approbation des plans de continuité d'activité,
- La désignation du responsable de la fonction de gestion des risques.

**4 Administrateurs**

**100% des hommes ♂**

**11 réunions en 2024**

**96 % Assiduité en 2024**

### Comité de Nomination et de Rémunération

Le comité de nomination et de rémunération a pour mission d'assister l'organe d'administration notamment dans :

- La conception, le suivi et l'actualisation de :
  - La politique de nomination et de rémunération,
  - La politique de succession de l'organe de direction et des responsables des fonctions clés,
- La nomination de l'organe de direction, des responsables des fonctions clés et des fonctions de contrôle,
- La conception de la méthodologie d'évaluation des travaux de l'organe d'administration et de ses comités.

**5 Administrateurs**

**80% des hommes ♂**

**20% des femmes ♀**

**10 réunions en 2024**

**100 % Assiduité en 2024**



# Rôles et Assiduité des Comités

2

## Commission Interne des Marchés

### Les attributions de la Commission Interne des Marchés :

- Approuver les rapports d'évaluation des offres des marchés relevant de ses compétences.
- Approuver la régularité des procédures de recours à la concurrence, l'attribution des marchés, la sincérité et la transparence dans les procédures de passation des marchés et s'assurer du caractère acceptable des conditions administratives, financières et techniques.
- Approuver les projets d'avenants aux marchés relevant de ses compétences.
- Examiner les problèmes et les contestations relatifs à la passation et à l'exécution des marchés relevant de ses compétences.
- Approuver les rapports de règlement définitif des marchés relevant de ses compétences.
- Emettre son avis sur les marchés relevant du seuil de compétences du Conseil d'Administration.

**3 Administrateurs**  
**64% des hommes ♂**  
**33% des femmes ♀**  
**6 réunions en 2024**  
**100 % Assiduité en 2024**

## Comité de Recouvrement Transactionnel

### Ayant pour principales missions de :

- Réduire en coordination avec le Comité des Risques, le Comité d'Audit, et la Direction Générale, le niveau des créances non performantes à travers la mise en place d'un dispositif de prévention et de résolution de ces créances et ce en application des dispositions de la circulaire de la BCT n° 2022-01 du 1er mars 2022.
- Agir en qualité de conseiller auprès du Conseil d'Administration, au moyen des évaluations et des recommandations périodiques des créances classées 2 - 3 et 4 sur la base d'une stratégie écrite de résolution des créances non performantes.
- Suivre les travaux de l'Unité Opérationnelle chargée exclusivement de la résolution des créances non performantes.

**3 Administrateurs**  
**100 % Hommes ♂**  
**6 réunions en 2024**  
**100 % Assiduité**

## Comité de la Gouvernance et de la Stratégie

Le comité de La Gouvernance et de la Stratégie a pour principales missions de s'assurer de l'application des bonnes pratiques de gouvernance au niveau du Conseil d'Administration, de ses comités spécialisés et de la banque :

- La gouvernance de la banque : application des meilleures pratiques et respect des exigences de la BCT (circulaire 2021-05).
- Le suivi et évaluation du plan de développement stratégique de la Banque et de son business plan.
- Le suivi et évaluation du contrat programme de l'organe de direction.
- Le suivi et évaluation des chantiers stratégiques du plan de développement.
- La formulation des projets de programmes de formation des membres du conseil d'administration.
- Le comité doit aussi évaluer toutes les autres questions que le Conseil d'Administration de la Banque peut lui demander expressément d'examiner et lui adresser les recommandations qu'il juge appropriées sur les sujets qui sont de son ressort.

**4 administrateurs**  
**100% des hommes ♂**  
**2 réunions en 2024**  
**100% assiduité**



# NOTRE DÉMARCHE RSE



# NOTRE DÉMARCHE RSE

LA DÉMARCHE RSE DE LA BH BANK, INITIÉE VOLONTAIREMENT PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LA DIRECTION GÉNÉRALE, S'INSCRIT COMME UNE PRIORITÉ STRATÉGIQUE VISANT À INTÉGRER LES ENJEUX SOCIAUX, ENVIRONNEMENTAUX ET LA GOUVERNANCE AU CŒUR DE NOS ACTIVITÉS.





# Notre démarche RSE

## Une gouvernance engagée pour une RSE intégrée

Afin d'ancrer durablement la démarche RSE au cœur de l'activité bancaire, une gouvernance dédiée a été mise en place, faisant de la RSE une thématique transversale et stratégique.

Un comité RSE/ESG a été constitué, réunissant les principaux responsables des pôles et directions clés de la Banque, sous la présidence du Directeur Général.

Ce comité incarne l'engagement collectif de l'institution en matière de développement durable et pilote la définition, le déploiement et le suivi de la stratégie RSE.

Véritable moteur d'impulsion, il veille à l'intégration des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance dans l'ensemble des métiers et processus, avec pour ambition de conjuguer performance économique, responsabilité sociétale et impact positif.

## Un pilotage de la démarche RSE au sein de BH Bank

La mise en œuvre de la stratégie RSE est coordonnée par un pilote RSE désigné, chargé d'assurer la cohérence et l'alignement des actions avec les orientations de la Banque.

En tant que responsable RSE, Madame **Chaima Ben Attia** est l'interlocutrice privilégiée, faisant le lien entre la Direction Générale, le Comité RSE/ESG et toutes les directions impliquées. Elle veille à la bonne conduite de la démarche et à la diffusion des bonnes pratiques au sein de l'institution.

Pour toute information relative au présent rapport, vous pouvez la contacter : [chaima.benattia@bhbank.tn](mailto:chaima.benattia@bhbank.tn)





# Notre démarche RSE

3

## Cartographie des parties prenantes : une approche stratégique et collaborative

Afin de mieux comprendre les acteurs qui influencent et sont influencés par nos activités, nous avons entrepris une analyse approfondie des parties prenantes. Cette démarche nous a permis de concevoir une cartographie stratégique mettant en lumière les interactions clés au sein de notre écosystème.

## Identification des parties prenantes : une démarche participative

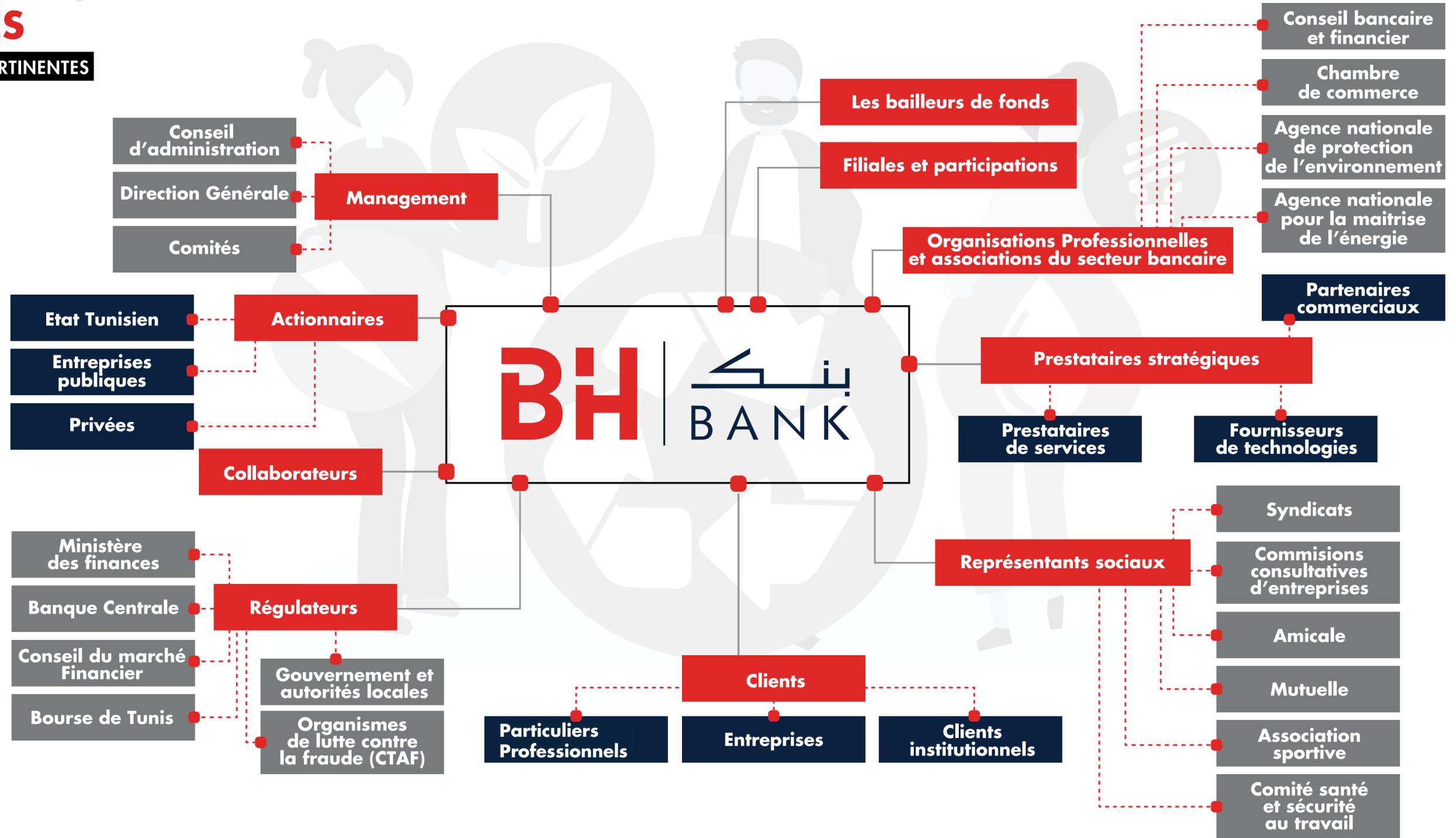
L'identification des parties prenantes s'inscrit dans une démarche collaborative, favorisant l'implication active de nos ambassadeurs RSE/ESG à travers des ateliers dédiés. Ces sessions interactives ont joué un rôle clé en renforçant la compréhension mutuelle des enjeux et en assurant une vision partagée des acteurs impliqués.

