

- Encouragement des performances via la participation à l'Organisation de la cérémonie de remise des trophées aux lauréats de l'exercice 2022 et S1 2023,
- La participation à l'organisation de la 2ème réunion de la Cellule centrale de bonne gouvernance et de lutte contre la corruption du Ministère des Finances.
- Organisation de la Convention Collective 2023 et ce, dans le cadre de la nouvelle stratégie de la Banque basée essentiellement sur la proximité et le rapprochement aussi bien envers les clients que les collaborateurs
- Organisation et médiatisation de la Cérémonie de certification MSI 20000
- Organisation et médiatisation de la cérémonie d'ouverture du nouveau Centre d'Affaires Tunis-Sud et ce, dans le cadre de la nouvelle stratégie de la Banque basée essentiellement sur la proximité envers ses clients
- Diverses Actions de communication via intranet (Participation de la BH Bank au TDS, Des actions caritatives via le Gouvernorat de Tunis, SUNREF, 1ère édition du Jumping International Hippoclub, Femmes Entrepreneures, Sommet Bancaire Economique Euro-MED2023, Tournées Commerciales, Forum de L'Economiste Maghrébin, AGO BH Bank, Journée Don de sang, Campagne PEL, Convention de prêt syndiqué en faveur de la STEG, Masken EXPO à Paris, Départ à la retraite, Salon de l'Immobilier et du Financement Bancaire à Paris, Journées annuelles Club des dirigeants de banque d'Afrique, Grand Prix Saber 2023, Convention entre le Ministère de l'Education et la BH Bank,,,) )

#### 4 ACTIONS DE SPONSORISATION CIBLEES AYANT UN IMPACT COMMERCIAL ET PUBLICITAIRE ET CADRANT AVEC LA POLITIQUE RSE DE LA BANQUE

- Participation de la BH Bank à une Rencontre-débat sur le thème «Apports de la loi de Finances 2023 et Impératif de Relance /Ordre des Experts Comptables
- La BH Bank, pionnière en matière d'investissement et de transfert de compétences en Afrique, a participé aux journées annuelles du Club des dirigeants de Banques et d'Etablissements de Crédit d'Afrique. Elle a été honorée lors de cette action,



- Sponsorisation de l'Evènement Grand Prix SABER 22/23 organisé par la Fédération Tunisienne d'Escrime. Outre l'impact publicitaire de cette action dont les compétitions ont été transmises en Direct sur la Chaine Nationale et les chaines internationales, cette action nous a permis de tisser des relations commerciales avec la FTE ,



- Sponsorisation de la première édition du Jumping International Hippoclub Cette action nous a permis de bénéficier d'une visibilité surtout que les compétitions ont été transmises en direct sur les chaines TV nationales et internationales.



- Sponsorisation des activités sportive de la Fédération Tunisienne du Cyclisme
- Encouragement du sport individuel et ce via la Sponsorisation des activités sportive de l'Association Tunisienne des Arts Martiaux « ATAM »

- Réputée historiquement en tant que « Banque des Tunisiens à l'Étranger », la BH Bank a intensifié ses actions destinées aux TREs et ce, à travers des missions spéciales organisées à l'étranger à l'instar de la participation au salon de l'Immobilier et de financement bancaire , le salon Maskan Expo à Paris ainsi que l'organisation d'une action commerciale commune avec la CTN via les CAR FERRIES – CARTHAGE et TANIT



- Participation de la BH Bank aux traversées -CTN 2023 (action commerciale en partenariat avec la CTN) Outre l'impact commercial de cette action qui vise à drainer des ressources supplémentaires à la Banque, Cette action s'intègre pleinement à la politique de l'Etat visant à assister les tunisiens résidents à l'étranger et à faciliter leurs retours ainsi que la dynamisation de l'Economie par la mobilisation de l'épargne.

D'autres actions visant à conquérir le segment de clientèle résidents en Amérique et aux pays de Golf sont en cours de finalisation.

- Participation de la BH Bank aux traversées -CTN 2023 (action commerciale en partenariat avec la CTN) Outre l'impact commercial de cette action qui vise à drainer des ressources supplémentaires à la Banque, Cette action s'intègre pleinement à la politique de l'Etat visant à assister les tunisiens résidents à l'étranger et à faciliter leurs retours ainsi que la dynamisation de l'Economie par la mobilisation de l'épargne.

- D'autres actions visant à conquérir le segment de clientèle résidents en Amérique et aux pays de Golf sont en cours de finalisation.



La BH Bank et la CTN unies pour soutenir les TRES à travers une action commune

- Organisation de l'AGO et l'AGE de la Banque.



- Participation de la BH Bank au Forum International de l'Economiste Maghrébin organisé sous le thème « La Mondialisation : une chance pour la Tunisie »



- Etant une banque orientée vers la digitalisation, la BH Bank a associé son enseigne aux diverses manifestations se rapportant à ce domaine à l'instar de la Participation à la 7ème édition du Tunisia Digital Summit



- Vu Son positionnement notamment sur le segment des femmes portées par le projet « Banking On Women » de la SFI (Banque Mondiale) qui vise à accroître l'inclusion financière des femmes en Tunisie la BH Bank a participé à la 8ème édition des trophées des Femmes Entrepreneures



- Participation de Monsieur le Directeur Général de la BH Bank au Sommet Bancaire Economique Euro-Med 2023 qui s'est tenu à Paris du 24 au 26 mai sous le patronage du Président de la République Française Monsieur Emmanuel Macron et en présence de plusieurs décideurs et hauts responsables Arabes et Européens.



- Sponsorisation du Magazine Annuel papier de ILBOURSA
- Sponsorisation de la soirée Musicale de Mutuelle du Corps des Agents de la Sécurité du Chef de l'Etat et des personnalités officielles et ce, dans le cadre du financement de ses activités sociales dont notamment celles destinées aux familles des Martyrs

## 5 INSERTIONS PUBLICITAIRES

- Diverses Insertions publicitaires ciblées sur les sites électroniques, revues spécialisées et la presse papier ( LEADERS, LA GAZELLE, La Presse, EL MIJHAR, Réalités, L'Economiste,,,) pour le vulgarisation de nos offres et services ( PEL, Epargne Etudes, Cartes,,,) )

- Célébration de différents fêtes (Fête des mères, fête de travail, Aïd, Ramadan, fête de l'indépendance...)

