



Accédez à notre site web

Ouvrez votre application de lecture et
visez le QR Code situé au verso de la couverture
avec l'appareil photo de votre Smartphone



RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2020



Sa majesté le ROI MOHAMMED VI
QUE DIEU L'assiste.

Par *talent*
CONSTRUISONS
le une vie
meilleure



TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT	04
PRÉSENTATION	06
GOVERNANCE	09
Organes de gouvernance	10
Organisation	12
OFFRE DE PRODUITS ET SERVICES	14
Produits de microcrédit	14
Nouveaux produits destinés à la TPE	15
Produit de relance	15
Produits de diversification	16
ÉVOLUTION DU SECTEUR DU MICROCRÉDIT	18
Effectif	18
Encours de crédit	18
Clients actifs	19
Portefeuille à risque	19
Al Amana dans le secteur	19
ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ	20
Activité de microcrédit	20
Activité de diversification	24
Performance sociale	26
Services non-financiers	29
RESSOURCES ET MOYENS	32
Réseau de Distribution	32
Ressources Humaines	32
Systèmes D'information et Réingénierie des Processus	35
Communication Digitale	41
ÉVÉNEMENTS DE L'ANNÉE	42
Al Amana Microfinance participe activement à l'opération de distribution des aides sociales	42
Al Amana Microfinance lance « Tamwil Attadamoune » pour soutenir ses clients	42
Al Amana Microfinance lance Tamwil OTO	42
Al Amana Microfinance maintient sa certification ISO 9001:2015	43
La BEI et al Amana Microfinance s'allient pour soutenir les micro-entreprises et TPE	43
SITUATION FINANCIÈRE ET COMPTABLE	44
Comptes de produits et charges	44
Comptes du bilan	46
Opinion des commissaires aux comptes	48
PARTENAIRES	49
CARTE D'IMPLANTATION D'AL AMANA MICROFINANCE	50



MOT DU PRÉSIDENT

L'année 2020 marquée par la pandémie mondiale du Covid 19 sera un point d'inflexion de l'histoire contemporaine à plus d'un titre. Que ce soit les réactions des gouvernements au choc, la vitesse extraordinaire de mise en œuvre de vaccins, les nouvelles habitudes du monde du travail, la symbiose entre acteurs publics et privés, les aides aux populations, les compétences nouvelles découvertes lors de cette crise, modifieront en substance les modèles de société et de développement.



Notre Pays s'est distingué par sa gestion clairvoyante de la crise et sa capacité d'anticipation. Ainsi dès le début de la pandémie la plupart des secteurs d'activité ont été approchés et fait l'objet d'un accompagnement atténuant les conséquences de longues périodes de gel d'activité.

Ainsi s'agissant du secteur de la microfinance dès le mois de Mars la FNAM a fait des propositions visant la sauvegarde des IMFs pour la plupart entendues par la tutelle et en cours de mise en œuvre.

Un choc de 3 mois sans production ni recouvrement auquel s'ajoute un manque à gagner lié à la mise en route de la production ainsi que le coût de la gratuité des reports massifs offerts, en respectant l'impératif majeur de sauvegarde de l'emploi conduit inévitablement à une perte de fonds propres.

Les efforts de relance dès le mois de juillet 2020 ont permis petit à petit de recouvrer l'intégrité du portefeuille mais un noyau de clientèle a été durablement affecté par le confinement. Ainsi un mécanisme de garantie des prêts de clients affectés par le confinement a été déployé avec la

Caisse Centrale de Garantie permettant de garantir les prêts de restructuration offerts en solution à ces clients. BAM a aussi assoupli pour une durée déterminée les règles de provisionnement et a aussi mis en œuvre une facilité d'accès aux crédits Bancaires au bénéfice des Institutions demandeuses.

Notre organisation a pu achever l'exercice avec une petite perte de 1,7% de fonds propres et retrouver 85% des niveaux d'activité avant crise.

Elle a aussi dans le même temps contribué amplement à la distribution des aides covid en s'illustrant particulièrement dans le monde rural enclavé avec la flotte d'agences mobiles.

En conclusion je tiens d'une part à remercier l'ensemble des employés de notre Institution qui n'ont pas ménagé de répit durant ces longues périodes de crise ainsi que les membres de notre Conseil d'administration pour leur mobilisation étroite tout le long de l'année . D'autre part je tiens aussi à souligner le formidable champ d'opportunités qui s'ouvre désormais au secteur de l'inclusion financière et sociale au sein duquel notre organisation jouera un rôle majeur.

Ahmed Ghazali

Président du Conseil d'Administration

PRÉSENTATION

AL AMANA MICROFINANCE





IDENTITÉ

Al Amana Microfinance est une Organisation régie par le dahir du 15/11/1958 et les lois 18/97 et 58/03 relatives à l'exercice de l'activité du micro-crédit. Elle a été créée le 13 février 1997 et agréée en tant qu'association de microcrédit par le Ministère des Finances le 31 mars 2000.

Al Amana Microfinance déploie ses services à fin 2020 à travers un réseau de distribution qui couvre 75 arrondissements, 276 communes urbaines et 194 rurales par ses 646 agences dont 81 agences mobiles desservant les zones rurales enclavées.



MISSION

La Mission d'Al Amana Microfinance est de contribuer au développement économique et social de notre pays à travers l'inclusion financière des populations exclues du système financier classique.



VISION

La vision d'Al Amana Microfinance est d'être l'institution de référence en microfinance, préférée par ses clients, desservant le plus grand nombre de bénéficiaires, offrant des services diversifiés et innovants, performante financièrement et ayant un fort impact social.

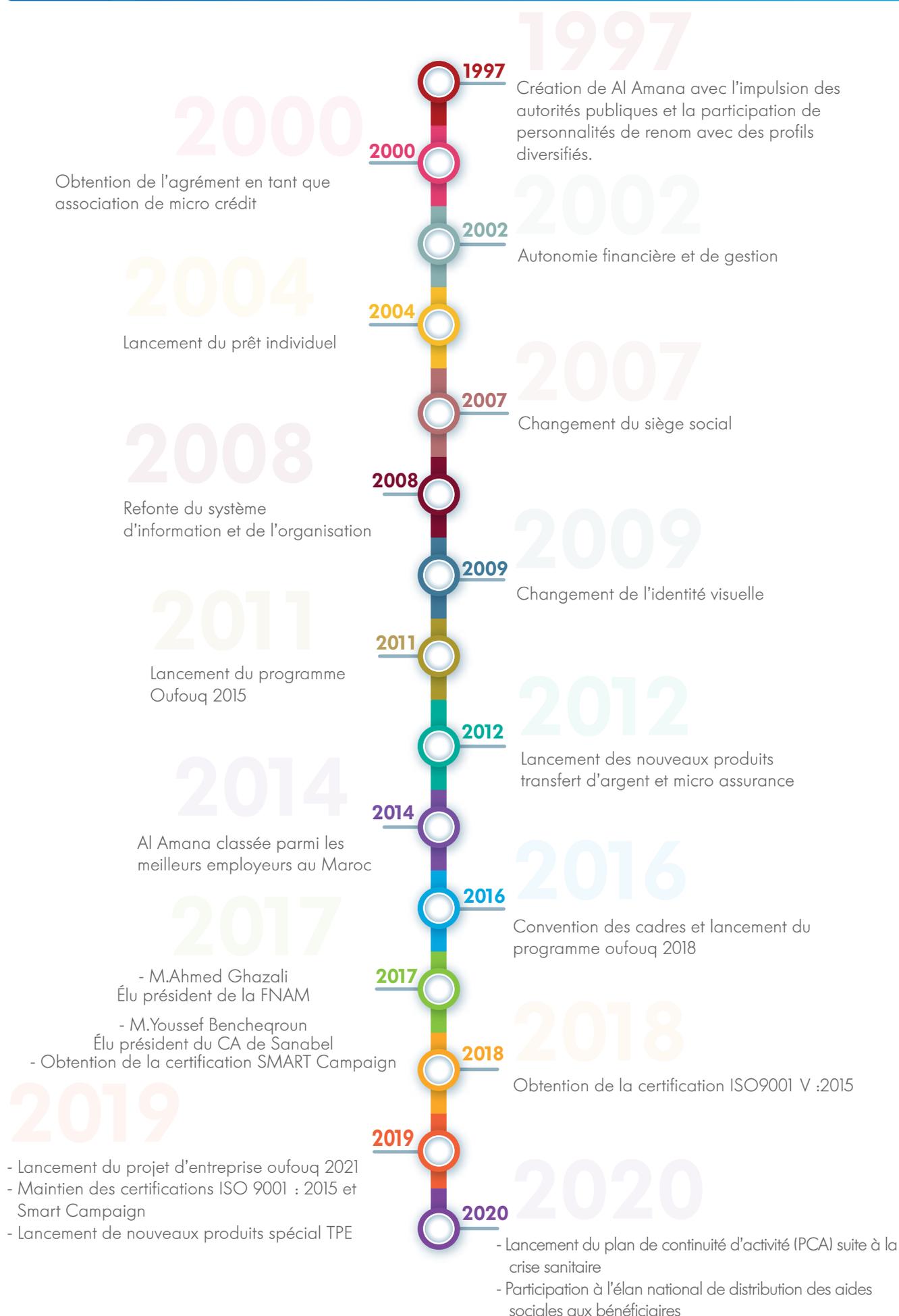


VALEURS

Les valeurs de Al Amana Microfinance reposent sur quatre groupes :

- **Valeurs fondamentales** : l'intégrité ; la transparence et la responsabilité.
- **Valeurs de progrès** : le goût de la persévérance et du succès ; la rigueur ; l'engagement et l'altruisme.
- **Valeurs professionnelles** : la performance et le sens de l'innovation.
- **Valeurs collectives** : l'appartenance et l'équité.