## Mobilisation des ambassadeurs RSE/ESG : un moteur de la réflexion collective

Nos ateliers ont été pensés comme des espaces d'échange et de co-construction, encourageant l'engagement des ambassadeurs RSE/ESG. Grâce à des séances de brainstorming structurées et à des méthodes collaboratives, ces moments ont permis de faire émerger des idées concrètes favorisant une dynamique d'engagement collectif.



NOTRE CARTOGRAPHIE  
**MET EN ÉVIDENCE**  
**10 PARTIES**  
**CLÉS**  
 STRATÉGIQUES ET PERTINENTES





# « À l'écoute de nos parties prenantes, pour un impact durable »

A la BH Bank, nous plaçons nos parties prenantes au cœur de notre stratégie RSE/ESG, en adoptant une approche fondée sur l'écoute, la transparence et l'amélioration continue.

Notre engagement repose sur une écoute active et constructive, nous permettant d'anticiper les évolutions du marché, de répondre aux défis sociétaux et de respecter les réglementations en vigueur.

Nous croyons en une approche collaborative, où chaque interaction avec nos clients, collaborateurs, actionnaires, fournisseurs et régulateurs est une opportunité de créer de la valeur partagée.

En impliquant l'ensemble de nos métiers et fonctions, nous définissons un impact positif et identifions en permanence les axes d'amélioration pour nos produits, services et la gestion des risques.

Parce que la responsabilité sociétale est une dynamique collective, nous veillons à ce que chaque acteur engagé contribue activement à façonner un avenir plus durable et inclusif.

PARTIES PRENANTES	MOYENS DE DIALOGUE	ÉLÉMENTS DE MESURE
CLIENTS	Enquêtes de satisfaction, service client, applications mobiles, rendez-vous, courriels, sondages, réseaux sociaux, événements, Portail de Gestion Réclamation Clients GRC	Taux de satisfaction, nombre de réclamations traitées NPS : Net Promoter Score, Taux d'attrition clients
COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS	Réunions internes, formations, boîtes à idées, Enquête QVT (qualité de vie au travail)	Taux de participation aux formations, scores des enquêtes QVT, nombre de suggestions mises en place,
ACTIONNAIRES	Rapports financiers, Assemblées Générales, présentation des résultats	Réaction du marché, évolution du cours des actions, taux de participation aux Assemblées
SOCIÉTÉ CIVILE	Partenariats avec le Ministère de la Famille, de la Femme, de l'Enfance et des Personnes Agées et le Ministère de l'Éducation	Nombre d'initiatives RSE menées
FOURNISSEURS	Contrats de collaboration	Scoring
RÉGULATEURS ET SUPERVISEURS	Reporting, conformité, communication institutionnelle	Nombre de rapports soumis





# Analyse de matérialité : Une vision stratégique basée sur l'ISO 26000

3

L'identification des enjeux ESG les plus pertinents est essentielle pour une démarche RSE efficace. Grâce à une analyse rigoureuse fondée sur le diagnostic ISO 26000, nous avons mené un processus structuré permettant d'évaluer et de hiérarchiser nos priorités.

Ce travail collaboratif nous a permis d'identifier 17 enjeux matériels, dont 8 jugés critiques pour la BH Bank. Ces enjeux suscitent les attentes de nos parties prenantes et l'impact de notre activité, nous guidant ainsi vers des actions concrètes et stratégiques.

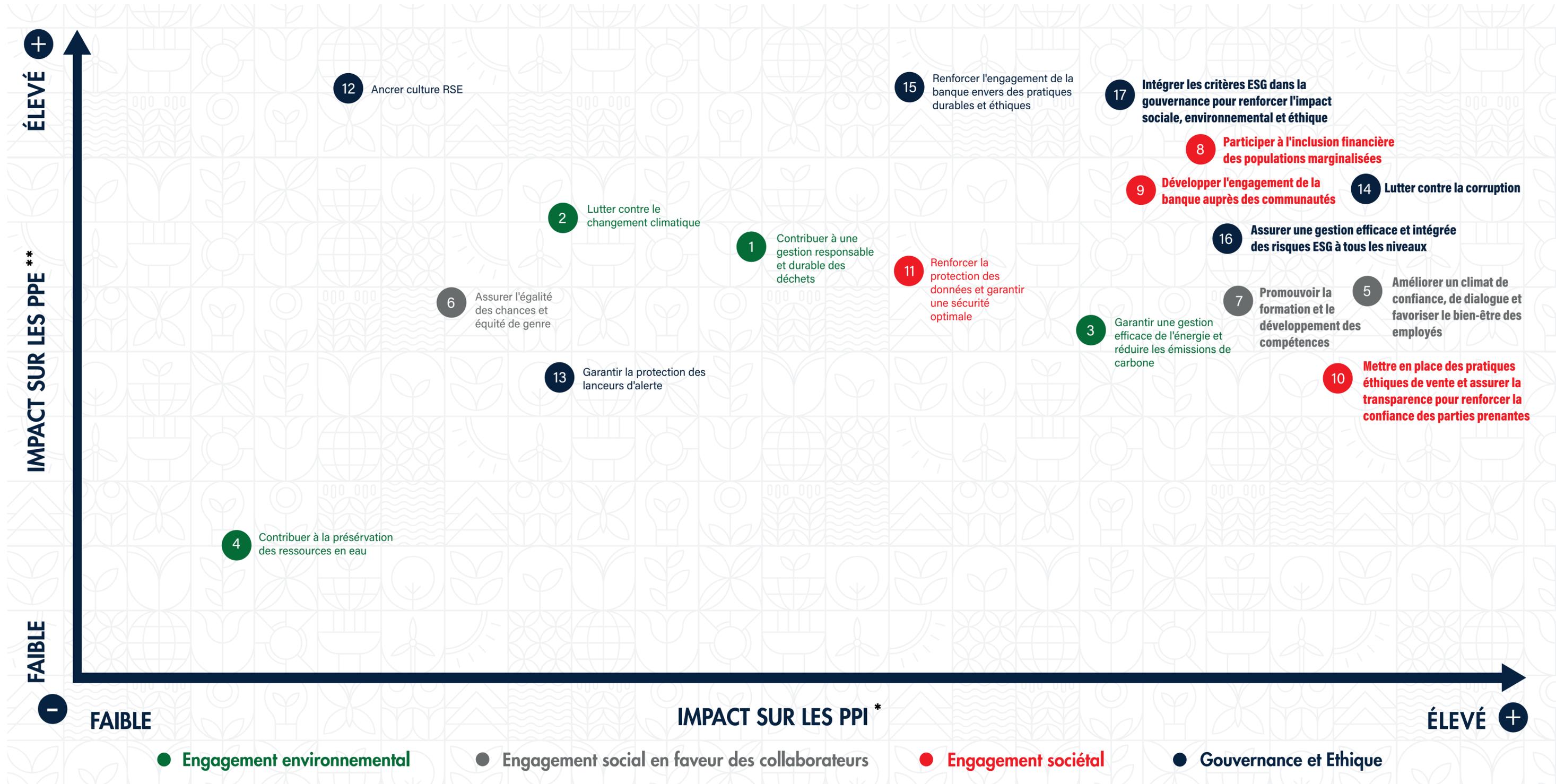
La matrice ci-après présente l'ensemble des enjeux identifiés, couvrant un large spectre d'aspects environnementaux, sociaux, sociétaux et de gouvernance.