## 6 CAMPAGNES PUBLICITAIRES

- Divers insertions publicitaires ( Transfert des agences, Ouverture des agences, appel d'offres, Avis de vente , Avis de convocation à l'AGO, communication financière...)
- Divers campagnes publicitaires sur les réseaux sociaux (Transfert des agences, ouverture des agences..)
- Campagne de repositionnement de notre produit phare « Plan Epargne Logement » (RADIO/ PRESSE ECRITE/ SITE ELECTRONIQUE, SMS, E-MAILING...)
- Diverses Actions de communication digitale (réseaux sociaux) pour la vulgarisation (Plan Epargne Etudes, Plan Epargne Logement, E-Trade, Pack Grow, BH MPAY, cartes BH...)
- Campagne Epargne Etudes sur les réseaux sociaux



- Campagne PEL sur les réseaux sociaux

- Campagne E-TRADE sur les réseaux sociaux



- Campagne PACK GROW sur les réseaux sociaux
- Campagne Rentrée scolaire sur les réseaux sociaux



- Campagne Cartes BH sur les réseaux sociaux



- Campagne de solidarité avec le peuple palestinien sur les réseaux sociaux



- Campagne institutionnel (en cours de finalisation)

## 7 COMMUNICATION FINANCIÈRE / TRANSPARENCE FINANCIÈRE ET RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR

- Dans le but d'assurer une transparence financière, la BH Bank a tenu à la publication des indicateurs financiers trimestriellement et de ses états financiers, conformément aux dispositions réglementaires et ce via les journaux, la CMF et la BVMT. Ces publications ont été accompagnées par des divers publi-reportages publiés sur la presse papier et électronique. De même, une communication financière en interne via le support intranet ciblant les collaborateurs a été assurée,

## 8 ACTIONS PUBLIC RELATION

- Médiatisation en interne et externe suite à la participation de la BH Bank à des action caritative via le Gouvernorat de Tunis (Mois de Ramadan et Aïd Al Idhaa)
- Médiatisation en interne et externe suite à la participation de la BH Bank aux journées annuelles du club des dirigeants de banques d'Afrique
- Médiatisation en interne et externe suite à la participation de la BH Bank au Salon MASKAN EXPO à Paris »
- Médiatisation en interne et externe suite à la signature d'une convention de prêt syndiqué en faveur de la STEG



- Médiatisation en interne et externe suite à la participation de la BH Bank à la Journée Nationale du Don de sang
- Diverses Actions de communications Financières : Etats Financiers, Indicateurs d'activités, communiqués sur les résultats de la Banque, AGO.
- Médiatisation en interne et externe suite à la participation de la BH Bank au sommet bancaire Economique Euro Med 2023
- Médiatisation en interne et externe suite à la participation de la BH Bank à la 8ème édition des trophées des Femmes Entrepreneures
- Médiatisation en interne et externe suite à la participation de la BH Bank à l'événement « Bilans et perspectives SUNREF »,
- Médiatisation en interne et externe suite à la participation de la BH Bank à la 7ème édition du Tunisia Digital Summit (TDS 2023).
- Médiatisation en interne et externe suite à la participation de la BH Bank aux traversées 2023 (Action commerciale en partenariat avec la CTN)
- Médiatisation en interne et externe suite à l'organisation d'une convention collective 2023



- Médiatisation en interne et externe suite à la signature d'une convention de partenariat entre le BH Bank et le Ministère de l'Éducation



- Médiatisation en interne et externe suite à la cérémonie de certification MSI 20000



- Médiatisation de la cérémonie d'Ouverture du nouveau Centre d'Affaires Tunis-SUD



## 9 SUBVENTIONS

Diverses Actions de subventions ciblées visant la consolidation de la dimension sociale de la Banque à l'instar des actions caritatives via le Gouvernorat de Tunis au profit des familles nécessiteuses , le Soutien des Activités Sportives à l'instar de l'Association Sportive Féminine de Mahdia, l'Association Sportive de la BH Bank, l'Association Sportive de Tunis Air Club ,l'encouragement de l'enseignements et la recherche scientifique et le développement commercial à l'instar de la participation de la BH Bank à la cérémonie de gratification des lauréats de la 40ème promotion de l'IFID, la Participation de la BH Bank à la Compétition du programme IFM SCHOOL 2023, la participation à la journée du savoir 2023,



# Projets Stratégiques

**1**

**PROJET IFRS / IFRS9 :**

- **Poursuite des travaux de Mise en Œuvre** par un Diagnostic de l'existant.
- Classifications et évaluation des instruments financiers selon la norme IFRS 9.
- Calcul de l'ECL - Expected Credit Loss (méthode standard) BH Bank & Filiales
- Formation des représentants de la Banque et ses Filiales sur les Normes IFRS.

*NB : Projet mis en Stand By dans l'attente de la promulgation de la Loi par la Banque Centrale*

**2**

**PROJET MONÉTIQUE :**

- **Clôture de la Phase 1** du Projet :  
Modules FrontOffice et Autorisation.
- **Réalisation des Travaux de la Phase 2 :**  
Modules Gestion des Commerçants, Compensation & Réconciliation et ChargeBacks National et International.
- **Démarrage des Travaux de la Phase 3 :**  
Modules Cartes de Débit - Gestion des Cartes Prépayées - Cartes de Crédit Monitoring Fraude Offline - Simulateur GAB - Fidélisation Clients - Reportings & Formations

**3**

**PROJET SI RH (SOPRAHR) :**

- Mise en Production de la Solution au niveau de la Direction Centrale du Capital Humain.
- Préparatifs pour le déploiement du Portail Self-Service pour tout le personnel de la Banque.
- Préparatifs Traitement de la Paie à partir de la Solution SopraHR

**4**

**Flux Monétique**

**Concrétisation** Phase Marché et choix du Prestataire

**5**

**PROJET INSTALLATION DES DAB/GAB :**

- **Concrétisation** Phase Marché et choix du Prestataire

**6**

**PROJET M-PAYMENT - « BH-MPAY »:**

Mise en Place des services de Portemonnaie électronique « **Wallets** » aux Particuliers et aux Professionnels. **(Finalisé)**

**7**

**PROJET BH SANTÉ :**

- Déploiement de la Solution BH-Santé : Organisation des séances de formations pour les Prestataires de Santé ainsi que des Webinaires pour les Adhérents.
- Mise en Place des Modules Complémentaires Médecine de Travail – Accident de travail...

**8**

**PROGRAMME ERP BANCAIRE – T24 :**

- **Finalisation des développements** des Modules CDL et Moyens de Paiements
- **Tests des modules** livrés : Référentiels – Tarification - Agence – Crédit/Recouvrement
- Développement et tests du Module **Digital-infinity**
- Développement et tests des Reportings sur la Nouvelle **Solution Editique**
- Concrétisation Marché d'Acquisition **Solutions Complémentaires T24**
- Concrétisation Marché Mise en Place d'une Plateforme de formation en ligne T24 (E-Learning)
- Acquisition des équipements informatiques **Installation et configuration des serveurs.** *(Finalisé)*
- Refonte **du Réseau LAN** : Installation des nouveaux équipements – Tests des équipements
- Mise en Service (Migration vers le nouveau Réseau.) *(Finalisé)*
- Aménagement du **Data-Center** *(Finalisé)*
- **Refonte du Système GED.** *(Finalisé)*

**13**

**Projet Mise à Niveau des Processus d'Autorisation des Dépassements et d'Escomptes :**

Développement, tests et Mise en Place du Nouveau Processus de Gestion des demandes de dépassements.  
Démarrage des travaux de mise en œuvre pour la refonte du Processus de Gestion des Demandes d'Escompte.  
*(Finalisé)*

**9**

**Projet Enquête de Satisfaction des Clients :**

- **Phase Marché** : Préparation des Termes de Références et lancement d'une Consultation

**10**

**Projet Création des Centres d'Affaires :**

- **Phase Etude** : Choix des Emplacements et élaboration d'un Plan de Mise en Œuvre.
- Création du Centre d'Affaires Tunis-Sud.