HISTORIQUE



GOVERNANCE



Le dispositif de gouvernance de Al Amana Microfinance repose sur une séparation entre l'organe d'administration et l'organe de gestion conformément aux bonnes pratiques et à la réglementation des établissements de crédit.

Le Conseil d'Administration, compte actuellement 19 membres, sa principale mission consiste à se prononcer sur l'ensemble des décisions relatives aux grandes orientations stratégiques, économiques, sociales, financières ou technologiques de l'institution et veille à leur mise en œuvre par la Direction Générale placée sous le contrôle du Bureau Exécutif.

Le Bureau Exécutif dispose de tous les pouvoirs nécessaires à la bonne marche de l'institution.

IL est notamment chargé d'ordonner les audits, de préparer les travaux du Conseil d'Administration, de l'assister dans sa réflexion, dans ses décisions, et dans la mise en œuvre des orientations stratégiques, les Comités spécialisés sont des instances de gouvernance placées sous l'autorité du Conseil d'Administration auquel elles rendent compte de leurs travaux et de leurs recommandations. Les comités ont pour mission de faciliter et d'accompagner l'exercice par le Conseil d'Administration de sa gouvernance globale.

ORGANES DE GOUVERNANCE



M. Driss JETTOU

Président d'honneur

- Ancien 1^{er} Ministre
- Industriel



M. Ahmed GHAZALI

Président du Conseil d'Administration

- Membre du Conseil Supérieur du Pouvoir Judiciaire
- Ancien Président de la HACA
- Professeur émérite de l'enseignement supérieur
- Membre du comité Stratégie et Utilité Sociale
- Membre du comité Système d'Information et Digitalisation



Mme. Marie Thérèse Dilami

Directrice de la rédaction de l'Economiste

- Vice-présidente
- Membre du comité RH



M. Thami GHORFI

Président Directeur Général de l'ESCA Ecole de Management

- Vice-président
- Président du comité Audit



Mme. Meriem OTHMANI

Chef d'Entreprise
Présidente de l'association INSAF Militante associative

- Assesseur
- Présidente du comité Stratégie et Utilité Sociale



M. Mourad Hamayet

Consultant

- Trésorier
- Président du comité RH



M. Lahcen Agnaou

Ancien Président de Creative Technologies et chargé de mission à CDG Développement

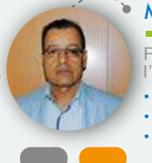
- Assesseur
- Président du comité Système d'Information et Digitalisation
- Membre du comité Audit
- Membre du bureau Exécutif



Mme. Mounia BOUCETTA

Ambassadeur-Secrétaire Générale du Ministère des Affaires étrangères, de la Coopération africaine et des Marocains résidant à l'étranger.

- Assesseur
- Membre du comité S&US



M. Med FOUZI MOURJI

Professeur de l'enseignement supérieur

- Assesseur
- Membre du comité Audit
- Membre du comité Système d'Information et Digitalisation



M. Abderrahmane Zahi

Secrétaire Général de la Fondation Hassan II des Marocains Résidents à l'Etranger

- Assesseur
- Membre du comité Stratégie et Utilité Sociale



M. M'hamed Sedrati

Président de l'Association Nationale de la Production Animale (ANPA).

- Assesseur
- Membre du comité Stratégie et Utilité Sociale



M. Mhamed ELLATIFY

Président de l'association nationale des commerçants en produits alimentaires gros et détail

- Assesseur
- Membre du comité Stratégie et Utilité Sociale



M. Younes SLAOUI

Directeur Général de l'Ecole Française Internationale

- Secrétaire Général
- Membre du comité Audit



M. Mustapha BOUJRAD

Directeur de Cabinet de Consulting

- Assesseur
- Membre du comité Ressources Humaines



Mme. Khadija EL BAKRI

Chef d'Entreprise

- Assesseur



M. Mohammed KABBAJ

Industriel
Ancien Ministre, Ancien conseiller de Sa Majesté Le Roi

- Assesseur



M. Jean Marie Prevost

Représentant de la SIDI

- Assesseur



M. Driss Khrouz

Professeur de sciences économiques
Ancien Directeur de la bibliothèque nationale

- Assesseur
- Membre du comité Stratégie et Utilité Sociale



M. Younes Benakki

Secrétaire Général du Conseil Economique, social et environnemental (CESE)

- Assesseur

Comité Audit

Comité Ressources Humaines

Comité Stratégie et Utilité Sociale

Comité Système d'information et digitalisation

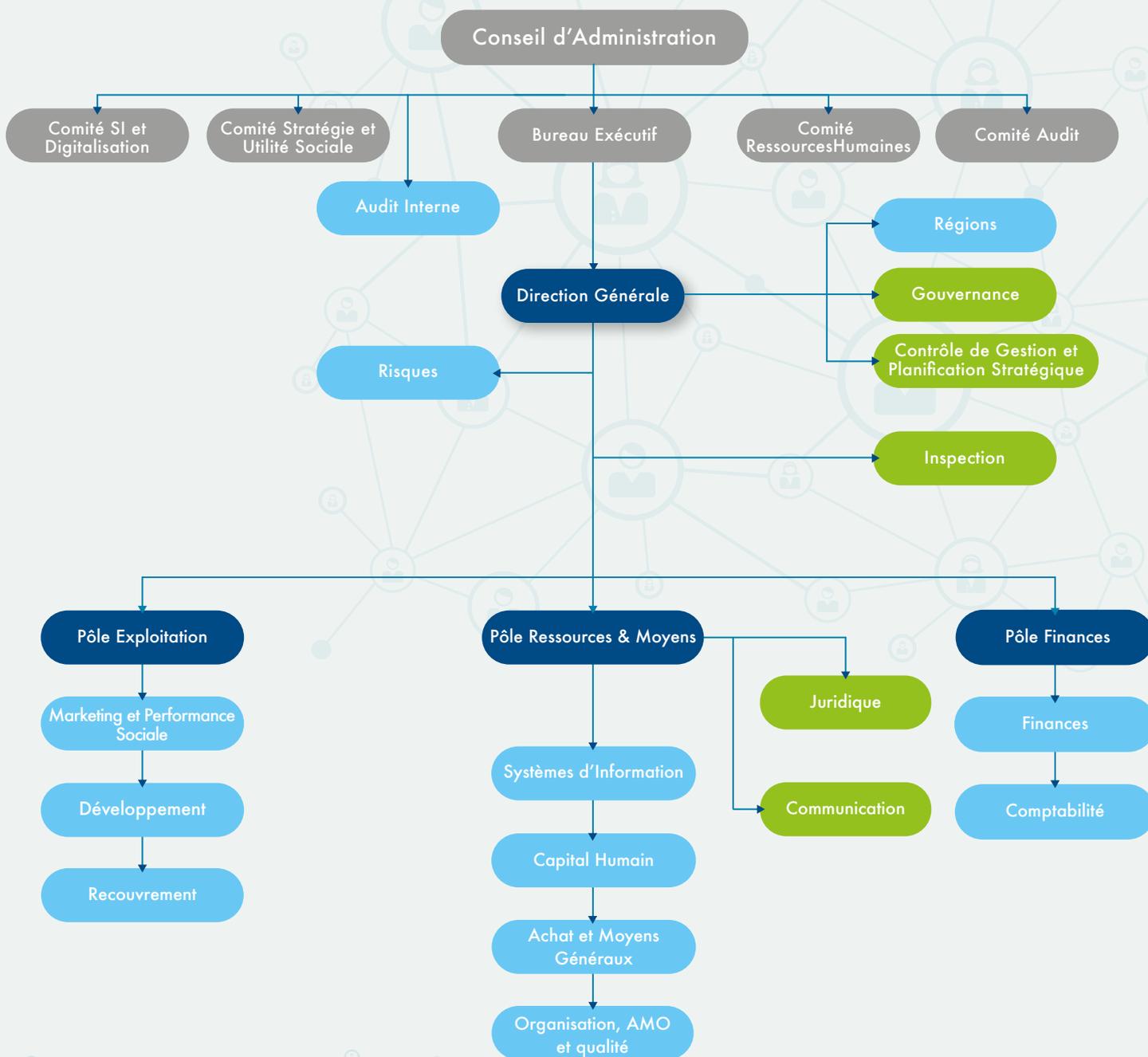


Ci après un zoom sur les attributions ainsi que la composition des comités spécialisés de gouvernance :