Cette analyse constitue une boussole pour renforcer notre engagement en matière de responsabilité sociétale et inscrire nos initiatives dans une dynamique de création de valeur durable.

**17 ENJEUX IDENTIFIÉS**  
**DONT 8 CRITIQUES**



# MATRICE DE MATÉRIALITÉ 2024-2027



\* PPI : Parties Prenantes Internes  
 \*\* PPE : Parties Prenantes Externes



# Risques et Actions

Face aux enjeux actuels, la BH Bank transforme les **risques ESG** en leviers d'action, à travers des **mesures de prévention** ambitieuses et co-construites avec ses équipes.

## Risques environnementaux significatifs

RISQUES	PLAN DE PRÉVENTION / DE MITIGATION-BH BANK 2025-2027
EPUISEMENT DES RESSOURCES NATURELLES	<ul style="list-style-type: none"><li>- Rationaliser la consommation d'eau, d'électricité et de carburant dans les agences et le siège.</li><li>- Mettre en place des consignes internes pour les équipements (climatiseur, éclairage...).</li></ul>
POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE	<ul style="list-style-type: none"><li>- Optimiser les déplacements professionnels.</li></ul>
POLLUTION DU SOL/ PRODUCTION DE DÉCHETS	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sensibiliser aux gestes écoresponsables (tri des déchets, gestion du papier, optimisation de l'impression).</li><li>- Mettre en place un système de tri sélectif dans les locaux</li></ul>
POLLUTION NUMÉRIQUE	<ul style="list-style-type: none"><li>- Promouvoir la sobriété numérique : archivage responsable, gestion de mails, bonne utilisation des serveurs.</li><li>- Sensibilisation aux éco-gestes numériques.</li></ul>

## Risques sociaux – santé et sécurité au travail (SST)

RISQUES	PLAN DE PRÉVENTION / DE MITIGATION-BH BANK 2025-2027
INCENDIES	<ul style="list-style-type: none"><li>- Simulation d'évacuation et exercices incendie dans les locaux de la banque.</li><li>- Vérification des extincteurs.</li></ul>
ACCIDENTS ET MALAISES EN MILIEU PROFESSIONNEL	<ul style="list-style-type: none"><li>- Organiser des formations en secourisme pour les collaborateurs afin de permettre une intervention rapide et efficace en cas d'urgence.</li></ul>
RISQUE PSYCHOSOCIAL	<ul style="list-style-type: none"><li>- Organiser des ateliers bien être, méditation, gestion du stress</li><li>- Mettre en place une cellule d'écoute</li></ul>



# Risques et Actions

## Risques de gouvernance

### RISQUES

RISQUE DE NON-CONFORMITÉ  
RÉGLEMENTAIRE ET ÉTHIQUE

### PLAN DE PRÉVENTION / DE MITIGATION-BH BANK 2025-2027

- Elaboration et mise à jour régulière de la cartographie des risques de non-conformité
- Sensibilisation et formation continue des collaborateurs aux exigences réglementaires et éthiques.
- Renforcement des contrôles internes et des dispositifs d'alerte.

## Risques liés aux financements

### RISQUES

RISQUE DE FINANCEMENT  
DE PROJETS NON DURABLES

### PLAN DE PRÉVENTION / DE MITIGATION-BH BANK 2025-2027

- Mise en place système de gestion environnementale et sociale (SGES)
- Développement des nouveaux produits verts
- Formation des Collaborateurs sur la finance durable





# NOS AXES D'ENGAGEMENT RSE

## AXE 1 : Gouvernance Éthique et Transparente

- Lutter contre la corruption.
- Intégration des critères ESG dans la gouvernance pour renforcer l'impact social, environnemental et éthique.
- Assurer une gestion efficace et intégrée des risques ESG.
- Renforcer l'engagement de la Banque envers des pratiques durables et éthiques.
- Garantir la protection des lanceurs d'alerte.
- Ancrer la culture RSE.



## AXE 2 : Engagement Social en faveur des collaborateurs

- Améliorer un climat de confiance, de dialogue et favoriser le bien-être des employés.
- Promouvoir la formation et le développement des compétences.
- Assurer l'égalité des chances et l'équité de genre.



## AXE 3 : Finance Responsable et Réduction de l'Empreinte Carbone

- Lutter contre le changement climatique via des investissements et des crédits verts.
- Garantir une gestion efficace de l'énergie et réduire les émissions de carbone.
- Contribuer à une gestion responsable et durable des déchets.
- Contribuer à la préservation des ressources en eau.



## AXE 4 : Innovation & Inclusion Financière

- Mettre en place des pratiques éthiques de vente et assurer la transparence.
- Participer à l'inclusion financière des populations marginalisées.
- Développer l'engagement de la Banque auprès des communautés.
- Renforcer la protection des données et garantir une sécurité optimale.





# Axe 1 : Gouvernance Éthique et Transparente

4

La **conformité** constitue un pilier fondamental de notre gouvernance.

**BH Bank** veille à respecter strictement les exigences **réglementaires** en vigueur, notamment en matière de **lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent** et le **financement du terrorisme**.

Des **dispositifs internes** ont été mis en place pour garantir l'**intégrité** des opérations, incluant des **politiques et procédures actualisées**, un contrôle permanent, ainsi qu'un programme de formation continue destiné aux collaborateurs.

Par ailleurs, un **dispositif de remontée d'alertes** garantit la **confidentialité** et la **protection des lanceurs d'alerte**, renforçant notre engagement pour une **gouvernance éthique et transparente**.

- **Certification AML 30000** : Première Banque étatique en Tunisie à l'obtenir en 2024.
- **Taux de KYC valide** : En hausse, passant de 59,4% à 69,5% entre 2022 et 2024.
- **Stock de ressemblance KYC** : Grâce à une task force mise en place, 153 191 cas de ressemblance générés par l'outil SIRON ont été traités.

- **En 2024** : 568 collaborateurs ont bénéficié de formations LAB-FT.
- **Outil SIRON AML** : Mise à niveau vers la version V22 pour renforcer l'efficacité du contrôle.

- **Taux de traitement des alertes** : En progression, de 29% en 2023 à 31,2% en 2024.
- **Nombre des cas suspects remontés à la CTAF en 2024** : 97 cas.





# Axe 1 : Gouvernance Éthique et Transparente

4

## ISO 9001 ET AML 30000 : DES STANDARDS INTERNATIONAUX AU CŒUR DE NOTRE DÉMARCHE

La **BH Bank** place l'éthique, la transparence et la responsabilité au cœur de sa gouvernance.

Elle s'appuie sur un ensemble de dispositifs structurants tels que le **Code de bonne conduite**, le **Code de déontologie** et la **Charte anti-corruption** pour ancrer une culture d'intégrité à tous les niveaux de l'organisation.

La banque est également certifiée **ISO 9001** pour les opérations bancaires à l'international, témoignant de son engagement pour la qualité et la conformité.

A travers ces actions, la **BH Bank** réaffirme sa volonté de bâtir un modèle de gouvernance exemplaire, fondé sur la **transparence**, l'éthique des affaires et la confiance.





# Axe 1 : Gouvernance Éthique et Transparente

4

## CYBER SÉCURITÉ : UNE VIGILANCE CONSTANTE POUR PROTÉGER LES DONNÉES SENSIBLES

Consciente des enjeux croissants liés à la sécurité de l'information, la BH Bank poursuit ses efforts pour renforcer son dispositif de cyber sécurité.