**11**

**Projet Mise à niveau de la Segmentation Clientèle (Retail & Corporate)Phase Etude :**

- Etude Benchmarking des segments, des critères et du dimensionnement
- Définition des critères et identification des segments
- Plan de Mise en Place

**12**

**Programme Refonte du Dispositif Risque Contrôle & Conformité :**

- Elaboration d'un Nouveau Schéma délégataire (processus d'octroi des crédits)
- Mise en Place d'une Base de Gestion des Incidents
- Mise en Place Solution Control+ : Contrôle des Journées Agences
- Liquidation du Stock des Ressemblances KYC
- Cartographie des Risques de Non-Conformité
- Mise à jour de la Matrice Risques KYC
- Upgrade de la Solution AML Siron Embrago vers la version 22
- Certification AML 30000

**14****PROJET GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS :**

- Implémentation de la Solution « **Averoos** ».
- Finalisation **des tests** de la Solution. (Fonctionnels, techniques et de sécurité)
- Mise en production dans un **Site Pilote**
- **Préparatifs pour le déploiement de la Solution « Averoos ».**

**16****PROJET MISE EN PLACE BASE GARANTIES :**

- Saisie des Données et Numérisation des dossiers de Garanties

**18****PROJET RELÈVEMENT DES TARIFS & MISE À NIVEAU DU CATALOGUE DES COMMISSIONS :**

- Benchmarking de la tarification au niveau du secteur
- Fixation de la nouvelle tarification 2023 compte tenu du Benchmark et du tarif Max déclaré à la BCT et mesure d'impact ;
- Communication : Information clientèle, affichages et Notes de Services
- Changement de tarifications et application de nouvelles: Frais de tenue de compte, Main levée partielle...

**20****PROJET REFONTE SITE WEB BHNET ET BH MOBILE :**

- Amélioration de la Charte et de l'expérience client (Convivialité)
- Démarrage des travaux de développement des services Authentification Biométrique, Virements, Activation/désactivation Carte, Gestion du Budget, ...

**15****PROJET PILOTAGE DU CAPITAL HUMAIN DU RÉSEAU:**

**Démarrage des travaux de Mise en œuvre du projet:** l'élaboration d'un Bilan des compétences du personnel du réseau et l'établissement des fiches de Postes, préparatifs pour la réalisation d'un Plan de Carrière pour chaque poste ainsi qu'un Plan d'Actions de formation.

**17****PROJET REFONTE DES SYSTÈMES D'ÉVALUATION ET DE PROMOTION:**

- **Définition et Validation du nouveau système d'évaluation des Performances**, des compétences, Postes/Profils et des Nouvelles recrues **et d'une nouvelle politique de rémunération.**
- **Organisation de séances de Coaching et de Formation** de tous les Managers de la Banque en préparation de la Phase de Tests du nouveau système. (*Finalisé*)

**19****PROJET NOUVELLE RÉPARTITION DES DIRECTION RÉGIONALES :**

- Préparatifs : Nouvelle répartition des Agences, Elaboration des Notes d'Organisation, Choix des responsables et des Chargés, ...

**21****PROJET SMS INTERNATIONAL :**

- Mise en Place d'un Service SMS International.

## 22

### PROJET BI QLIKSENSE :

Achèvement des travaux de Mise en Œuvre de la Solution Business Intelligence ClikSense: Cadrage, Définition des KPIs, Développement, Intégration et Tests.

Préparatifs pour la mise en exploitation de la solution. (*Finalisé*)

## 23

### PROJET RÉORGANISATION :

- Mise en Place d'un nouvel Organigramme (Niveaux Pôles, Directions Centrales et Directions)

- Préparation de la mise en place des divisions.

- Mise à niveau des Fiches Missions / Attributions

## 24

### PROJET CENTRALISATION DE L'ACTIVITÉ COMPTABLE :

- Mise en place d'une organisation comptable centralisée sous l'égide de la D.C. Comptabilité.

## 25

### PROJET RÉCONCILIATION COMPTABLE :

- Concrétisation de la Phase Marché et choix du prestataire.

## 26

### PROJET E-RELEVÉ & E-ECHELLE D'INTÉRÊT (E-DOCS) :

Mise en place du Service Mise à disposition des clients des Relevés de Compte et des Echelles d'Intérêts.

**Extension du périmètre** pour couvrir d'autres supports destinés aux clients

## 27

### PROJET PCA:

- Mise en place et stabilisation du Site de Secours et du Site de Repli.

- Tests et pérennisation du PCA.

## 28

### PROJET ENRICHISSEMENT DE L'OFFRE PRODUITS & SERVICES (PARTICULIERS & ENTREPRISES) :

- Conception & lancement produit Easy douane

- Conception Cartes Platinum Nationale/Internationale/Travel

- Conception Pack Platinum (Segment Diamant)

- Lancement Cartes Platinum

- Pack BH Affaires Classic & Platinum

## 29

### PROJET RÉAMÉNAGEMENT DES AGENCES :

- Concrétisation des Marchés pour le choix des Prestataires pour l'Assistance à la Maîtrise d'ouvrage, les concepteurs et les travaux de mise en œuvre.



# Capital Humain et développement des compétences

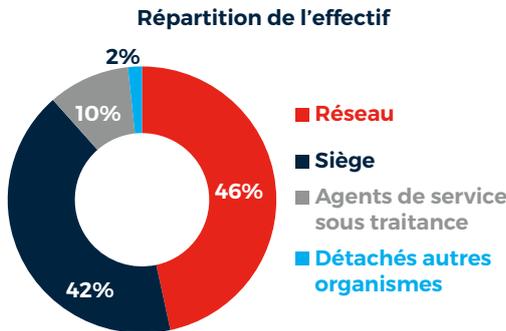
# CAPITAL HUMAIN

## RÉPARTITION DE L'EFFECTIF

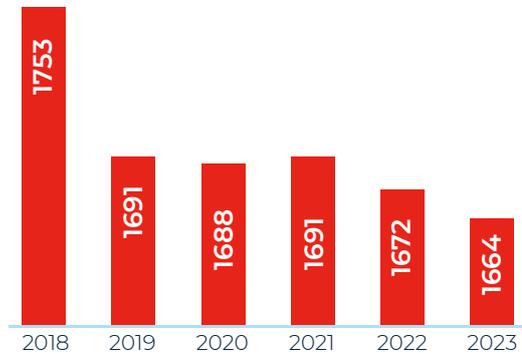
Durant l'année 2023, le capital humain de la Banque a diminué de 41 employés (partants pour motif retraite, décès, démission, licenciement) et a augmenté de 33 recrutements pour atteindre 1664 à fin 2023 contre 1672 en 2022.

