



# Amen Bank

Amen Bank est une banque privée cotée en bourse. Elle fournit une large gamme de services financiers aux particuliers, aux professionnels et aux entreprises, notamment dans les domaines du crédit et de l'assurance. Elle a inscrit au cœur de sa mission et de sa vision l'engagement d'aider les entrepreneurs, les commerçants et les artisans à réaliser leurs ambitions et leurs projets d'innovation – portée par sa conviction que telle est la clé d'un avenir meilleur pour la Tunisie.



**Nom:** Amen Bank  
**Pays:** Tunisie  
**Secteur:** Banque  
**Effectifs:** 1190

## Quels sont les bénéfices d'ISO 26000 pour Amen Bank ?

Principaux bénéfices à ce jour :

- Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie de management environnemental et social
- Amélioration du management du risque grâce à l'amélioration des processus et de la formation du personnel
- Amélioration des systèmes en vue de leur conformité aux exigences légales
- Transparence accrue à l'égard des clients et de l'ensemble des parties prenantes grâce à l'établissement de meilleurs rapports
- Élaboration et communication du code d'éthique dans le cadre d'ateliers de sensibilisation
- Gestion des ressources humaines plus juste et implication accrue du personnel
- Mixité hommes-femmes

## Comment ISO 26000 a-t-elle permis de réaliser ces bénéfices ?

Une campagne de sensibilisation a été organisée par le Conseil d'administration pour familiariser l'ensemble de la banque aux enjeux de la responsabilité sociétale. Un groupe d'étude transversal impliquant les différents départements de la banque a été constitué et a été formé par les experts nationaux à la responsabilité sociétale.

Ce groupe a ensuite procédé à l'identification des parties prenantes, a effectué une analyse des écarts et a élaboré des plans d'action relatifs à la responsabilité sociétale. Les parties prenantes ont été classées par ordre d'importance et de pertinence pour la banque et un certain nombre de réunions et d'entretiens ont été organisés afin de mieux cerner leurs attentes et leurs besoins.

Un membre clé du personnel de la banque a été désigné pour piloter la mise en œuvre de la norme et un groupe de travail a été constitué, composé de représentants des départements finance, évaluation de la conformité, juridique, audit, technologies de l'information, relations internationales et management du risque. Les systèmes et les processus ont été dûment passés en revue ou développés en accord avec la norme, incluant descriptifs de postes et rapports de crédit. Enfin, des plans d'action ont été mis en place.

Une nouvelle structure dédiée au management du risque – y compris les risques de crédit et de marché – a été instaurée et des auditeurs externes ont été nommés pour superviser le processus. Une nouvelle méthode fondée sur les meilleures pratiques internationales a été enseignée aux auditeurs internes.



*« Nous sommes convaincus que l'intégration de la responsabilité sociétale dans une entreprise est un facteur décisif de performance et de compétitivité. Nous recommandons en particulier que d'autres filiales du groupe (Holding Amen) – voire nos banques sœurs – envisagent sérieusement la possibilité d'inscrire la responsabilité sociétale dans leurs activités et processus. »*