COMITÉS SPÉCIALISÉS DE GOUVERNANCE			
	Attributions	Président	Membres
Comité Ressources Humaines	<ul style="list-style-type: none"> Superviser la situation de l'organisation et de la gestion des Ressources Humaines en examinant et en apportant des avis au management, au Bureau Exécutif et au Conseil d'Administration quant à : la situation des effectifs, des recrutements, des plans de formation, des plans de développement, de l'évolution de l'organisation 	M.Mourad Hamayet	Mme.Nadia Salah Dilami M.Mustapha Boujrad
Comité Audit	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la surveillance et l'évaluation de la mise en œuvre du dispositif du contrôle interne, de la gestion des risques et de la conduite de l'activité de l'audit. Concourir efficacement à la préparation des décisions stratégiques du Conseil d'Administration et à l'exercice de son devoir de surveillance. Réaliser sa mission en s'assurant que les organes, dispositifs, mécanismes et outils de management et de contrôle interne et externe fonctionnent normalement et disposent des habilités, compétences et moyens requis pour garantir la gestion optimale de l'organisation. 	M.Thami GHORFI	M.Mohamed Fouzi Mourji M.Younes Saloui M.Lahcen Agnaou
Comité Stratégie et Utilité Sociale	<ul style="list-style-type: none"> Examiner et donner son avis sur les grandes orientations stratégiques de l'institution, en particulier sur : le référentiel stratégique, la politique commerciale, les accords stratégiques, les alliances et partenariats, les projets de croissance externe et interne ou de cession devant être autorisés par le Conseil d'Administration, ainsi que l'impact de l'Association sur son environnement. 	Mme.Meriem Othmani	M.Ahmed Ghazali Mme Mounia Boucetta M. M'hmaed Sedrati M.Abderrahmane Zahi M.M'hamed Ellatify
Comité Système d'Information et Digitalisation	<ul style="list-style-type: none"> Examiner le plan de développement SI, les indicateurs de la qualité SI ainsi que la stratégie de Digitalisation. 	M.Lahcen Agnaou	M.Ahmed Ghazali M.Mohamed Fouzi Mourji

ORGANISATION

ORGANIGRAMME CENTRAL



● Instances de gouvernance

● Départements

● Direction Générale/pôles

● Services



COMITÉ EXECUTIF



M. Hicham TALIB
 Directeur de pôle
 Ressources et Moyens



M. Youssef BENCHEQROUN
 Directeur Général



M. Badie EL HIRACHE
 Directeur de pôle
 Exploitation

RESPONSABLES DES DÉPARTEMENTS



**Mme Fatima Zahra
 ZAIM IDRISSE**
 Risques



**Mme N'sira
 FOFANA**
 Marketing et Services
 Non Financiers



**Mme Hanane
 ELBOUHACHEMI**
 Organisation, AMO
 et qualité



**M. Abdelmoula
 ESSALHI**
 Comptabilité



**M. El Mostapha
 CHIHABEDDINE**
 Finance



**M. Otmame
 CHEBIHI**
 Capital Humain



**M. El Mehdi
 HOUACHI**
 Développement



**M. Abdellah
 AKHIAT**
 Systèmes
 d'information

DIRECTEURS RÉGIONAUX



**M. Hicham
 BAHIJ**
 Casa



**M. Kamal
 IDRISSE YOUSSEF**
 Rabat



**M. Mohammed
 TADDIST**
 Marrakech



**M. Boubker
 MOHAMED**
 Tanger



**M. Driss
 FERNANE**
 Fès



**M. Othmane
 JORTI**
 Agadir



**M. Abdelhamid
 ARIANI**
 Oujda



**M. Mohamed
 BENCHEKROUN
 LAHSSIB**
 El-Jadida



OFFRE DE PRODUITS ET SERVICES

PRODUITS DE MICROCRÉDIT

Dans le cadre du développement économique et social des populations fragiles exclues de l'accès au financement classique, al Amana Microfinance offre des services financiers et non financiers aux personnes ayant une activité génératrice de revenus, aux microentreprises et ménages.

Parmi les populations visées les jeunes, les femmes, le rural et les vulnérables économiquement au sens large.



PRÊTS SOLIDAIRES (PS)

Prêts octroyés à des groupes de 5 personnes maximum engagées à développer leurs activités génératrices de revenu et à se cautionner mutuellement pour le remboursement de leurs prêts.

Les montants de ces prêts peuvent atteindre 50 000 DH remboursables par échéances bimensuelles ou mensuelles.



PRÊTS INDIVIDUELS AU LOGEMENT (PIL)

Prêts octroyés aux personnes désirant acquérir, construire ou améliorer leur logement ou se doter d'installations électriques ou d'alimentation en eau potable.

Les montants de ces prêts peuvent atteindre 50 000 DH remboursables par échéances bimensuelles ou mensuelles.



PRÊTS INDIVIDUELS À L'ENTREPRISE (PIE)

Prêts accordés aux micros entrepreneurs désirant développer leur activité de production ou de service.

Les montants de ces prêts peuvent atteindre 50 000 DH remboursables par échéances bimensuelles ou mensuelles.



PRÊTS IDMAJ

Prêts accordés aux jeunes micro-entrepreneurs, dont l'âge est compris entre 18 et 35 ans, désirant développer leur activité de production ou de service.

Les montants de ces prêts sont compris entre 1 000 et 50 000 DH remboursables par échéances bimensuelles ou mensuelles.

NOUVEAUX PRODUITS DESTINÉS À LA TPE

Pour accompagner les besoins aussi grandissants que diversifiés des Très Petites Entreprises (TPE), Al Amana Microfinance s'est lancée dans une nouvelle gamme de produits spécial TPE.

Ainsi, son offre a été élargie à deux nouveaux produits destinés à financer les besoins d'exploitation et de trésorerie des TPE.

TAMWIL MOUMTAZ

Tamwil Moumtaz s'adresse à toute TPE ou auto-entrepreneur désireux de développer leurs activités et dont le besoin de financement est compris entre 10 000DH et 50 000DH.

Ce prêt remboursable via échéances mensuelles sur une durée de 1 à 5ans est accessible aux personnes répondant au moins à l'une des conditions d'éligibilités ci après :

- ✓ Être inscrit au registre de commerce;
- ✓ Disposer du statut d'auto-entrepreneur;
- ✓ Être assujetti à la taxe professionnelle;
- ✓ Être inscrit dans des registres professionnels gérés par des instances gouvernementales ou des instances indépendantes reconnues par les autorités;
- ✓ Disposer d'une autorisation d'exercer ou d'un agrément professionnel octroyé par une autorité gouvernementale ou locale reconnue.

TAMWIL EXPRESS

Le nouveau produit Tamwil express s'adresse aux TPE formalisées, inscrites sur la plateforme digitale de notre partenaire RIFSO*, pour le financement de leurs besoins de trésorerie dans un délai n'excédant pas les 48h.

Allant de 10.000 dhs à 150.000 dhs, Tamwil express est payable en échéance unique sur une durée allant jusqu'à 12 mois.

* L'inscription à la plateforme RIFSO se fait via le lien : www.rifso.tech

TAMWIL OTO

Tamwil OTO est un prêt destiné au financement de l'acquisition d'un véhicule utilitaire neuf nécessaire à l'exercice des activités professionnelles de l'entreprise. Un prêt dont le montant est compris entre 10 000 Dhs et 150 000 Dhs avec des mensualités allant de 6 mois à 5 ans.

Ce nouveau produit propose une tarification adaptée, des frais de dossier forfaitaires et aussi des garanties allégées selon la situation professionnelle du client.

PRODUIT DE RELANCE

TAMWIL ATTADAMOUNE

Al Amana a lancé en Juin 2020 une nouvelle offre de produit dénommée Tamwil Attadamoune. Cette offre a été développée dans le cadre de l'accompagnement des clients qui ont été impactés par la crise sanitaire et souhaitant reprendre et relancer leurs activités.

Ce produit est destiné au financement des investissements et des besoins d'exploitation.

PRODUITS DE DIVERSIFICATION

TAYSSIR AL AMANA



Service d'assistance médicale, assuré en partenariat avec un partenaire spécialisé. Il couvre les clients d'AL Amana, ainsi que leurs conjoints et enfants pendant toute la durée de leurs prêts.

L'assistance médicale couvre toutes les étapes de la vie du client et de sa famille depuis la naissance jusqu'au décès, en prenant en compte les urgences médicales, telles que : le transport ambulatoire, l'hospitalisation et le forfait d'assistance pour le premier diagnostic d'une maladie grave. Le coût de la prestation famille est de 10DH par mois.