En 2024 plusieurs actions ont été engagées pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données, notamment :

- **La surveillance continue des systèmes d'information**, avec des dispositifs techniques de protection contre les intrusions et les tentatives de fraude.
- **Le respect des exigences réglementaires en matière de sécurité informatique**, intégrées aux politiques internes de la Banque.
- **La mise à jour régulière des accès aux systèmes critiques**, afin de limiter les risques liés aux habilitations inappropriées.
- **La sensibilisation sur les bonnes pratiques de gestion des mots de passe, vigilance face aux e-mails suspects et vérification des e-mails externes.**





# Axe 2 : Engagement Social en faveur des collaborateurs

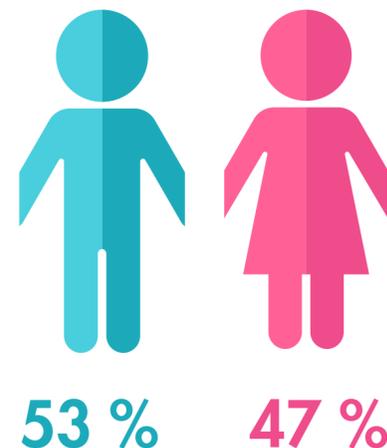
## LE CAPITAL HUMAIN, NOTRE PREMIÈRE RICHESSE

### LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL, UN PILIER DE NOTRE ENGAGEMENT

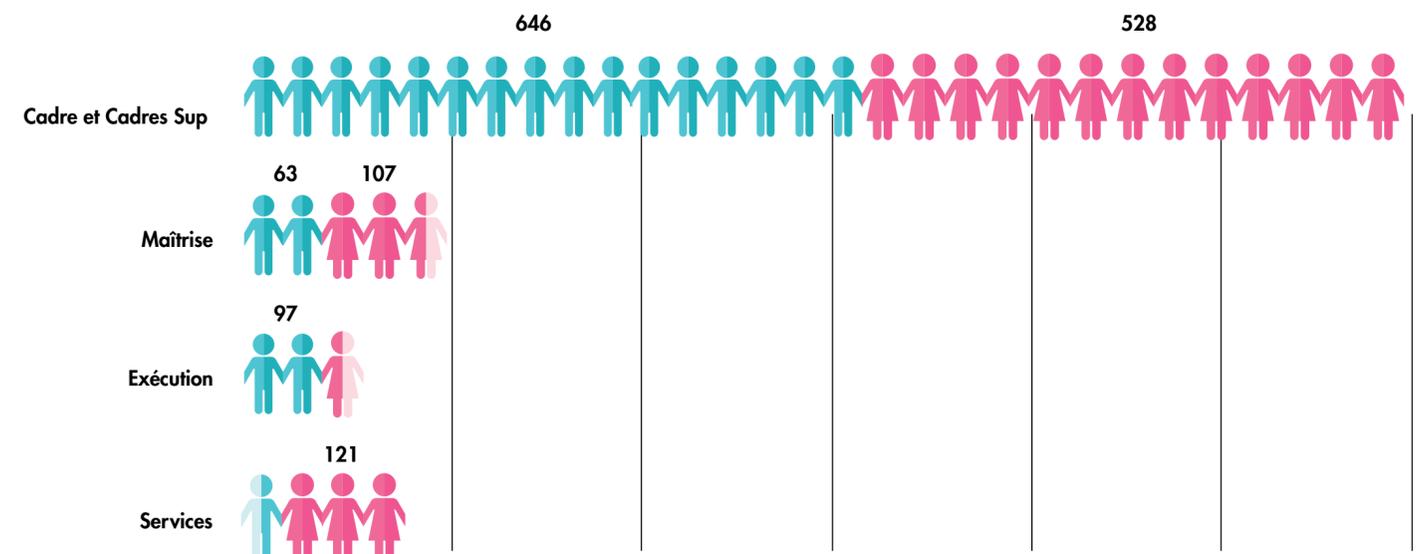
A la BH Bank, le bien-être de nos collaborateurs constitue un levier essentiel de performance et de durabilité.

Nous sommes convaincus qu'un environnement de travail sain, épanouissant et motivant favorise l'engagement, la créativité et la réussite collective.

En plaçant l'humain au cœur de notre stratégie, nous consolidons notre culture d'entreprise et contribuons à un avenir durable, tant pour nos équipes que pour notre institution.



RÉPARTITION HOMMES/FEMMES PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE





## Axe 2 : Engagement Social en faveur des collaborateurs

4

### FOND D'AIDE SOCIALE « FAS » : UN SOUTIEN CONCRET AU QUOTIDIEN

En 2024, le **Fond d'Aide Sociale (FAS)** a joué un rôle central dans l'amélioration des conditions de vie des collaborateurs de la BH Bank.

A travers ses deux volets principaux : **FAS Habitat et FAS Consommation**. Il a permis de répondre efficacement aux besoins essentiels du personnel.

Au total, **194 dossiers** ont été traités, représentant un montant global de **7,2 MDT** accordé sous forme de financement avec des conditions de faveur pour l'accès au logement ou le soutien à la consommation.

Ce dispositif témoigne de l'engagement concret de la BH Bank envers ses collaborateurs, en intégrant la solidarité et le bien-être social au cœur de sa politique interne.





# Axe 2 : Engagement Social en faveur des collaborateurs

4

## INVESTIR DANS LES TALENTS

### UN LEVIER POUR L'ÉPANOUISSEMENT ET LA COMPÉTITIVITÉ DURABLE

Nous sommes fermement convaincus que l'investissement dans la formation continue et l'accompagnement des carrières est un **levier stratégique essentiel** pour le développement personnel et professionnel de nos collaborateurs.

En offrant des **opportunités d'apprentissage** et de perfectionnement, nous favorisons non seulement l'**épanouissement individuel**, mais aussi l'**alignement des compétences** de notre équipe avec les évolutions du marché et les attentes de nos clients.

Cette approche contribue à renforcer la **performance globale** de notre organisation et à accroître **sa compétitivité** sur le long terme.

En investissant dans nos talents, nous créons **un environnement dynamique et innovant**, propice à l'**excellence** et à la **croissance durable**, tout en consolidant notre position de **leader sur le marché**.

9 884 heures de formation pour nos collaborateurs en 2024

Environ 6 H/Collaborateur

### ACCOMPAGNEMENT VERS L'EXCELLENCE : VALORISATION DES COMPÉTENCES ET DES TALENTS INTERNES

Afin de favoriser une montée en compétences progressive et de qualité, nous encourageons activement nos collaborateurs à poursuivre des **cycles diplômants** telles que des **licences**, des **masters**, ainsi que des formations de haut niveau comme les **MBA**. Cette initiative s'inscrit dans une **démarche globale de développement professionnel** et de **reconnaissance des talents internes**.

Parallèlement, nous accordons une attention particulière aux **soft skills**, considérées comme des **compétences clés** dans le monde professionnel actuel. A travers des **formations spécifiques** et des **évaluations ciblées**, nous accompagnons nos collaborateurs dans le développement de leur **intelligence émotionnelle**, leur **capacité d'adaptation**, leur **communication interpersonnelle** et leur **leadership**, afin de renforcer leur **performance globale** et leur **épanouissement professionnel**.

En 2024, 866 collaborateurs ont bénéficié de formations intégrant les thématiques RSE, témoignant de la volonté de la BH Bank de diffuser une culture responsable au sein de l'ensemble de ses métiers.





## ACTION OCTOBRE ROSE : SENSIBILISATION AU CANCER DU SEIN

Dans le cadre de la campagne annuelle **Octobre Rose**, notre banque a organisé une série d'actions de **sensibilisation** et de **soutien en faveur de la lutte contre le cancer du sein**. Cette initiative a rencontré un grand succès, en particulier auprès de notre **population féminine**, qui représente une part importante de nos collaborateurs.

La séance, animée par un **médecin du travail** et une **spécialiste en méditation**, a permis d'offrir un moment de **réflexion et de relaxation**, tout en abordant les sujets cruciaux de la détection précoce et de la prévention du cancer du sein. Des fleurs ont été distribuées aux femmes présentes, symbolisant notre solidarité et soutien.

Des cadeaux ont également été offerts pour **encourager la participation** et **renforcer l'engagement** autour de cette cause importante. Cette action s'inscrit dans notre **politique RSE** en faveur de la **santé** et du **bien-être** des collaborateurs, tout en contribuant à sensibiliser à une problématique de santé publique.



## CULTIVER LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL : LA QVT AU CŒUR DE LA BH BANK

Dans le cadre de l'amélioration de la **qualité de vie au travail (QVT)**, plusieurs initiatives ont été mises en place tout au long de l'année. Parmi celles-ci, des actions de sensibilisation ont été organisées, comme la campagne **Novembre Bleu**, visant à promouvoir la santé des hommes au sein de BH Bank et du groupe BH. Un **quiz** interactif et un **challenge** ont permis d'engager les collaborateurs tout en offrant des **cadeaux** par tirage au sort.

Ces actions, au-delà de leur impact sur la **santé**, ont favorisé une **meilleure synergie** entre les équipes et contribué à **renforcer l'esprit de solidarité** au sein de la banque.





## DON DE SANG "SAUVER DES VIES GRÂCE À LA SOLIDARITÉ !"

Dans le cadre de l'engagement en responsabilité sociale, La BH Bank a organisé une **collecte de sang** en partenariat avec le **Centre National de Transfusion Sanguine**, sous la tutelle du Ministère de la Santé.

Cette initiative, menée dans ses locaux, a permis à ses collaborateurs de participer activement à ce **geste solidaire essentiel pour sauver des vies**.

En facilitant l'accès à la collecte et en garantissant un **environnement sécurisé**, BH Bank a renforcé **la solidarité** tout en sensibilisant ses équipes à l'importance du don de sang.