Par ailleurs, l'effectif des cadres et cadres supérieurs est passé à 1138 au 31.12.2023, représentant ainsi 68,3 % de l'effectif global.

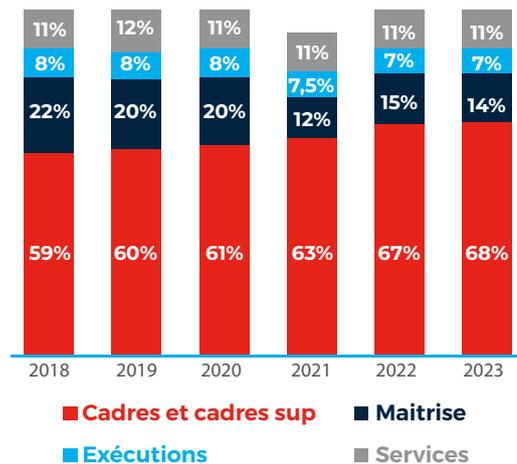
L'effectif moyen par agence s'est amélioré pour se situer à 9,95 à fin 2023 contre 10,02 au 31.12.2022 (compte tenu des métiers bancaires,



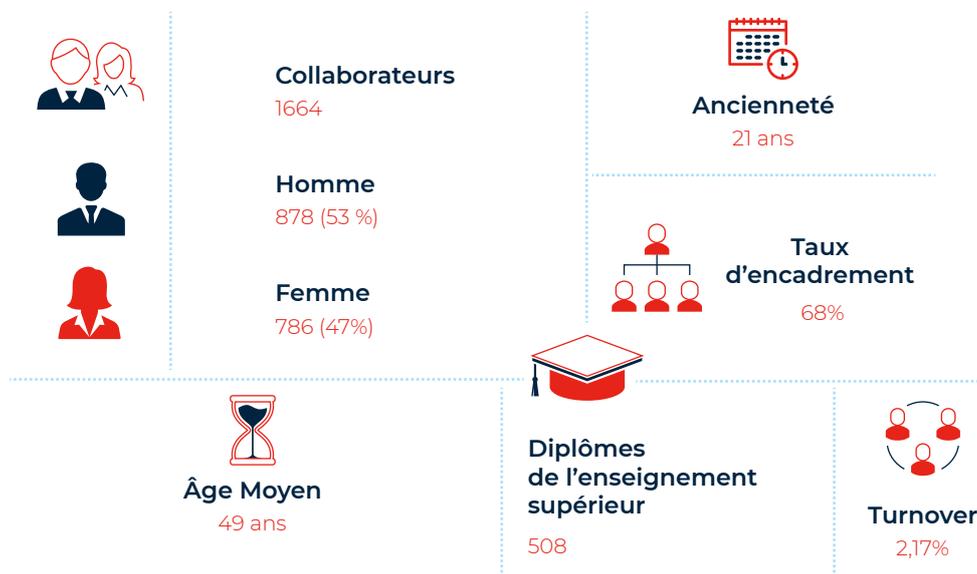
## Évolution de l'effectif



## Répartition par catégorie professionnelle



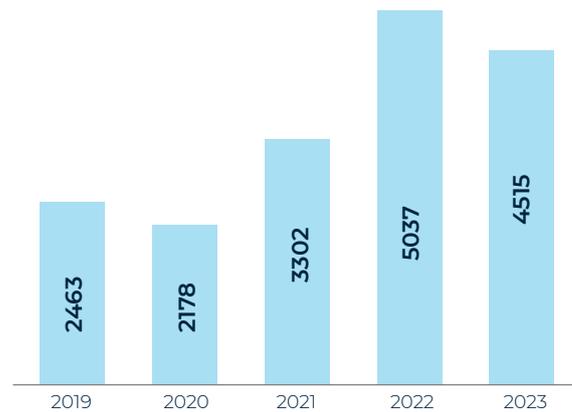
## INDICATEURS CLÉS



### DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

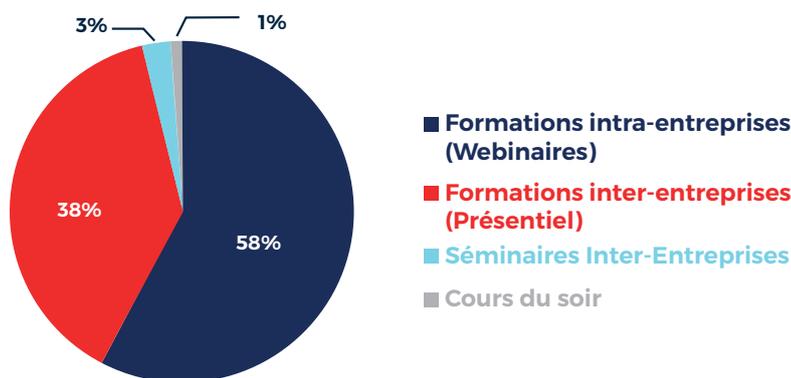
Au niveau de la formation et du développement des compétences, la Banque a axé ses efforts sur la mise à niveau des compétences du personnel en général et du réseau en particulier et ce à travers les formations métiers ainsi que les formations diplômantes.

Ces actions ont concerné 4515 participants pour l'année 2023.



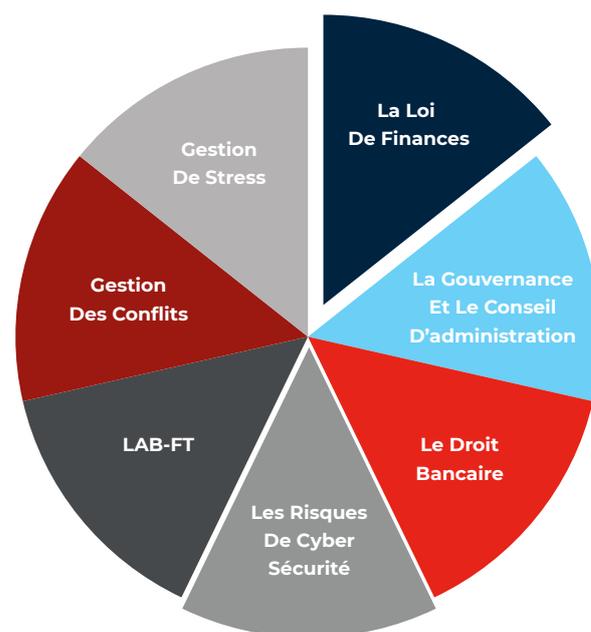
Le nombre des participants est réparti par type de formation comme le montre le tableau ci-dessous :

Types de formation	NOMBRE DES PARTICIPANTS	EN %
Formation Intra-Entreprises( Webinaires)	2605	57,7%
Formation Intra-Entreprises (Présentiel)	1742	38,6%
Seminaries Inter-Entreprises	121	2,7%
Cours du Soir	47	1%
<b>Total</b>	<b>4515</b>	<b>100%</b>



### FORMATIONS INTRA-ENTREPRISES

Les formations en Intra-Entreprises ont totalisé 27 actions qui ont touchés des multiples thématiques,.