Le système d'indemnisation est simple et s'effectue sur déclaration par appel d'un plateau d'assistance et un forfait est attribué à chaque prestation. La prestation est disponible sur l'ensemble du territoire national.

TRANSFERT D'ARGENT



Service lancé en 2012 en partenariat avec un opérateur spécialisé. Il intègre les services de transfert d'argent domestique (Cash Express) et de transfert d'argent international (Western Union et Money Gram).

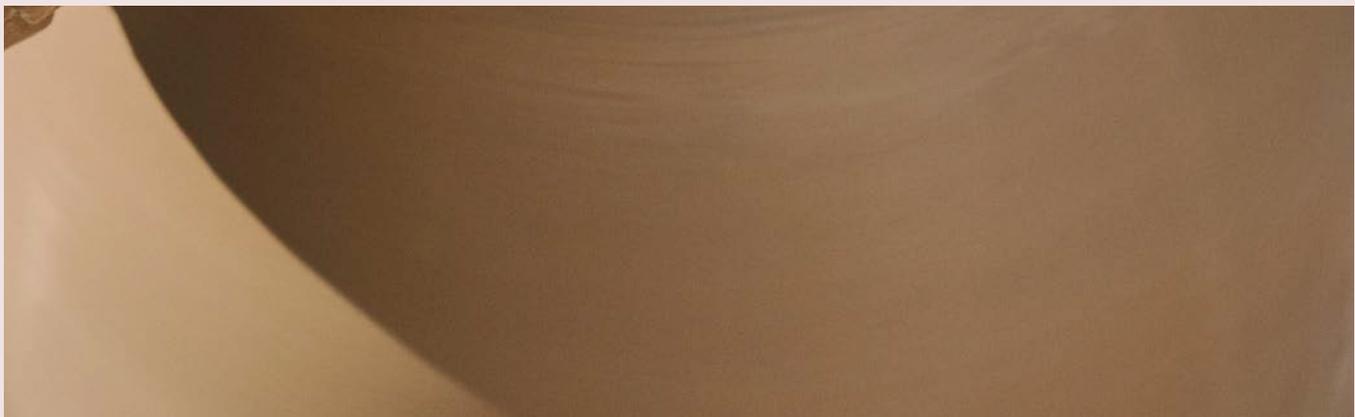
HISSAB BIKHIR



C'est un compte de dépôt et de retrait, lancé en mai 2014 en partenariat avec un opérateur de transfert d'argent de premier plan.

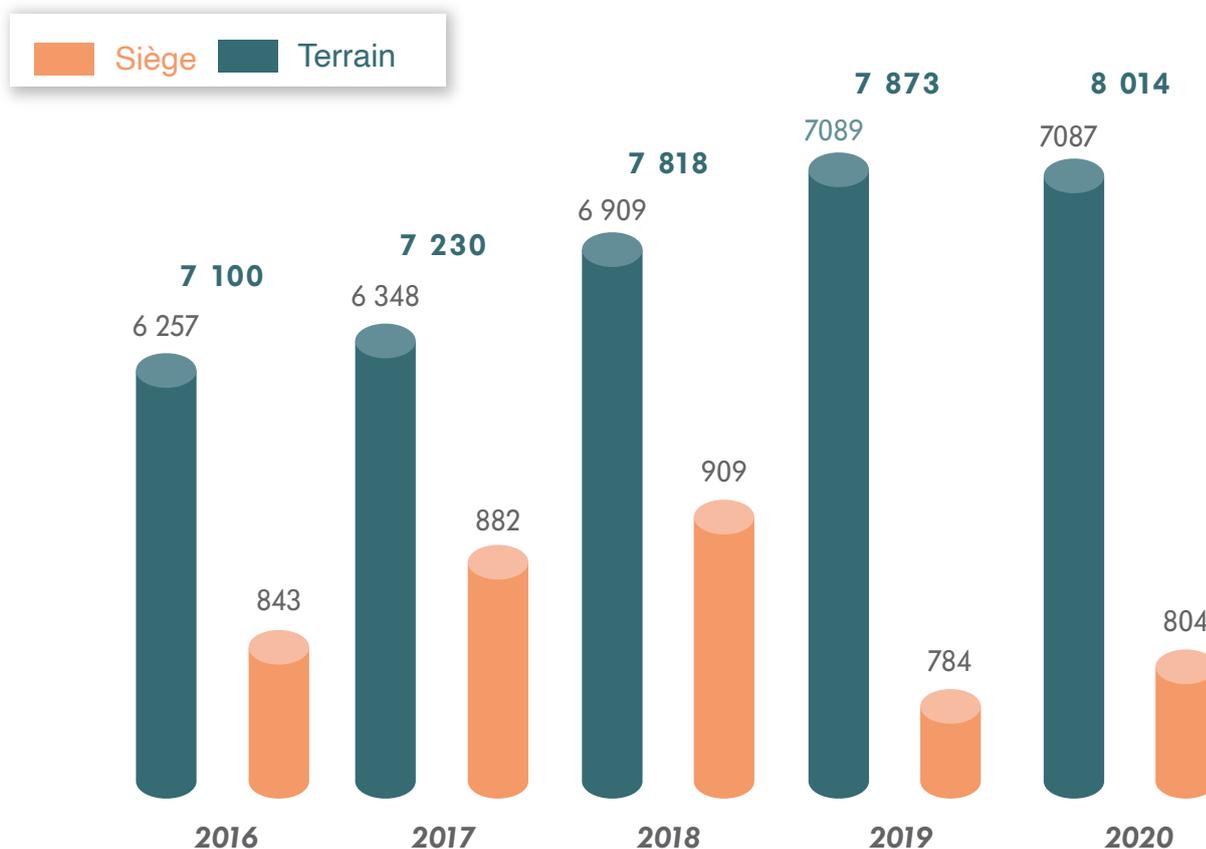
En plus de l'ouverture de compte, le client peut être équipé d'une carte monétique qui lui permet de faire d'une part, des opérations de retrait d'espèces auprès des guichets du réseau bancaire et d'autre part, des paiements auprès des commerces physiques possédant un TPE (terminal de paiement électronique).





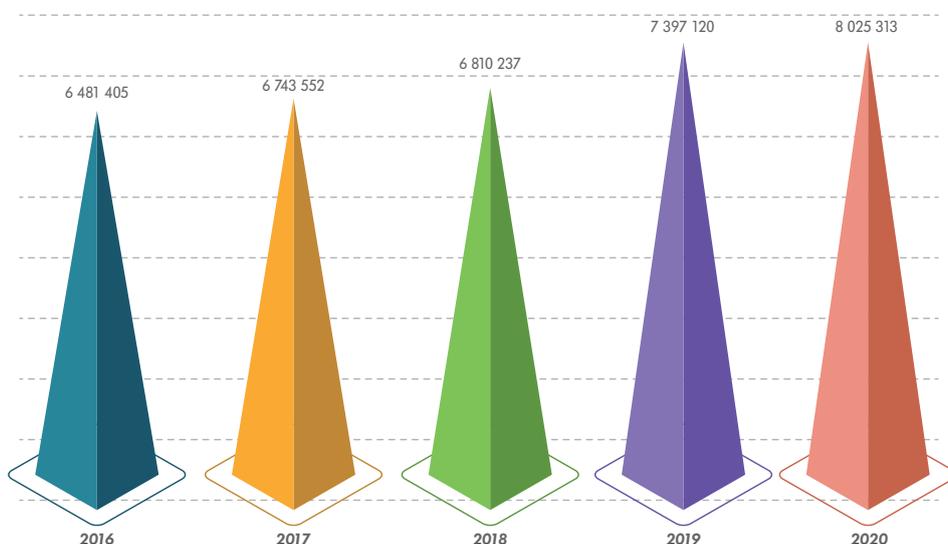
ÉVOLUTION DU SECTEUR DU MICROCRÉDIT

EFFECTIF



L'effectif global du secteur a connu une évolution de l'ordre de 1,79% par rapport à l'année précédente, passant de 7873 employés à fin 2019 à 8014 à fin 2020.

ENCOURS DE CRÉDIT



L'encours* des prêts a enregistré à fin 2020 une évolution de l'ordre de 8,5% par rapport à fin 2019, il s'est établi à 8,025 milliards de dirhams.

*Encours en milliers de dirhams

CLIENTS ACTIFS



En comparaison avec l'exercice 2019, le nombre de clients actifs a connu une diminution de l'ordre 4,13% à fin 2020.

PORTEFEUILLE À RISQUE "PAR À 30 JOURS"



Au vu de la situation pandémique ayant caractérisé l'exercice 2020, le montant du PAR sectoriel à 30 jours a enregistré à fin 2020 une hausse de l'ordre de 177,45%, par rapport à l'exercice précédent.