Journée Don du sang  
31-10-2024



## RÉAGIR EN URGENCE : SENSIBILISATION AUX PREMIERS SECOURS ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Conformément à son engagement envers la **sécurité** et le **bien-être** de ses collaborateurs, une **session de formation aux premiers secours a été** organisée par la BH Bank, avec un focus particulier sur les **gestes à adopter en cas d'incendie**.

L'objectif était non seulement de **renforcer la sécurité** sur ses lieux de travail, mais aussi de **sensibiliser** les collaborateurs à l'importance de **savoir réagir rapidement et efficacement** lors de situations critiques.

Cette initiative, **largement appréciée par les équipes**, s'inscrit dans la **politique de prévention** et a permis l'acquisition de **compétences essentielles** pour préserver leur propre sécurité ainsi que celle de leurs collègues.

La session a été menée en **collaboration avec la Protection Civile**, qui a assuré des **démonstrations pratiques et théoriques** pour former des équipes aux **bons réflexes à adopter en situation d'urgence**.

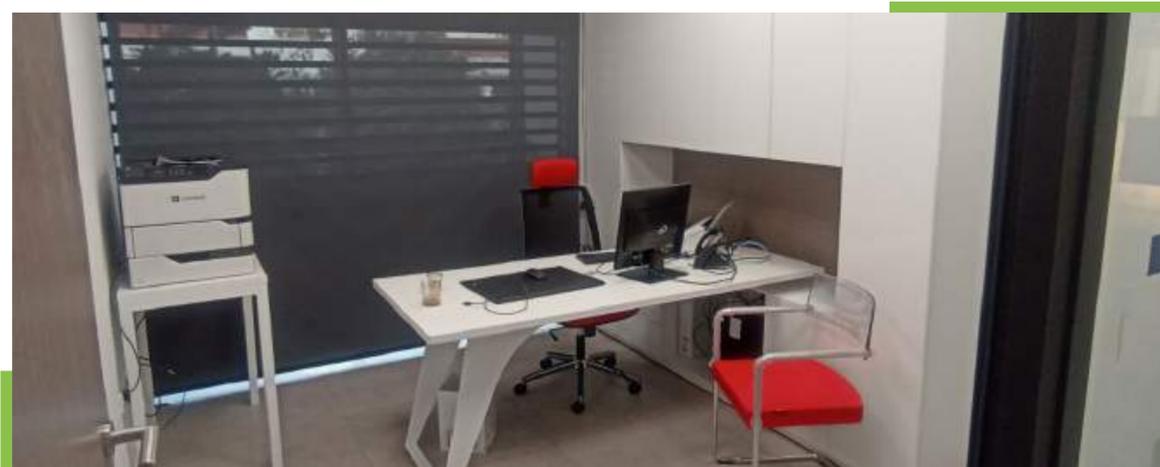




## UN ENVIRONNEMENT DU TRAVAIL PLUS SEIN ET ERGONOMIQUE

En complément des actions de sensibilisation à la sécurité, la BH Bank a également investi dans l'amélioration ergonomique des postes de travail à travers l'installation de **chaises ergonomiques** et de **bureaux adaptés**.

Cette démarche vise à prévenir les **troubles musculo-squelettiques**, renforcer le **confort postural** des collaborateurs et soutenir un **environnement de travail sain et sécurisé**.



## COHÉSION, ÉNERGIE ET ESPRIT SPORTIF : NOTRE TRIO GAGNANT

A la BH Bank, le sport est bien plus qu'un loisir : c'est un vecteur de **cohésion**, de **bien-être** et d'**inclusion**. A travers son **association sportive interne**, la banque offre à ses collaborateurs diverses disciplines (football, handball et basketball) dans un cadre **convivial** et **fédérateur**. Ces activités contribuent à renforcer les liens entre collègues, à réduire le stress et à favoriser un meilleur équilibre de vie. En intégrant le sport dans la vie de la banque, la BH Bank réaffirme son engagement en faveur de la **Qualité de Vie au Travail (QVT)**, tout en promouvant des valeurs de **solidarité**, d'**esprit d'équipe** et de **dépassement de soi**. Cette initiative s'inscrit pleinement dans notre vision d'une banque humaine et engagée pour le bien-être de ses équipes. En complément, l'association sportive propose également des **conventions** avec des **salles de sport** externes, renforçant ainsi l'offre **bien-être** au profit de **l'ensemble du personnel**.





## L'AMICALE DE LA BH BANK : AU CŒUR DE LA VIE COLLECTIVE ET SOLIDAIRE

Au-delà de ses missions économiques et financières, la BH Bank cultive un esprit d'appartenance fort, soutenu par une structure essentielle : **l'Amicale de la BH Bank**. Véritable lien entre les collaborateurs, cette entité joue un rôle central dans la promotion du **bien-être, de la cohésion sociale et de la solidarité** au sein de la banque.

Tout au long de l'année, l'Amicale organise diverses actions sociales et culturelles : vacances pour le personnel, excursions, voyages et encore distribution de cadeaux pour la fin d'année.

En incarnant **l'esprit d'équipe** qui anime la BH Bank, l'Amicale contribue à créer un environnement de travail **inclusif, humain et solidaire**, en parfaite harmonie avec la vision RSE de la banque. Elle illustre concrètement l'idée qu'une banque performante est d'abord une **communauté de femmes et d'hommes unis autour de valeurs communes**.



## UNE MUTUELLE ENGAGÉE AU SERVICE DU BIEN ÊTRE DES COLLABORATEURS

La **mutuelle** de la **BH Bank** joue un rôle essentiel dans la **politique sociale** de la banque, en veillant au bien-être et à la **protection** de ses **collaborateurs**. Elle offre une **couverture médicale complémentaire** avantageuse, facilitant l'accès aux **soins de santé** pour les employés et leurs familles.

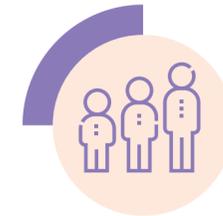
Au-delà de la prise en charge médicale, la mutuelle accompagne les agents à travers diverses **aides sociales** et prestations exceptionnelles, contribuant ainsi à renforcer la **solidarité** et **l'esprit d'appartenance** au sien de la banque.



**“Parce que le bien-être des collaborateurs est au cœur de notre performance durable, LA BH Bank suit avec rigueur des indicateurs sociaux clés pour préserver un environnement sain, sécurisé et épanouissant pour toutes et tous.”**



**0,3%**  
TAUX DE TÉLÉTRAVAIL  
EN 2024



**49 ans**  
AGE MOYEN



**2,9%**  
TAUX DES ACCIDENTS  
DE TRAVAIL EN 2024  
DONT 50% SUR  
LE TRAJET DE TRAVAIL



**99%**  
DE NOS CONTRATS  
SONT CDI



**0,4 %**  
EFFECTIF À BESOINS  
SPÉCIFIQUES  
EN 2024



**4%**  
TAUX D'ABSENTÉISME



**0**  
MALADIE  
PROFESSIONNELLE  
EN 2024



**77%**  
TAUX D'ENCADREMENT



**100%**  
DE NOTRE EFFECTIF EST  
COUVERT PAR UN ACCORD  
DE NÉGOCIATION  
COLLECTIVE



# Axe 3 : Finance Responsable et Réduction de l'Empreinte Carbone

4

## L'ENGAGEMENT DURABLE DE LA BH BANK À TRAVERS LE PROGRAMME SUNREF

Consciente des enjeux liés à la transition énergétique et écologique du pays, et forte de son rôle de référence dans le financement des PME, la BH Bank a mobilisé dans le cadre du programme **SUNREF une ligne de 6 millions d'euros**, complétée par une subvention de **1 million d'euros**, pour financer des projets durables dans les domaines de l'efficacité énergétique, des énergies renouvelables et de la réduction de la pollution.

Ce programme a permis la réalisation de plusieurs projets verts majeurs, totalisant une capacité installée de **13,187 MW** et générant une économie annuelle de **15 668 tonnes équivalent CO<sub>2</sub>**.

L'assistance technique fournie à la BH Bank dans le cadre du programme SUNREF a permis de renforcer les capacités internes en matière de finance verte et de gestion des risques environnementaux et sociaux .



## SOUTIEN À LA RÉSILIENCE HYDRIQUE : LA BH BANK ET LES CRÉDITS SANS INTÉRÊTS POUR LA CONSTRUCTION DE MAJELS

Dans le cadre de son engagement en faveur du soutien de la résilience hydrique, la BH Bank a activement participé à la mise en œuvre du dispositif de crédit sans intérêts pour la construction de majels, instauré par l'**article 28 de la Loi de finances 2023**.

Ce programme, piloté par le ministère de l'Équipement et de l'Habitat, vise à encourager la collecte et le stockage des eaux pluviales à travers la construction de citernes traditionnelles appelées "**majels**", en réponse à la pénurie d'eau croissante en Tunisie.