### FORMATIONS « COURS DU SOIR »

CURSUS DE FORMATION	NOMBRE D'INSCRIT 2022-2023	NOMBRE D'INSCRIT 2023-2024
ITB	26	26
MBA Service Financier	7	7
Master SSI	1	1
Master Ingénierie financière	2	2
Master Management Digital et SI	1	1
Master Finance	-	2
Master en Génie Industriel	1	1
Licence en Management	1	1
Licence en Droit Privé	1	1
Bts Maintenance Industrielle	1	1
Cycle préparatoire	-	3
Cycle Moyen	1	1

## BH | ACADEMY : UN ACQUIS ET DES AMBITIONS

### CHIFFRES CLÉS



Nombre des modules e-learning	09 modules disponibles sur la plate-forme BH ACADEMY
Nombre des utilisateurs BH Bank	1488 utilisateurs
Nombre des utilisateurs Groupes BH	192 utilisateurs

NOMBRE	INTITULÉ DU COURS	NOMBRE DES INSCRITS	TAUX DE PARTICIPATION
1er module	Lutte contre le blanchiment d'argent et financement du terrorisme	1633	88,18%
2ème module	Sensibilisation à la sécurité du système d'information	1631	77,68%
3ème module	Rôle et fonctionnement de la fonction contrôle de la conformité	1632	73,07%
4ème module	Risque Opérationnel	1672	19,07%
5ème module	Notion de résidence et les comptes réglementaires	887	71,48%
6ème module	Le Commerce extérieur	932	26,90%
7ème module	Les techniques managériales pour la mobilisation des équipes	321	8,72%
8ème module	Produits BH Bank	887	7,76%
9ème module	Techniques de vente	909	14,74%

En vue d'aider nos clients à réaliser leurs projets personnels ou professionnels, la Banque investit constamment dans le développement de son capital humain afin qu'il puisse apporter les réponses nécessaires aux besoins de ses clients.

A cet effet, et afin d'ancrer la culture d'entreprise apprenante, la Banque a investi dans la formation en ligne avec l'enrichissement de son offre de formation sur la plateforme de e-learning à travers la mise en place de 3 derniers modules,

Sur un autre plan, les équipes de la BH Academy ont veillé à consolider l'esprit de groupe-BH par la formation des ressources travaillant dans les filiales et leur implication dans le projet de culture d'entreprise.



# Développement commercial

## DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

S'inscrivant dans une démarche d'amélioration, La BH Bank a poursuivi durant 2023 son programme de développement stratégique insufflé par les différents projets mis en place au cours des dernières années. Certains de ces projets qui sont en cours de finalisation, ont permis une visible transformation de la banque sur les plans:

- ✓ Digital, à travers le développement de son offre de produits et services digitaux ainsi que l'amélioration continue de son système d'information,
- ✓ Commercial en mettant l'axe satisfaction du client au cœur de ses priorités.

En effet, les principaux axes de la nouvelle stratégie de la Banque est fortement orientée Client: plus de proximité, une meilleure qualité de services, l'innovation, la conquête et une meilleure couverture de l'univers des besoins des clients aussi bien professionnels que personnels.

A ce titre, la banque s'est attelée à poursuivre son développement commercial en s'appuyant sur l'engagement et l'implication de ses collaborateurs pour une meilleure prise en charge du client, permettant un service de qualité: ;

Cette année a été marquée un déploiement de la stratégie de la banque par marché.

### MARCHÉ RETAIL

#### Objectifs

- Consolider les perspectives de développement de l'activité Retail pour améliorer la rentabilité de l'ensemble du réseau d'agences;
- Optimiser le parcours client en vue d'améliorer la qualité des services rendus
- Œuvrer à stabiliser l'épargne notamment l'épargne logement ;
- Consolider le portefeuille clients actuel des petites entreprises et suivre une politique de financement en phase avec les besoins de l'activités de la relation et ses capacités d'endettement
- Diversifier l'offre de produits et services digitaux, pour une meilleure agilité et proximité avec les clients ;
- Valoriser l'offre de produits et packs par segments de marché,
- Activer la montée en puissance du niveau de prise en charge de la clientèle Haut de Gamme, Professionnels et TPE, ainsi qu'une meilleure réactivité par rapport à leurs demandes et exigences

#### Réalisations 2023

- La Consolidation de la position de la BH Bank dans le Retail banking;
- La prospection et le démarchage recrutement en faveur des segments Haut de Gamme et des professionnels tout en fidélisant la clientèle existante;
- Renforcement de la collecte des dépôts, notamment celles de l'épargne;
- L'accélération du rythme de placement des crédits tout en respectant les mesures de prudence;
- Le recouvrement des crédits accordés, notamment dans sa 1ère phase commerciale;
- L'amélioration des délais de traitement des dossiers;
- La reconsidération du dispositif commercial et son extension en termes de réseau d'agences et de Directions régionales;
- Etoffer l'offre de produits et services personnalisés;

## DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

- **Mise en place de la nouvelle couverture assurance des cartes BH Bank**, visant à assurer une meilleure protection de notre clientèle dans une vision de cyber sécurité. Aussi, la garantie usage frauduleux a été élargie pour couvrir aussi bien le débit constaté sur le compte occasionné suite à un vol ou à une perte de la carte que celui consécutif à l'usage frauduleux des données de la carte;
- Mise sur le marché de nouvelles offres dédiées au marché Haut de Gamme - Clientèle à haut potentiel: **Lancement des cartes « Platinum Nationale & Internationale »** et des **packs « Platinum »**. Ces produits leur offriront le standing recherché et des prestations de prestige personnalisées. A travers ces nouvelles offres, notre institution vise un meilleur positionnement sur le marché – Ces nouveautés ont été accompagnées par une action de formation à l'adresse de la force de vente.
- **Développement de l'offre Digitale** et ce, à travers la mise sur le marché du nouveau service **E-Documents** permettant aux abonnés de disposer de leurs relevés de compte en ligne d'une manière sécurisée;
- **Tournées Commerciale au niveau des régions:** Différentes tournées commerciales ont été effectuées au niveaux des Directions Régionales du Sahel, Sfax et Centre, Sud et Nord. Ces action, entrant dans le cadre de la nouvelle politique de proximité adoptée par la Banque, englobe: Des visites de prospection et de consolidation des relations commerciales avec les clients de la région ainsi que des réunions avec les cadres de chaque Direction Régionale,
- **Multiplication des actions d'Animation Commerciale** et ce, à travers les Journées Portes Ouvertes: organisées en faveur d'une clientèle cible à bonne valeur pour notre banque, : Présentation de l'offre BH Bank aux institutions visitées, visant ainsi, à augmenter le taux d'équipement de notre clientèle existante et de prospecter une nouvelle clientèle : Ordre des Ingénieurs, VERMEG, ACTIA Engineering, régions de Tozeur (Direction Régionale de la Santé des régions de Kébili, Tamaghza, Nefta, Dguech de la santé) et Nefta (pour les habitants de la région de Nefta, une journée portant sur la vulgarisation du portefeuille habitat, notamment le FOPROLOS)
- **Consolider la synergie de la banque avec le groupe BH Bank, à travers le développement des offres dans le cadre de la complémentarité métier, en l'occurrence, les produits de bancassurance et les produits de leasing**
- **Participation au salon MASKAN EXPO à Paris:**  
Cette action entre dans le cadre de la stratégie de la banque axée sur la proximité, particulièrement pour la diaspora Tunisienne à l'étranger. Une équipe commerciale a été présente pour animer le stand BH Bank aménagé pour cette occasion permettant aux visiteurs d'avoir une meilleure visibilité par rapport à l'offre BH Bank sous ses différentes formules. Cette manifestation a permis à la BH Bank de consolider encore une fois l'image d'une Banque citoyenne, proche et à l'écoute de ses clients, tout en assurant la concrétisation d'ouvertures de comptes sur place, de commercialisation du pack BLEDNA, de dépôts de dossiers de crédits , ainsi qu'accrochage d'une clientèle des prospects.