AL AMANA DANS LE SECTEUR

Indicateurs d'activité	Secteur 2020	Al Amana Microfinance	Part Al Amana
Effectifs total du personnel	8014	2422	30%
Nombre d'agences	1688	565	33%
Nombre de guichets mobiles	121	81	67%
Clients actifs	868 070	319 796	37%
Prêts débloqués de l'année	473 268	192 726	40%
Encours brut en milliers de Dhs	8 025 313	2 733 309	34%
Nombre de clients bénéficiaires de la Micro-assurance	ND*	251 783	-

*Données non disponibles

ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

ACTIVITÉ DE MICROCREDIT

En raison de la crise sanitaire, Al Amana a clôturé l'année 2020 avec déficit net comptable de 24 millions de DHs, un portefeuille dépassant les 323 000 prêts actifs, et un encours brut de 2 733 309 400 dhs.

Il convient de préciser que l'impact de cette perte sur la situation financière de l'institution demeure limité au vu de la consistance de ses fonds propres.

Al Amana maintient sa position de leader du secteur en matière de nombre de clients actifs avec une part de marché de 37%.

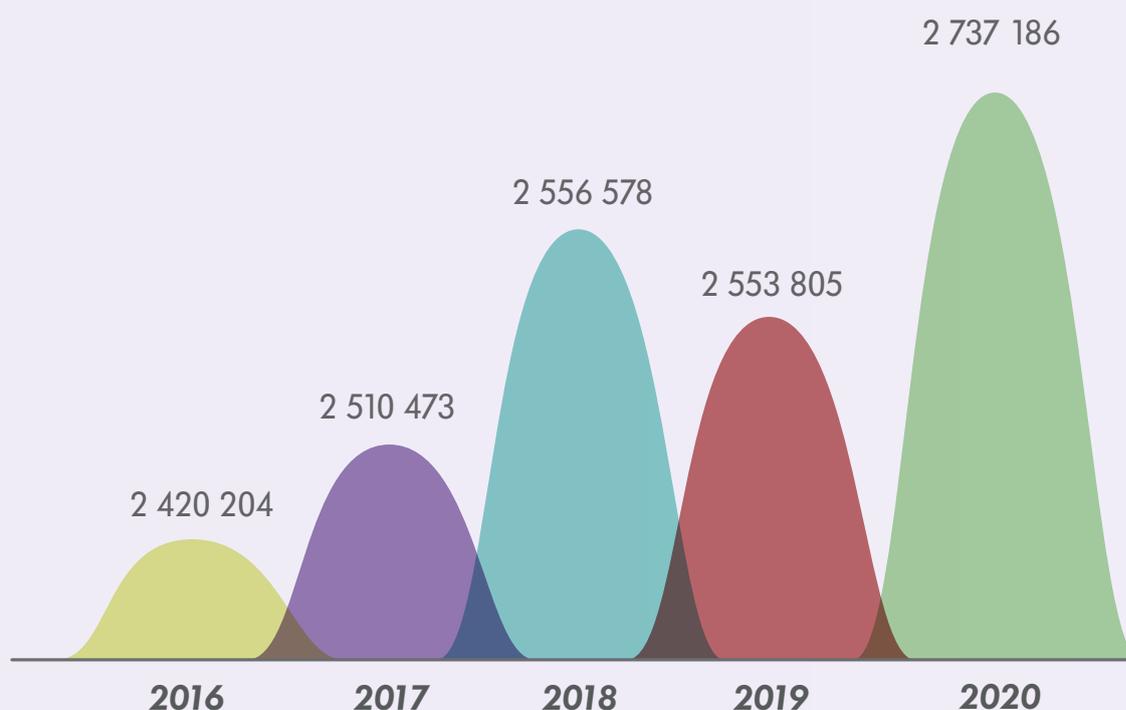
Pour mieux accompagner le développement de notre institution, l'organisation du réseau a été consolidée autour de 8 régions, 29 succursales, 646 agences dont 81 véhicules guichets, soit 36% du potentiel du secteur.

Les fonds propres comptables se sont contractés de 2% en s'établissant à 1 410 millions de DH contre 1 435 MDH à fin 2019, et impactant d'une manière très limitée l'assise financière de l'Institution.



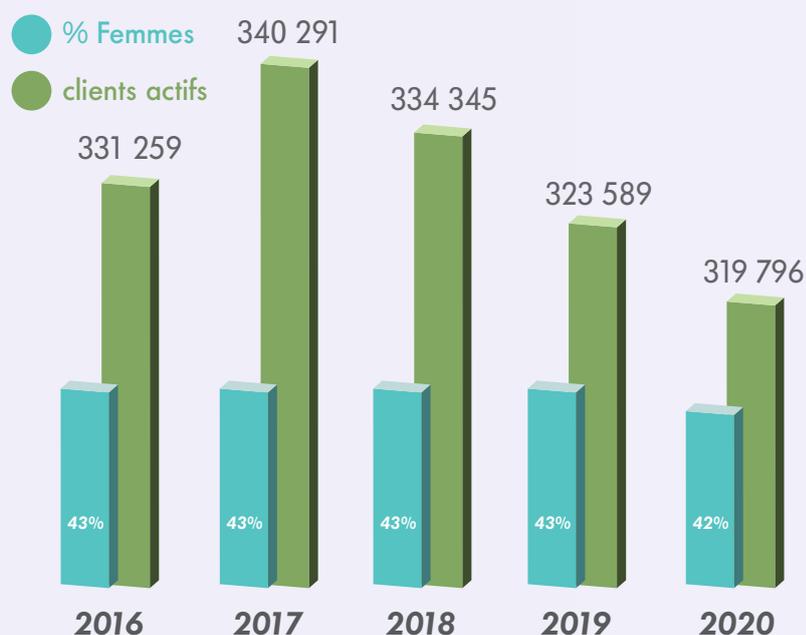
L'ENCOURS

Chiffres en milliers de DH



L'encours des prêts après radiation a connu une évolution de l'ordre de 7,18 % par rapport à fin 2019.

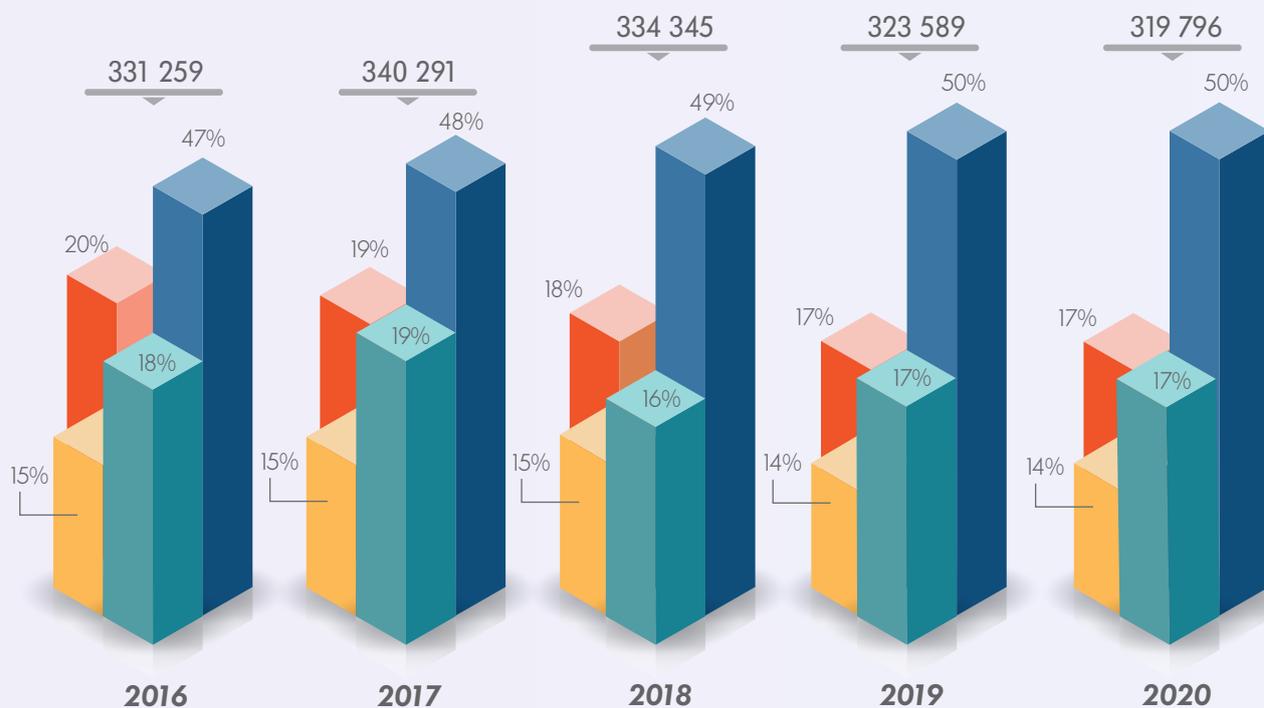
CLIENTS ACTIFS



Le nombre des clients actifs a régressé de l'ordre de 1,17% en 2020, par rapport à l'année 2019. La part des femmes est passée de 43% à 42% à fin 2020