Une enveloppe de 2 millions de dinars, issue du Fonds national d'amélioration de l'habitat, a été allouée à ce dispositif. La BH Bank, en tant que partenaire bancaire de référence, a été chargée de recevoir et de traiter les demandes de financement. Ces crédits, plafonnés à **20 000 dinars** par bénéficiaire, sont accordés sans intérêts et remboursables sur une période maximale de sept ans.

En 2024, **77 crédits Majel** pour une enveloppe globale de **1.445 mD** ont été accordés par la BH Bank.



## Axe 3 : Finance Responsable et Réduction de l'Empreinte Carbone

4

### GREEN AND LOAN : UN LEVIER DE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE POUR LES MÉNAGES TUNISIENS

Dans le cadre de son engagement en faveur de la transition énergétique, la BH Bank a lancé le produit Green and Loan, une solution de financement innovante dédiée à l'installation de systèmes photovoltaïques pour les ménages à des conditions avantageuses.



### RENFORCEMENT DES CAPACITÉS INTERNES : UN LEVIER STRATÉGIQUE POUR UNE FINANCE DURABLE

Consciente que la réussite de sa transition vers une finance durable repose sur l'expertise de ses collaborateurs, la BH Bank a bénéficié d'un appui technique structurant visant à renforcer les compétences de ses équipes en matière de finance verte, de gestion des risques environnementaux et sociaux, et d'analyse de projets durables.

Cet accompagnement, assuré en partenariat avec les institutions nationales et internationales spécialisées, a permis de renforcer la culture de durabilité au sein de la Banque via des programmes de sensibilisation et de formation ciblés par rapport aux enjeux environnementaux et sociaux. En investissant dans la montée en compétence de ses équipes, la BH Bank affirme sa volonté de bâtir une organisation résiliente, capable d'accompagner ses clients dans la transition écologique et de contribuer activement aux objectifs de développement durable.





## Axe 3 : Finance Responsable et Réduction de l'Empreinte Carbone

4

### LA BH BANK PARTENAIRE DU PROGRAMME ADAPT POUR UNE AGRICULTURE DURABLE, RÉSILIENTE ET INCLUSIVE

Dans le cadre de sa stratégie de finance durable, la BH Bank a rejoint le programme ADAPT ( **Appui au Développement durable dans le secteur de l'Agriculture et de la Pêche artisanale en Tunisie**), une initiative soutenue par l'Union Européenne et mise en œuvre par l'AICS (Agence Italienne pour la Coopération au Développement) et qui vise à renforcer la résilience des systèmes agricoles et halieutiques tunisiens face aux défis du changement climatique, de la sécurité alimentaire et de l'inclusion socio-économique.

À travers cette adhésion, la Banque contribue à la mise en œuvre en faveur de ses clients notamment ceux opérant dans les secteurs de l'agriculture et de la pêche artisanale, un mécanisme de financement innovant via un accès facilité à des financements verts et des subventions permettant ainsi de réduire significativement le coût réel de leurs investissements.

Une session de formation a été organisée en faveur des équipes de la Banque en vue de les familiariser avec les mécanismes du programme ADAPT, notamment les critères d'éligibilité, les modalités de financement, les subventions disponibles, ainsi que les outils d'évaluation environnementale et sociale.

En intégrant le programme ADAPT, la BH Bank affirme sa volonté de jouer un rôle moteur dans la transition écologique, tout en contribuant à l'adoption de pratiques agricoles durables, à la valorisation des ressources locales, à la création d'emplois verts, et à l'inclusion économique des jeunes et des femmes rurales.





# Axe 3 : Finance Responsable et Réduction de l'Empreinte Carbone

ENGAGÉS POUR UN IMPACT POSITIF :  
ECONOMISER, MAÎTRISER, SENSIBILISER

## UNE DYNAMIQUE ENVIRONNEMENTALE QUI SE RENFORCE

En 2024, la BH Bank a poursuivi avec rigueur sa politique de rationalisation des ressources, plaçant l'efficacité énergétique et la gestion responsable de l'eau au **cœur de ses priorités environnementales**. Grâce à des actions ciblées et un pilotage régulier, la Banque a enregistré des résultats significatifs par rapport à 2023 :





# Axe 3 : Finance Responsable et Réduction de l'Empreinte Carbone

4

## DES LEVIERS D'AMÉLIORATION PROJÉTÉS POUR 2025-2027 :

### ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

Par le perfectionnement des modes de gestion, le recours à des technologies plus efficaces ou le recours aux énergies renouvelables, les actions projetées en 2025 pour améliorer davantage les ratios énergétiques :

#### 1. Optimisation de la consommation énergétique des équipements et dans les bâtiments

- Modernisation des systèmes d'éclairage (ex : LED, détecteurs de présence),
- Rénovation des systèmes de climatisation (efficacité énergétique)
- Renforcement de l'Isolation thermique dans les locaux BH Bank
- Intégration du système de gestion technique des bâtiments « GTB » dans les agences : (Agence pilote Ariana Ville).



#### 2. Sensibilisation des collaborateurs

- Campagnes internes pour encourager les éco-gestes (mise en veille des équipements, extinction de l'éclairage, ...).
- Formations sur les pratiques écoresponsables



#### 3. Numérisation des services

- Réduction des besoins en déplacements grâce à la digitalisation des services bancaires (moins de consommation liée aux transports).
- Dématérialisation des documents pour économiser l'électricité liée à l'impression





#### 4. Actions engagées dans les locaux de la BH Bank

LOCAUX EN EXPLOITATION	Consommation énergétique En 2024 (KWh/m <sup>2</sup> .an)	Ratio énergétique de référence International*	Ratio énergétique de référence Tunisie Bâtiment à usage Banque/Assurance*	Ratio énergétique Objectif 2025-2027
SIÈGE SOCIAL BH BANK	103 KWh/m <sup>2</sup> /an	91 à 170 kWh/m <sup>2</sup> /an	100 à 250 kWh/m <sup>2</sup> /an	Inférieur à 100 kWh/m <sup>2</sup> /an
RÉSEAU BH BANK (MOYENNE /LOCAL)	De 80 à 130 KWh/m <sup>2</sup> /an			

\* Source : Rapport d'audit énergétique validé par l'ANME

### OPTIMISATION DE L'USAGE DE L'EAU

#### 1. Acquisition des équipements adéquats

- Installation de réducteurs de débit dans les robinets
- Installation des chasses d'eau double commande ou avec régulateur de débit
- Rénovation par des robinets temporisés.

#### 2. Suivi et pilotage de la consommation

- Suivi régulier des consommations pour détecter les anomalies.
- Entretien préventif des canalisations pour éviter les fuites.

### OBJECTIF DE CONSOMMATION D'EAU AU NIVEAU DES LOCAUX DE LA BH BANK

LOCAUX EN EXPLOITATION	Consommation En 2024 (m <sup>3</sup> /employé.an)	Ratio de référence International *	Ratio de référence Tunisie Bâtiment à usage Banque/Assurance**	Ratio énergétique Objectif 2025-2027
SIÈGE SOCIAL BH BANK	25 m <sup>3</sup> /employé/an	20 à 30 m <sup>3</sup> /employé/an	20 à 40 m <sup>3</sup> /employé/an	20 m <sup>3</sup> /employé/an
RÉSEAU BH BANK (MOYENNE /LOCAL)	18 m <sup>3</sup> /employé/an	Bonne performance environnementale dans les bâtiments bureaux ≤ 15 m <sup>3</sup> /employé/an	Cible de bonne performance (efficacité environnementale) ≤ 20 m <sup>3</sup> /employé/an	15 m <sup>3</sup> /employé/an

Source : \* ADEME – Agence de la Transition Ecologique France [www.ademe.fr](http://www.ademe.fr)

\*\* Rapports GIZ Tunisie sur l'efficacité des ressources [www.anme.tn](http://www.anme.tn)





## PROJETS DURABLES EN PERSPECTIVE :

La BH Bank prévoit l'installation de **panneaux photovoltaïques** aux bâtiments propriétés BH Bank.