- **Action commerciale en partenariat avec la CTN** : Il s'agit de la signature d'une convention avec la CTN à travers lequel une action BH est menée à bord des Car Ferries TANIT et CARTHAGE assurée par la présence de commerciaux BH sur 20 traversées Marseille et Gênes.

## DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

**Encourager les performances et Stimuler une compétitivité saine entre les commerciaux à travers la Mise en place d'un challenge** « Epargne, Crédit Habitat & Recouvrement » ; L'objectif étant:

- ✓ D'améliorer la masse des dépôts, via la mobilisation des ressources stables;
- ✓ Optimiser le taux de transformation et permettre aux agences de s'autofinancer ;
- ✓ Booster l'octroi des crédits habitat, et assurer le recouvrement des crédits aux particuliers.

### MARCHÉ DES ENTREPRISES

#### Objectifs

1. Réorganisation partielle du réseau dans le but de développer davantage l'activité « Corporate » de la banque
2. Renforcer les liens BH Bank/ Les Entreprises clientes, œuvrer à enrichir davantage notre portefeuille clientèle avec ce segment;
3. Elargir notre gamme de produits et services destinés à cette clientèle
4. Améliorer les indicateurs d'activité du marché de l'entreprise en termes de dépôts, engagement, impayés, KYC et équipement;

#### Réalisations

1. Dans une optique de proximité, et gain en termes de part de marché, par région, la BH Bank a réalisé des études géo-marketing, à l'effet d'identifier le potentiel économique, démographique des régions et le positionnement de la BH au niveau des différents gouvernorats, de même que des business models, à l'effet de dégager les régions où la banque gagnerait à créer des centres d'affaires, pour une meilleure prise en charge des clients entreprises:

✓ **Création de 7 centres d'affaires** dans les régions à fort potentiel économique et démographique, tout en veillant à leur organisation structurelle - répartis de la sorte : Hédi Nouira – Sfax Route de Gabès – Bir El Kassaa – Sousse Corniche – Béja – Gabès et Bizerte

2. **Accorder les conditions de faveur des clients corporate en fonction de la rentabilité clients ;**
3. Œuvrer à Rentabiliser les **TPE chez les commerçants**, tout en accentuant l'effort sur la généralisation de leur octroi à notre clientèle actuelle ainsi qu'aux commerçants nouvellement prospectés;
4. **Assurer un recouvrement efficient des impayés** du marché de l'entreprise ;
5. Dans le cadre des « **journées Bleus** », organiser les visites aux entreprises prometteuses et ce, afin de réaliser des alliances rentables pour les deux parties.
6. Assurer un recouvrement efficient des impayés du marché de l'entreprise ;
7. Améliorer la commercialisation et booster l'utilisation effective du service digital E-trade en vue de donner à la clientèle une meilleure visibilité par rapport à leur activité de commerce extérieur;

## DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

8. **Lancement du Challenge Marché de l'Entreprises**, cette action ambitieuse vise à :
- ✓ Hisser les dépôts via la mobilisation de ressources stables;
  - ✓ Optimiser le taux de transformation et permettre aux différents marchés de s'autofinancer;
  - ✓ Booster l'octroi des crédits notamment les crédits de campagne et l'escompte commercial;
  - ✓ Créer une dynamique de prospection d'un clientèle à forte valeur ajoutée
9. **Elaboration d'un benchmark de tous les produits et services offerts** pour le marché des entreprises sur le marché tunisien, ayant abouti à :
- ✓ Déterminer le positionnement de notre institution par rapport à la concurrence ;
  - ✓ Focaliser sur les offres non encore développées à la BH Bank;
10. **Développement de Nouveaux Produits et Services** notamment :
- ✓ **Easy Douane** qui est un nouveau produit destiné au financement des droits de douane des entreprises importatrices.
  - ✓ La création des Packs Affaires, pour les Très Petites Entreprises et les Petites et Moyennes Entreprises et ce, afin de les aider à développer leurs activités commerciales;
    - **Le Pack Affaires**: destiné au segment TPE,
    - **Le Pack Affaires Platinum**, destiné au segment de marché PME .
11. **Développement de l'offre Digitale** et ce, à travers la mise sur le marché du nouveau service **E-Documents** permettant aux abonnés de disposer de leurs relevés de compte en ligne d'une manière sécurisée

## DÉVELOPPEMENT DIGITAL

- Dans le cadre de la concrétisation de la nouvelle « stratégie digitale BH Bank », l'année 2023 a été marquée par le lancement des nouveaux projets qui s'inscrivent dans le cadre de la transformation digitale afin d'améliorer l'Expérience Clients et développer davantage la confiance et le confort utilisateur. Parmi ces nouveaux projets nous citons le déploiement de la nouvelle solution « E-Doc » et de la solution Scan Chèque.
- En effet, la solution « E-Doc » a permis la dématérialisation des relevés de compte et des échelles d'intérêts, documents essentiels aux rapprochements bancaires et comptables de nos relations professionnels et entreprises. Elle a permis la disponibilité et l'accessibilité des E-relevés et E-échelles d'intérêts en ligne via BHNet et l'amélioration de la qualité de nos services. Le service E-Doc a offert aussi aux clients Retail la possibilité de disposer en ligne de leurs relevés de compte à travers leurs espaces BHNet. La solution « E-Doc » génère d'une manière automatique plus de 275 000 E-relevés mensuels et près de 40 000 E-échelles d'intérêts trimestriels.
- Par ailleurs, la solution Scan chèque a permis aux Grandes Relations et Groupes de la banque de dématérialiser le processus de remise des chèques à l'encaissement et de les traiter de bout en bout d'une manière automatique. Ce qui a assuré pour ces relations commerciales une meilleure expérience clients favorisée par le bénéfice de meilleurs délais pour le traitement de des remises

chèques, et l'optimisation de la gestion de leur trésorerie.