ÉVOLUTION DES CLIENTS ACTIFS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

 Commerce
  Services
  Agriculture et élevage
  Artisan

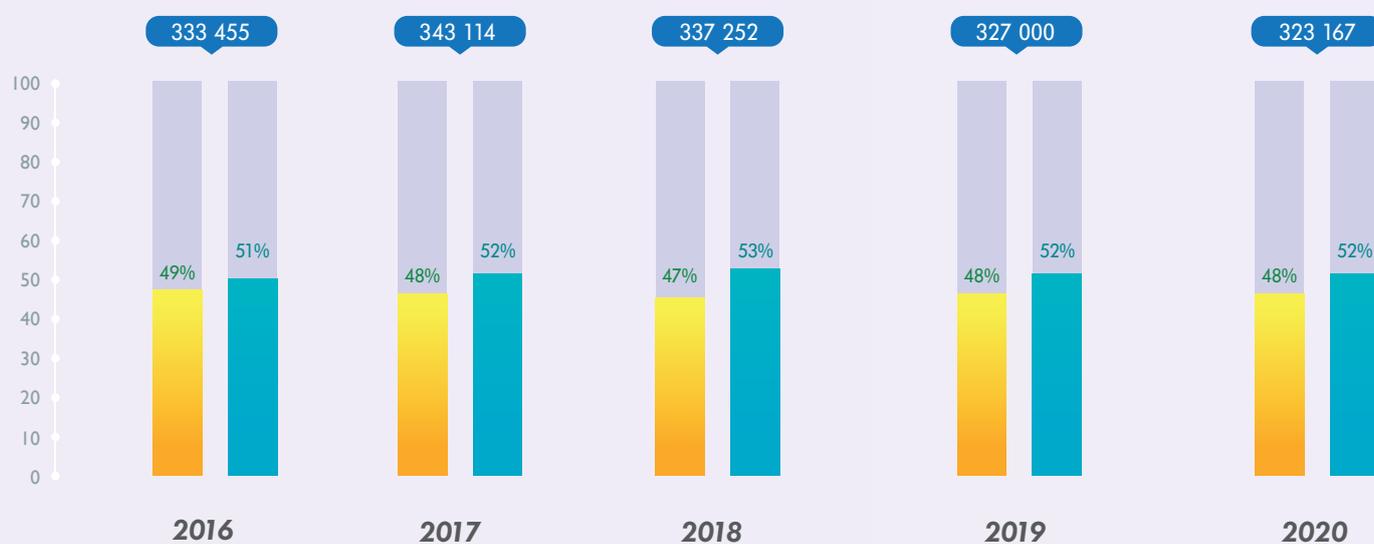


En 2020, 50% des clients actifs d'al Amana exercent le commerce : soit la même proportion par rapport à l'exercice précédent.

PRÊT ACTIFS

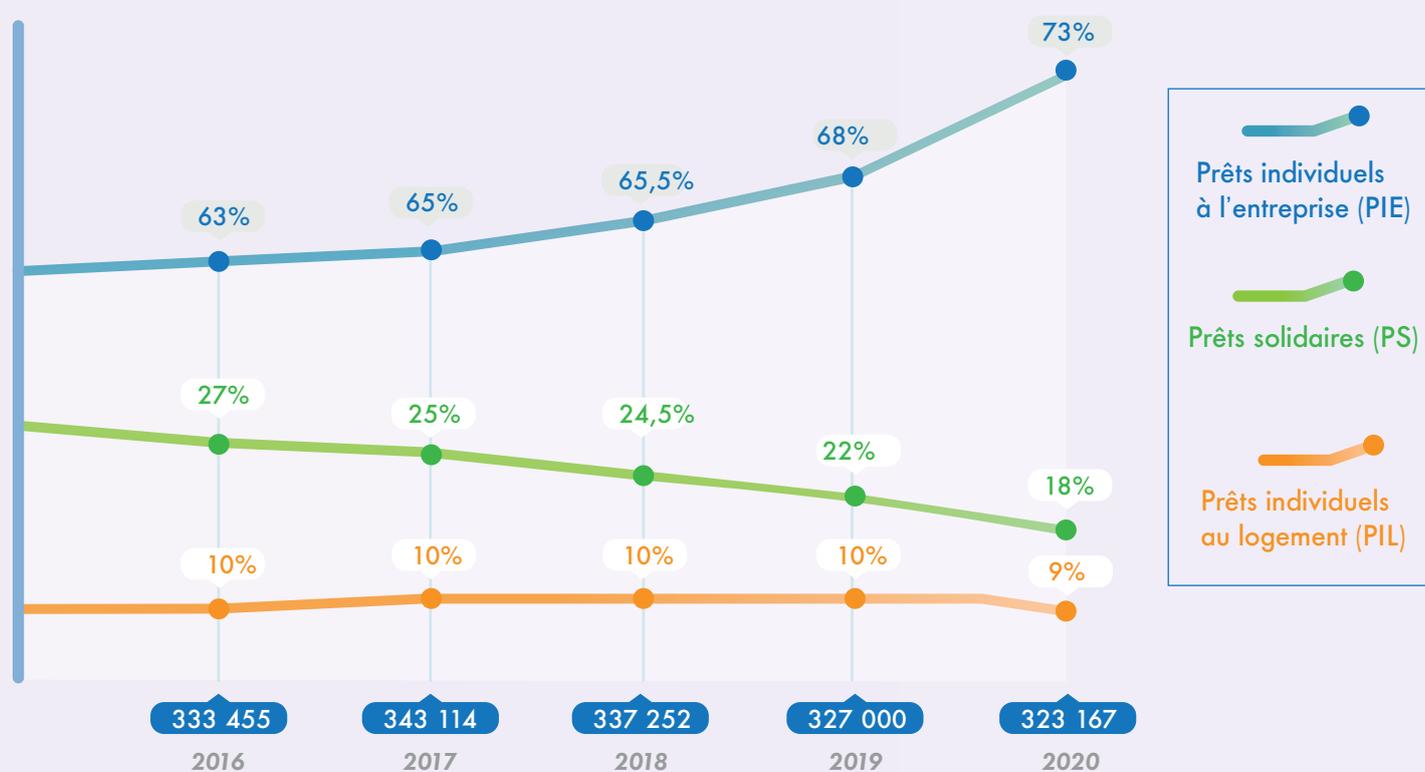
■ % rural

■ % urbain



En 2020, le nombre des prêts actifs a régressé de 1,17 % par rapport à l'année 2019. Ces prêts représentent 52% en milieu urbain contre 48% au rural.

ÉVOLUTION DES PRÊTS ACTIFS PAR TYPE DE PRODUIT



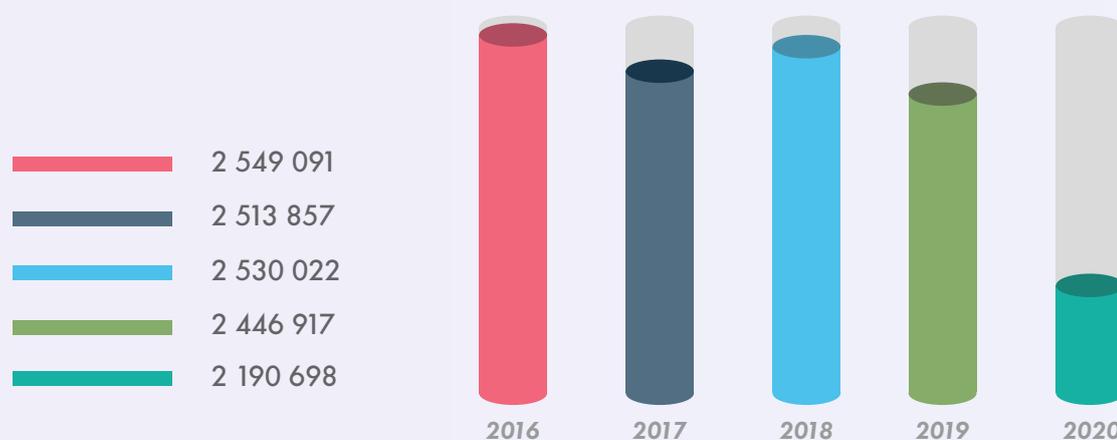
Les prêts individuels à l'entreprise représentent 73% du nombre total des prêts actifs, à fin 2020, et continuent de s'inscrire dans une tendance haussière par rapport aux exercices précédents.