Les études sont programmées pour les sites :

El M'Ghira, Sfax Cdt Béjaoui, Dir Régionale + Agence Ben Arous, Dir Régionale + Agence Sousse Khezama, et Agence El Kef



**Récupération de l'eau pluviale** :  
identification des sites et études de rentabilité engagées en 2025



Initialisation d'une politique d'**Achats Responsables**

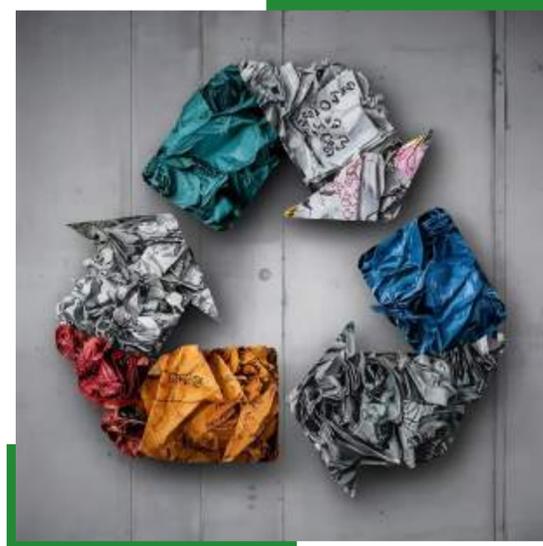


## GESTION DES DÉCHETS

L'objectif est de réduire l'empreinte environnementale de nos activités et de promouvoir des pratiques écoresponsables auprès de l'ensemble de nos collaborateurs.

### CHAMPS D'ACTION

- **Réduction à la source des déchets éditique (impression, papier, ...)** par la dématérialisation des procédures et la limitation de l'impression.
- **Mise en place d'une politique de tri sélectif**  
Aux bâtiments administratifs, Siège Social, El Mghira et Espace Tunis.  
(Objectif 2025 : 60% complexe El Mghira, 50% siège social, 40% espace Tunis)
- **Partenariat avec des prestataires certifiés** pour la collecte et le recyclage des déchets
- **Sensibilisation des collaborateurs** à travers des campagnes internes régulières sur l'importance du tri et du recyclage. (Sensibiliser 100% des collaborateurs aux bonnes pratiques de tri et de réduction des déchets)





## UNE CULTURE DE L'ÉCO GESTE PORTÉE EN INTERNE : SENSIBILISER, C'EST AGIR.

Une série d'actions de sensibilisation environnementale à destination de son personnel, diffusées de manière périodique via intranet. Ces campagnes abordent des gestes simples mais essentiels : rationaliser la consommation d'électricité, d'eau, de papier et participer à la propreté de nos plages.

L'objectif :

Responsabiliser chaque collaborateur et ancrer une culture écoresponsable dans nos pratiques quotidiennes.





# Axe 4 : Innovation & Inclusion Financière

4

## La contribution sociale de la BH Bank : Un engagement responsable et solidaire

A la BH Bank, nous croyons en une finance qui soutient le **progrès social** et la contribution à un **développement durable et inclusif**. A travers diverses initiatives, nous accompagnons les **communautés**, favorisons **l'inclusion financière** et soutenons les **populations vulnérables**, dans une démarche de **solidarité** et de **responsabilité**.

## Soutenir l'éducation et favoriser l'inclusion : Un engagement concret

Nous considérons **l'éducation** comme un levier pour l'avenir. C'est pourquoi nous contribuons activement à **l'aménagement des écoles** afin d'offrir aux élèves un cadre d'apprentissage plus adapté et épanouissant. Notre engagement va plus loin avec le soutien **aux lauréats de l'enseignement supérieur en leur attribuant des carnets d'épargne**, une initiative qui favorise leur **autonomie financière** et leur **inclusion** dans le monde économique.

Dans cette même optique d'**inclusion financière**, nous étendons notre soutien aux **enfants sans famille**, en leur offrant des opportunités pour construire un avenir plus stable. Nous croyons que chaque jeune mérite une chance de réussir, et nous mettons en place des solutions concrètes pour accompagner leur **insertion** dans la société.

**NOUS NOUS  
ENGAGEONS  
ACTIVEMENT  
AUPRÈS DES  
COMMUNAUTÉS**





# PARCE QUE CHAQUE ENFANT MÉRITE UNE CHANCE...



## PLUS 650 MILLES DINARS DE CONTRIBUTIONS FINANCIÈRES

La BH Bank facilite l'accès à l'éducation en assurant le **transport scolaire** pour les élèves dans certaines régions de l'intérieur du pays et participe également à l'amélioration des infrastructures éducatives en contribuant à l'équipement **informatique** des écoles, dans le cadre des conventions signées avec le **Ministère de l'Éducation** ainsi que le **Ministère de la Famille, de la Femme, de l'Enfance et des Personnes Agées**.





## SOUTENIR LES FAMILLES EN DIFFICULTÉ

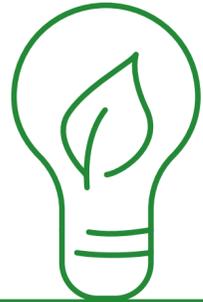
Parce que la **solidarité** est au cœur de notre engagement, nous travaillons en coordination avec les autorités pour venir en aide aux **familles à faible revenu**, notamment lors des moments clés de l'année. Pendant le **mois de Ramadan** et les fêtes de l'**Aïd**, nous participons à des actions de **distribution d'aides** afin d'apporter un **soutien matériel et moral** aux ménages les plus fragiles. De même, à l'occasion de la rentrée scolaire, nous mettons en place des initiatives pour aider les enfants issus de **milieux défavorisés** à accéder aux **fournitures et équipements scolaires** nécessaires à leur scolarité.

A travers ces actions, la BH Bank affirme une démarche ambitieuse et durable.. En mettant **l'humain** au cœur de notre mission, nous contribuons activement à la construction d'une société plus **juste, solidaire et inclusive**.



UN ENGAGEMENT DURABLE POUR  
UN AVENIR PLUS INCLUSIF





## FOPROLOS : UN ENGAGEMENT EXCLUSIF DE LA BH BANK POUR L'INCLUSION FINANCIÈRE



L'accès au logement est un enjeu majeur pour de nombreuses familles tunisiennes à revenu **modestes**. Consciente de son rôle en tant qu'acteur financier responsable, la **BH Bank propose en exclusivité le produit FOPROLOS**, une solution de **financement immobilier** conçue pour faciliter l'**accession à la propriété** aux ménages éligibles.

Grâce à ce dispositif soutenu par l'**Etat**, **BH Bank** permet aux familles à **revenus limités** de concrétiser leur rêve d'acquérir un **logement** dans des conditions avantageuses, avec un **taux d'intérêt Bonifié** et une **durée de remboursement adaptée** à leurs capacités financières.

En tant que **banque engagée en faveur de l'inclusion financière**, **BH Bank** joue un **rôle clé** dans la **démocratisation du crédit** en Tunisie. A travers **FOPROLOS**, elle contribue activement à la **réduction des inégalités**, au renforcement de la cohésion sociale et au **développement durable** du pays.

Ce produit s'inscrit pleinement dans la démarche de responsabilité sociétale de la banque illustrant ainsi son engagement à proposer des **solutions accessibles** et adaptées aux besoins de tous ses clients, y compris les plus **vulnérables**.



**505**  
**DOSSIERS**  
NOMBRE DES  
CRÉDITS FOPROLOS  
DURANT 2024

**53 MDT**  
MONTANT  
DES CRÉDITS  
FOPROLOS  
DÉBLOQUÉS



# Axe 4 : Innovation & Inclusion Financière

4

## MASKEN AWEL

Chez BH Bank, nous croyons que l'accès à un logement décent n'est pas un luxe, mais un **droit fondamental**. Avec Masken Awel, nous faisons bien plus que financer des murs.

Nous offrons la possibilité de bâtir des **vies stables**, de construire des **projets durables** et de favoriser l'**ancrage social** des jeunes et des primo-accédants.

Pensé pour accompagner les Tunisiens dans l'acquisition de leur **première résidence principale**, Masken Awel incarne notre engagement en faveur d'une **finance inclusive**, accessible et responsable. Grâce à des conditions avantageuses et un accompagnement personnalisé, ce produit permet à de nombreux citoyens, notamment les jeunes actifs, de franchir le pas vers la propriété, en toute confiance. En soutenant l'accès au logement, nous contribuons activement à :

- Réduire les inégalités sociales,
- Stimuler le tissu économique local à travers la promotion immobilière,
- Ancrer les générations futures dans un cadre de vie digne et sécurisé,

Parce que chaque maison est une promesse d'avenir, la BH Bank fait de l'inclusion financière un levier fort de son action en matière de développement durable.



**2,5 MDT**  
MONTANT  
DES CRÉDITS  
MASKEN AWEL  
DÉBLOQUÉS

**87**  
**DOSSIERS**  
DES CRÉDITS MASKEN AWEL  
DURANT 2024





# Axe 4 : Innovation & Inclusion Financière

4

## PLAN EPARGNE LOGEMENT

A travers son **Plan d'Épargne Logement à taux fixe de 5%**, unique sur le marché tunisien, BH Bank affirme son rôle de **banque engagée pour l'inclusion financière**. Ce produit innovant constitue une véritable opportunité pour les ménages à revenus moyens d'accéder à la propriété dans des conditions avantageuses, en facilitant l'épargne progressive et en garantissant un crédit immobilier stable et sécurisé.