- Sur un autre plan, la solution de paiement Mobile « BH Mpay » a migré en 2023 de sa version carte digitalisée à la version Wallet pour une meilleure contribution à l'inclusion financière.
- En terme de chiffres les canaux digitaux continuent à enregistrer durant l'année 2023 une adhésion remarquable. En effet, 100 800 clients parmi les clients titulaires de comptes de dépôts consultent en ligne leurs opérations bancaires, que ce soit à travers le Web ou via l'application mobile.
- Le nombre des abonnements aux services de notifications SMS a atteint à la fin de l'année 2023 plus de 216 700 abonnements.

## DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

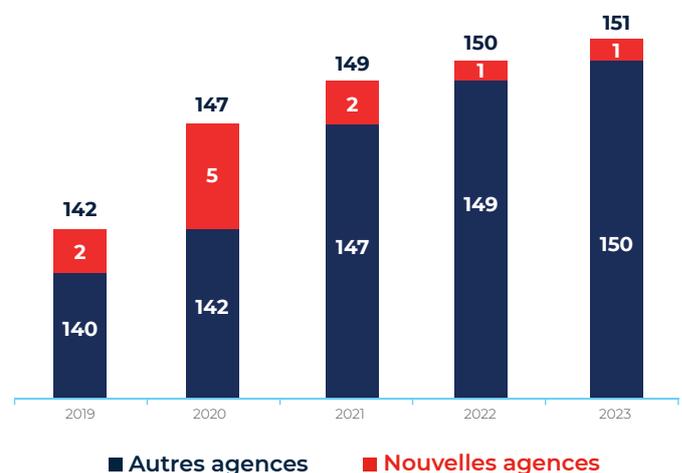
### EXTENSION ET MODERNISATION DU RÉSEAU

#### Ouvertures d'agences

La BH Bank a poursuivi durant l'année 2023 le renforcement de son réseau d'agence afin de créer un maillage de proximité auprès de sa clientèle effective et potentielle.

A cet effet, une nouvelles agence a ouvert sa porte au cours de l'année 2023, à savoir l'agence gafsa Ennour.

Les agences rénovées sont au nombre de 8 avec une refonte totale pour 6 en conformité avec notre nouvelle charte d'aménagement des points de vente et 2 points de vente ont été relocalisé avec l'aménagement du centre d'affaire BIR KASAA. Ces rénovations ont nécessité la relocalisation des agences pendant les travaux afin d'assurer la continuité de service au client. Dans le cadre de la réorganisation du réseau, il a été décidé de créer trois nouvelles Directions Régionales et mettre en place une nouvelle répartition des agences.







# **Activité à l'international**

## ACTIVITÉ À L'INTERNATIONAL

### CHIFFRE D'AFFAIRES

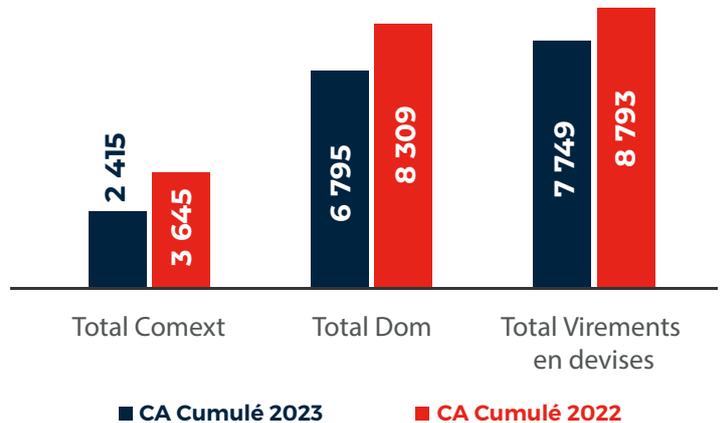
Pendant l'année 2023 L'environnement du commerce international a été fortement impacté par les tensions géopolitiques (conflits Ukrain/Russie, Palestine/Israël...) touchant les chaînes d'approvisionnement et les échanges internationaux.

En Tunisie selon les chiffres de l'INS, en Décembre 2023 nos exportations ont observé une augmentation de (+7,9%). Le secteur phare est celui des industries agro-alimentaires (+17,8%). En revanche les exportations du secteur de l'énergie ont baissé de (-16,2%) et celles des mines, phosphates et dérivés de (-25,8%).

Nos importations ont enregistré un repli de (-4,4%) qui provient essentiellement de la baisse enregistrée au niveau des importations des produits énergétiques (-10,8%) et des matières premières et demi-produits (-7,3%).

L'activité de la banque a été fortement marqué par les conjonctures à la fois nationale et internationale. En effet, notre chiffre d'affaire réalisé en 2023 est de 17MD contre 20,7 MD en 2022.

Evolution du CA par structure DCBE

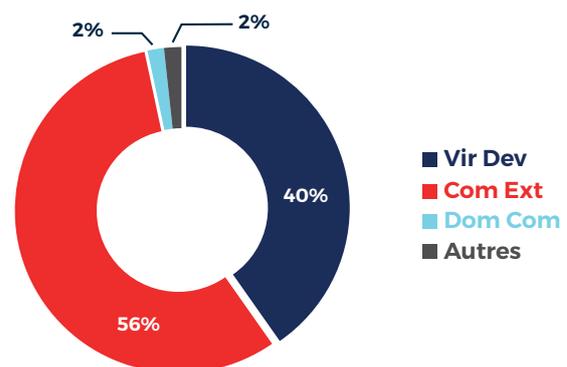


### COMMISSIONS

La progression de l'activité à l'international s'est répercutée sur les revenus de la SBE. En effet, au 31.12.2023, Le total commissions est passé de 14,7 MD à 11,5MD. Les produits phares qui ont contribué cette évolution sont le Crédit Documentaire à l'importation.

La part des commissions sur les transferts en devises gagne 5 point de pourcentage pour atteindre 40% du total des commissions sur les opérations à l'international.

Structure commissions 2023





# La Salle de Marchés

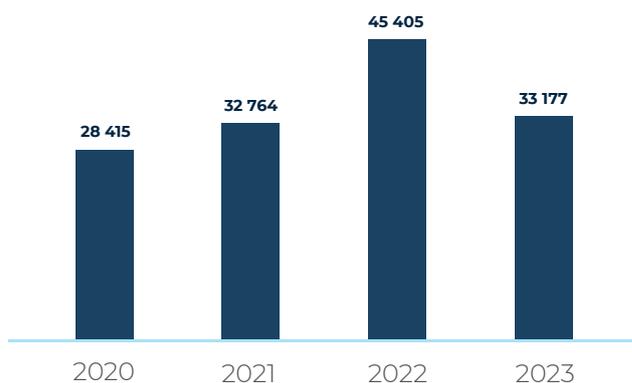
## LA SALLE DE MARCHÉS (SDM)

Durant l'année 2023, l'effet de la guerre au moyen orient et les évènements qu'a connu notre pays ont continué à affecter la relance économique espérée. Malgré la conjoncture économique morose, l'équipe de la SDM a réussi à s'adapter à toutes les évolutions en maintenant le même niveau de performance que les années précédentes bien que légèrement inférieur à l'année exceptionnelle précédente.