PRÊTS DÉBLOQUÉS

NOMBRE DE PRÊTS DÉBLOQUÉS



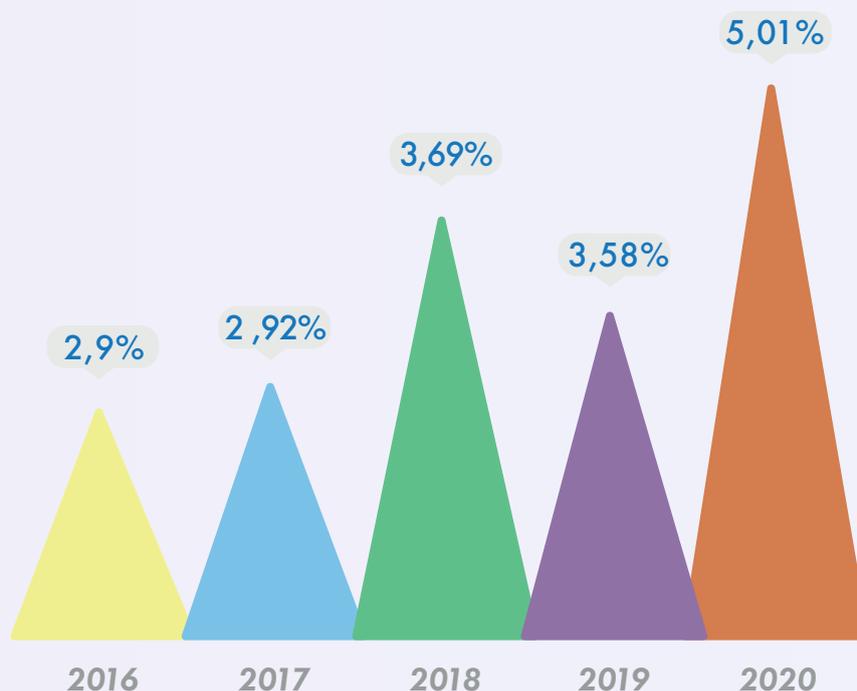
VOLUME DE PRÊTS DÉBLOQUÉS EN KDH



A fin 2020, le nombre de prêts débloqués a régressé de l'ordre de 13,36% comparativement à l'exercice 2019.

CÔÛT DU RISQUE

En 2020, Le coût du risque s'est établi à 5,01% contre 3,58% à fin 2019.



ACTIVITE DE DIVERSIFICATION

MICRO-ASSISTANCE "TAYSSIR AL AMANA "

Produit de micro-assistance "TAYSSIR Al Amana" lancé en 2012.

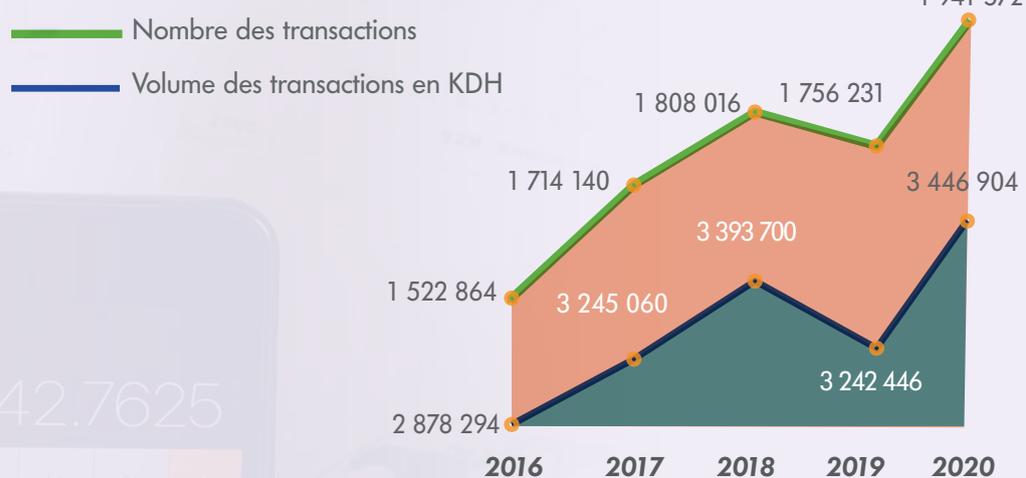
"TAYSSIR Al Amana" permet de couvrir les sinistres liés aux urgences médicales avec en plus les cas de naissance, et de décès.

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de clients couverts (avec membres de famille)	311 804	324 533	319 412	306 418	251 783
Nombre de personnes assurées (avec membres de famille)	1 243 948	1 313 521	1 295 712	1 418 255	1 020 183
Nombre de prestations servies	14 603	16 010	14 465	15 669	11 885
→ Forfait Naissance	8566	8 807	9150	8571	5 507
→ Participation aux frais d'hospitalisation	3996	5 060	2911	4724	4 490
→ Transport Ambulatoire	808	589	613	509	430
→ Participation aux frais funéraires	1024	1 335	1506	1386	1 117
→ Forfait Invalidité	174	177	234	438	306
→ Transport funèbre	35	42	51	41	35

Le nombre de prestations servies au profit des clients "Tayssir Al Amana" a enregistré une baisse de l'ordre 24% en 2020 comparativement à la même période de l'exercice 2019.

Le nombre de bénéficiaires "Tayssir Al Amana" (membres de famille compris) a connu une baisse de 28% par rapport à l'exercice 2019.

TRANSFERT D'ARGENT



En matière de transfert d'argent, le nombre des transactions effectuées en 2020 ainsi que leur volume ont augmenté respectivement de 11% et 6% par rapport à l'année 2019.

COMPTE DE DÉPÔT ET DE RETRAIT «HISSAB BIKHIR»

Service de dépôt et de retrait avec carte monétique lancé en mai 2014

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de comptes ouverts	54 164	61270	46 647	30 794	11 943
Nombre de cartes vendues	9388	15866	7 430	4 727	1 927
Volume de versements (en dhs)	84 397 118	113 646 053	103 776 092	85 620 447	56 966 794
Volume de retraits (en dhs)	80 590 934	114 966 168	116 375 708	106 644 592	104 195 470

En 2020, le nombre de comptes ouverts a atteint les 11 943 contre 30 794 en 2019. Quant aux cartes bancaires vendues, leur nombre a avoisiné les 1927 unités.

Le volume des versements réalisés s'est élevé à 56 millions de dirhams contre 85 millions de dirhams en 2019, soit une baisse de 33%.

Le volume des retraits en 2020 a atteint les 104 millions de dirhams contre 106 millions de dirhams en 2019, soit une baisse de 2%.



PERFORMANCE SOCIALE

SOUCI PERMANENT DE LA DOUBLE PERFORMANCE
SOCIALE ET FINANCIÈRE

INDICATEURS FINANCIERS 2020

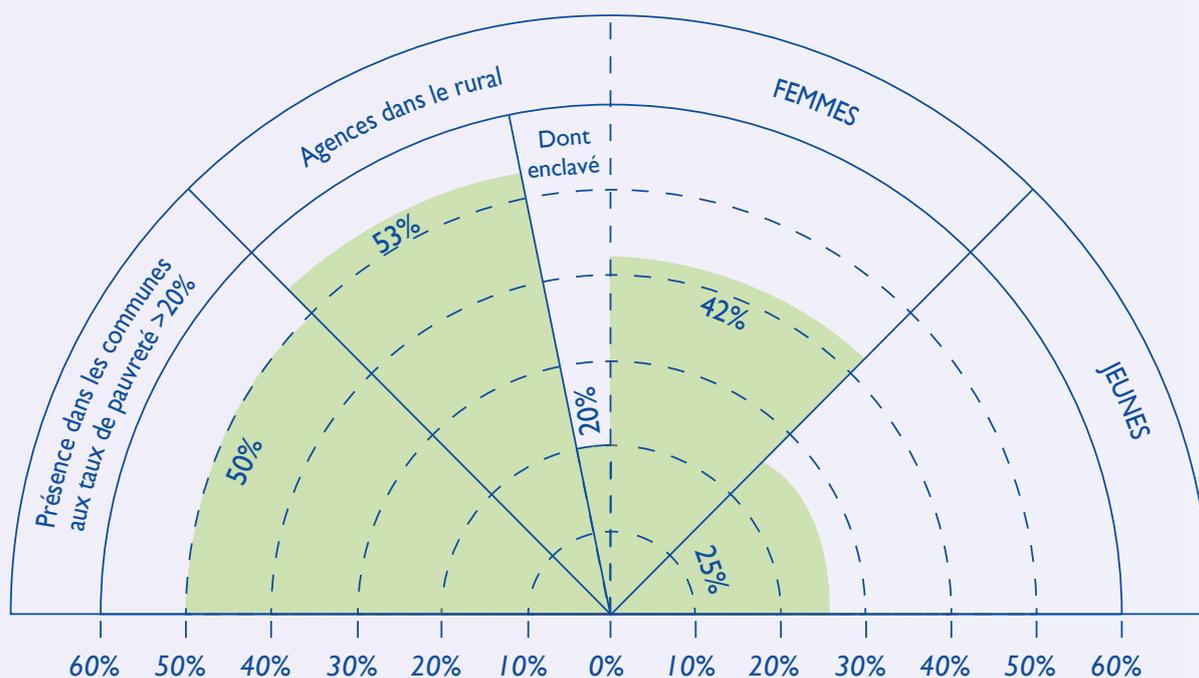


*Ratios hors provisions pour risques généraux

INDICATEURS SOCIAUX 2020

	2016	2017	2018	2019	2020
% prêts de montant ≤30% du PIB/habitant (9000dh)	54,2%	60%	58%	57%	66%
% prêts dont traites ≤ 1% du PIB/ habitant (300dh)	9,5%	8,4%	10%	8%	18%
Croissance du patrimoine moyen des clients	3%	6,17%	4,27%	4%	3.2%
Traite moyenne rapprochée à la marge client	16%	15,13%	14,08%	14%	14,1%