Ce dispositif s'inscrit dans la continuité de la **mission historique de la Banque en matière d'habitat**, portée depuis sa création sous l'appellation CNEL. Fidèle à son engagement de longue date, la BH Bank a contribué, au fil des décennies, à la **transformation du paysage urbain tunisien**, remplaçant les « niches » et les « Gourbis » d'hier par des **logements décents et durables** pour des milliers de familles à travers le pays. Le PEL à 5% prolonge cette vocation sociale en s'adaptant aux enjeux actuels de l'accès au logement et de la planification financière responsable.

EN 2024 :  
**4933**  
COMPTES  
D'ÉPARGNE  
**43,7 MD**

التسديد على  
سنة **25**

أحسن عرض في تونس  
برنامج الادخار السكني

نسبة فائدة قارة  
**5%**

دينار **500 000** مبلغ القرض  
يمكن أن يصل إلى

(بالنسبة للزوجين الذين يمتلكان دفعة إيداع)

برنامج الادخار  
السكني

BH | بنك  
BANK





# Axe 4 : Innovation & Inclusion Financière

4

## ACHATS RESPONSABLES

Dans le cadre de son engagement en matière de responsabilité sociétale, la BH Bank met en œuvre une politique d'achats responsables, qui intègre des critères sociaux, environnementaux et éthiques lors de la sélection de ses fournisseurs.

Cette démarche vise à aligner les procédures d'approvisionnement de la Banque sur ses engagements en faveur du développement durable.

Dans le cadre de l'opération d'acquisition des articles de fin d'année destinés aux clients, la BH Bank a fait le choix délibéré de mettre en avant des produits respectueux de l'environnement en choisissant :

- Des articles fabriqués par des artisans locaux afin de valoriser le savoir-faire traditionnel et de soutenir l'économie solidaire.
- Des produits ayant une composition écologique, réduisant leur impact sur l'environnement.
- Des articles produits en Tunisie seront privilégiés afin de dynamiser l'économie nationale et de réduire l'empreinte carbone liée au transport

Cette approche fait partie d'une volonté générale de favoriser une consommation plus éthique, de mettre en avant les circuits courts et de maximiser les retombées bénéfiques des achats institutionnels sur la communauté et l'écosystème.





# Axe 4 : Innovation & Inclusion Financière

4

## PROXIMITÉ ET ENGAGEMENT POUR DEMAIN

Fort de notre réseau solide de **151 agences**, **10 directions régionales** et **7 centres d'affaires**, nous sommes présents partout où nos clients ont besoin de nous, prêts à les accompagner à chaque étape de leur vie personnelle et professionnelle.

Notre ambition dépasse le simple service bancaire : nous nous engageons à offrir une **expérience client proactive**, **basé sur l'écoute**, **l'anticipation des besoins** et la **prévention des risques**. Dans un monde en perpétuel mouvement, nous restons à l'écoute des évolutions, tout en proposant des solutions **agiles, digitales et sécurisées**.

Qu'il s'agisse d'un particulier, d'un professionnel ou d'un investisseur, chaque client est unique. C'est pourquoi notre stratégie s'appuie sur une **relation de confiance, durable et personnalisée**, enrichie par notre **transformation digitale** et portée par des équipes engagées et proches du terrain.

**Ecoute & Conseil**

**Conquête & Proximité**

**Innovation & Qualité de service**





# Axe 4 : Innovation & Inclusion Financière

4

## VERS UNE EXPERIENCE CLIENT NUMÉRIQUE, RESPONSABLE ET ÉCOLOGIQUE

Dans le cadre de sa transition numérique et de sa responsabilité envers une banque plus connectée, accessible et respectueuse de l'environnement, la BH Bank met à la disposition de ses clients une panoplie de services digitaux et performants.

A travers **BHNET** et **E-DOC** qui comptent chacun **119 000 abonnés**, ainsi que **BHSMS**, le service de notifications SMS locales avec **226 000 abonnés**, la banque œuvre à offrir une expérience client fluide, tout en limitant l'usage du papier et en réduisant l'impact environnemental.

Ces solutions digitales s'inscrivent dans une démarche d'innovation responsable, visant à favoriser une relation client plus proactive, écologique et tournée vers l'avenir.

## E-Trade : réaliser vos virements à l'international en toute sécurité, sans vous déplacer.

Grâce à la plateforme **E-Trade**, la BH Bank facilite les opérations de Trade Finance à distance.

Ce service digital, utilisé par **2520 abonnés**, permet aux clients d'effectuer leurs virements à l'étranger de manière sécurisée, rapide et sans se rendre en agence. Une solution qui allie gain de temps, efficacité et réduction de l'empreinte carbone liée aux déplacements.



VOTRE COMPTE BANCAIRE  
À PORTÉE DE MAIN



# DIGITALELEMENT





# Index : Correspondance guide BVMT

INDICATEURS GUIDE DE LA BVMT	PAGE DANS LE RAPPORT	REMARQUE	ODD ASSOCIE
<b>Gouvernance</b>			
Le pourcentage de femmes au sein des instances de gouvernance	13		
Le pourcentage des femmes au sein des comités du Conseil d'Administration.	13		
La séparation entre les fonctions de Directeur Général et celle du Président du Conseil d'Administration (oui/non).	11		
Le pourcentage d'administrateurs indépendants au sein du Conseil d'Administration.	13		
Le pourcentage du nombre total d'employés Couverts par des accords de négociation collective.	38		
Le pourcentage des membres de gouvernance, des employés et des partenaires qui ont été formés aux questions éthiques et aux politiques et procédures anticorruption de l'organisation	33		 



# Index : Correspondance guide BVMT

INDICATEURS GUIDE DE LA BVMT	PAGE DANS LE RAPPORT	REMARQUE	ODD ASSOCIE
L'entreprise s'est dotée d'un code de bonne conduite et/ou de déontologie et/ou d'éthique	28	Oui	
L'entreprise dispose d'une politique de lutte contre la corruption (oui/non)	28	Oui	
L'entreprise dispose d'une politique de confidentialité des données (oui/non).	28	Oui	
Publication d'un rapport RSE-DD (oui/non).		Oui	
Une liste des groupes de parties prenantes avec lesquelles l'entreprise a noué un dialogue.	20-21	Oui	



# Index : Correspondance guide BVMT

INDICATEURS GUIDE DE LA BVMT	PAGE DANS LE RAPPORT	REMARQUE	ODD ASSOCIE
<b>SOCIAL</b>			
Répartition des effectifs par type de contrat (CDI, CDD, à plein temps, en temps partiel, en télétravail)	38		
Répartition hommes/femmes par catégorie professionnelle	31		 
Existence d'une charte ou d'une politique de la diversité et de non-discrimination (oui/non).		Encours	
Le taux d'accidents du travail (TAT), le taux de maladies professionnelles (TMP), le taux de journées de travail perdues (TJP), le taux d'absentéisme (TA) et les décès liés au travail pour tous les employés, avec une répartition par genre.	38		
Analyse des risques liés à la santé et à la sécurité au travail (SST) et mise en place d'un plan d'atténuation des risques SST y compris les risques psychosociaux (oui/non)	25 et 38		



# Index : Correspondance guide BVMT

INDICATEURS GUIDE DE LA BVMT	PAGE DANS LE RAPPORT	REMARQUE	ODD ASSOCIE
Nombre moyen d'heures de formation par an, par salarié et par catégorie professionnelle.	33		
Nombre moyen d'heures de formation dédiées aux thèmes environnementaux et sociétaux.	33		    
Liste des programmes de développement des communautés locales fondés sur leurs besoins.	48-54		    
Le pourcentage du chiffre d'affaires de l'entreprise investi au niveau de la communauté locale.	49		 



# Index : Correspondance guide BVMT

INDICATEURS GUIDE DE LA BVMT	PAGE DANS LE RAPPORT	REMARQUE	ODD ASSOCIE
<b>ENVIRONNEMENT</b>			
Consommation énergétique (KWh/m <sup>2</sup> .an)	44		
Ratio Énergétique de référence International	44		 
Ratio énergétique de référence Tunisie Bâtiment à usage Banque / Assurance	44		 
Consommation d'eau (M3/employé.an)	44		



**BH** | بنك  
BANK

Siège social : 18, avenue Mohamed V 1023 Tunis  
N° Vert : 80 101 020 • Fax : 71 337 957 • Téléphone : 71 126 000  
E-mail : Contact@bhbank.tn



[bhbank.tn](http://bhbank.tn)



[BH Bank](https://www.facebook.com/BHBank)



[bh\\_bank](https://www.instagram.com/bh_bank)



[BH Bank](https://www.linkedin.com/company/BHBank)