### ACTIVITÉ CHANGE

Au titre de l'année 2023, l'activité de change de la Salle des Marchés a généré un Résultat Net de change au comptant de 33.177 MD contre 45.4 MD en 2022 et contre 32.7 MD en 2021.

#### Evolution du résultat de change



## ACTIVITÉ SVT

### Evolution du revenu des titres du Trésor



Le gain sur portefeuille titres du Trésor s'est nettement amélioré en 2023, passant de 120MD en 2022 à 164 MD en 2023 soit une évolution de 36%,.

L'année 2023 a été marquée par une consolidation du portefeuille « Emprunt National » aussi bien pour notre banque que pour l'ensemble du secteur.

Ceci a permis à la banque à la fois de:

- \* Disposer en permanence du niveau requis et adéquats d'Actifs Liquides de Haute Qualité pour le pilotage de la trésorerie et du ratio « LCR »
- \* De renforcer la contribution du portefeuille titres dans le PNB de la banque dans le cadre de sa politique de diversification du risque et des sources de revenus.



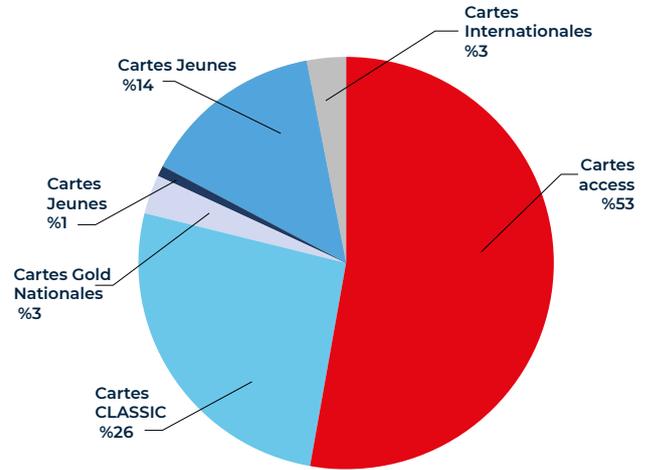
# Activités monétique

## ACTIVITÉ MONÉTIQUE

### NOS CARTES

Pour la Banque, la généralisation des cartes bancaires sur tous les comptes éligibles constitue un axe de développement stratégique visant la transformation des transactions fiduciaires en paiement électronique. Ainsi, et en 2023, le taux d'équipement a atteint 86% par rapport à celui réalisé en 2022 de 75% .

Les 314 052 cartes sont réparties en cartes classiques, cartes électronique et cartes Gold. Plusieurs avantages et services sont adossés aux cartes en rapport avec les profils et les besoins de la clientèle: découverts autorisés, assurances contre les pertes.

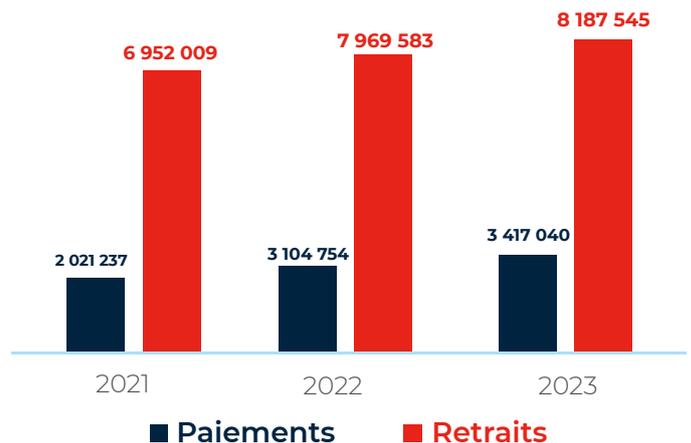


Les porteurs de cartes BH ont réalisé 3,4 milliard de transactions de paiement en progression de 10 % en nombre et 22,8% en montant tandis que leurs retraits sur les guichets automatiques de la BH et des autres banques ont progressé de 2,7% en nombre et de 6,8% en montant (8,2 milliard de transactions).

De 2021 à 2023, les paiements par cartes ont progressé de 69%.

Globalement, l'activité de nos cartes a progressé de 5% en nombre et 9 % en montant réalisant 2,233 Milliard de Dinars pour 11,6 Millions de transactions.

Evolution du volume de transaction des cartes



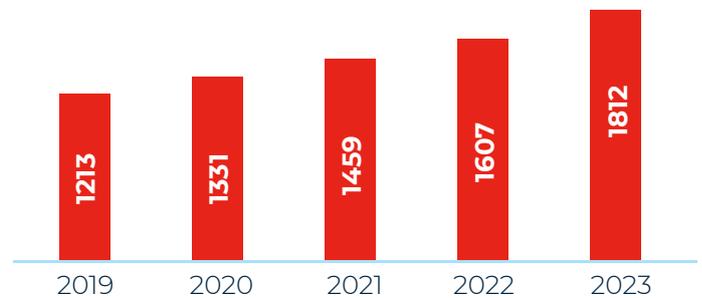
## ACTIVITÉ MONÉTIQUE

### NOS GUICHETS (GAB'S)

Notre réseau de GABs, constitué de 182 unités, a permis la réalisation de 7,5 milliard de transactions pour un chiffre d'affaires de 1812 MD en progression de 9,6% en nombre et 12,8% en montant.

Les commissions perçues sur les porteurs de cartes des autres banques (locales et étrangères) ont totalisé 4,7 MD.

Evolution du Volume Opérateur ( en MD) des GABs BH



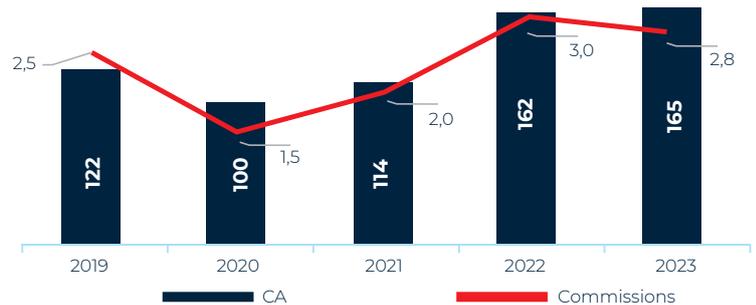
### NOS TERMINAUX DE PAIEMENTS (TPE)

le nombre des commerçants affiliés est presque le même que celui enregistré à fin 2022 soit 835 dont 659 commerçants actifs soit un taux d'activité de 79%.

L'ensemble de ces commerçants est équipé de 1520 terminal de paiement (TPE) en progression de 1%.

L'activité des commerçants s'est améliorée de 2,7% en nombre et 1,6% en montant enregistrant un chiffre d'affaires de 165 MD et 2,8 MD de commissions perçues.

Evolution des commissions et du chiffre d'affaires pour les TPE





# Rétrospectives 2019 - 2023