INCLUSION FINANCIÈRE ÉTENDUE AUX PLUS VULNÉRABLES



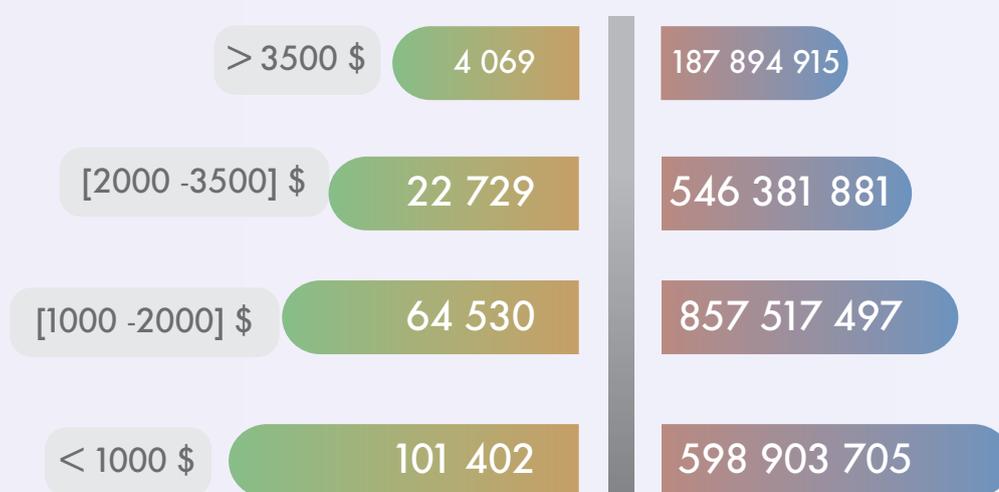
Le réseau de distribution d'al Amana Microfinance est constitué à hauteur de 53% d'agences situées au milieu rural, dont 20% au rural enclavé.

al Amana est présente dans 50% des communes à taux de pauvreté supérieur à 20%.

Les femmes représentent 42 % de la clientèle d'al Amana, alors que les jeunes y représentent 25%.

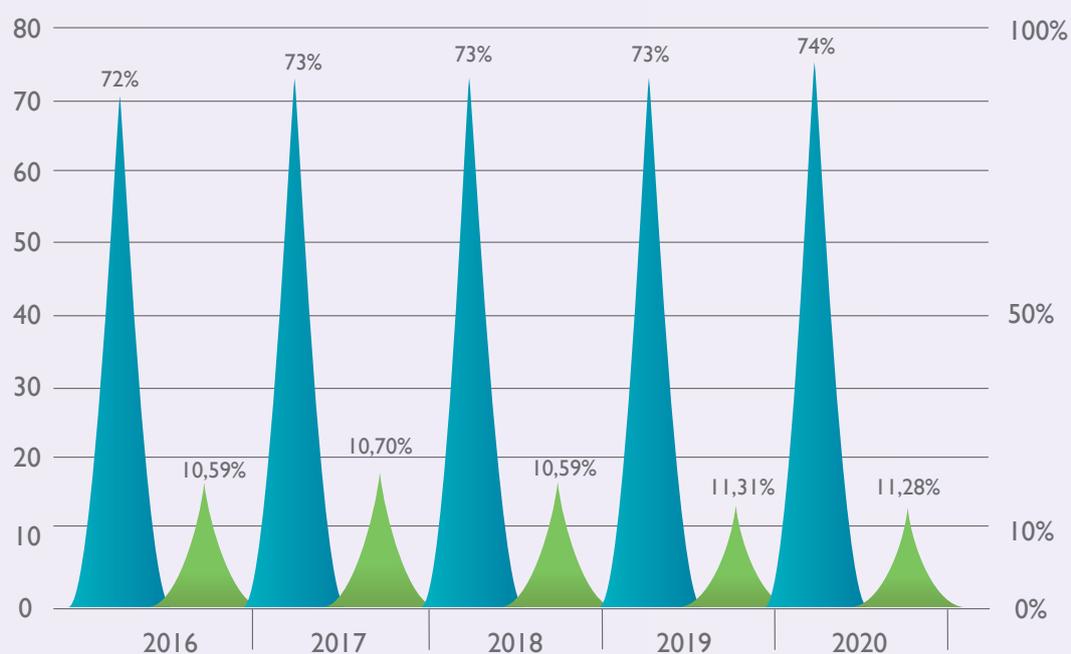
ACCESSIBILITÉ AU MICROCRÉDIT

- Nombre de prêts déboursés
- Montant déboursé



FIDÉLISATION ET PROTECTION DES CLIENTS

- Taux de rétention des clients (renouvelants/Sortants)
- Taux d'endettement croisé (Nombre de clients ayant des prêts auprès de plus d'1 AMC/Nombre global des clients)



L'endettement croisé a connu une légère baisse passant de 11,31% à 11,28% à fin 2020. Le taux de rétention des clients s'est amélioré durant la même période.

SUIVI DE L'IMPACT QUALITATIF ET DE LA SATISFACTION CLIENT

Al Amana Microfinance a toujours été regardante quant à l'impact de ses produits et services sur les bénéficiaires et à la satisfaction de sa clientèle, d'où la systématisation du suivi de certains indicateurs sociaux.

Ces indicateurs sont remontés de façon permanente par ses contrôleurs permanents suite aux visites périodiques effectuées aux clients.

Les résultats remontés suite aux visites effectuées en 2020 auprès d'un échantillon de 1194 clients, se présentent ainsi :

Transformation au secteur formel	136 clients, soit 11% de l'échantillon des 1194 clients sondés.
Passage au système bancaire	344 clients bancarisés, soit 29% des clients sondés.
Nombre d'emplois créés après le prêt	28 clients ont été bancarisés après le prêt contracté auprès d'Al Amana Microfinance.
Taux de satisfaction des clients	1193 clients sont satisfaits des produits et services d'Al Amana, soit 99,91% de l'échantillon sondé.

SERVICES NON FINANCIERS

Al Amana Microfinance a un souci permanent de sa double performance et du développement des outils de suivi et d'amélioration de l'impact du microcrédit sur les bénéficiaires, cela se traduit par : les formations prodiguées à ses clients ainsi que la valorisation et l'appui à la commercialisation de leurs produits.

ACCOMPAGNEMENT & FORMATION



La formation revêt d'une importance capitale dans l'amélioration des capacités entrepreneuriales et managériales des bénéficiaires.

Ainsi, nos agents de crédit ont déployé 29 434 formations de base, en matière d'éducation financière, au profit des bénéficiaires avant le déblocage des prêts et leur ont prodigué des conseils en fonction de leurs situations et de leurs difficultés. A travers ses différents partenariats, Al Amana a élargi son catalogue de formation avec des modules sur : l'éducation financière, le

développement entrepreneurial, le développement Humain, des formations métiers, en techniques de vente et diagnostic de l'entreprise. Ces formations, ont touchées près de 1967 bénéficiaires.

A travers son partenariat avec la fondation qatarie Silatech, al Amana Microfinance continue d'œuvrer pour promouvoir le développement de l'entrepreneuriat et l'inclusion financière des jeunes, et ce via le développement d'un éventail de services financiers et non financiers particulièrement dédiés aux jeunes Marocains de 18-35 ans.

Notre partenariat avec la Fondation Marocaine de l'Education Financière continue à renforcer nos engagements d'accompagnement et d'amélioration des capacités managériales de nos clients, via un programme complet sur l'Education Financière. Compte tenu des conditions de distanciation actuelle, la majorité des sessions de formation ont été déployées à distance et ont été pour l'essentiel réalisées par le corps de formateurs internes d'Al Amana.

Avec l'Association de la Promotion de l'Education et de la Formation à l'Etranger (APEFEE), les efforts sont maintenus pour soutenir l'autonomisation des femmes et promouvoir l'entrepreneuriat féminin dans le cadre du programme Min Ajliki. Un dispositif d'accompagnement et d'assistance à des entreprises féminines dans plusieurs régions du Royaume a été mis en place dans l'objectif de permettre aux entreprises féminines accompagnées, bénéficiaires d'al Amana en l'occurrence, de gagner en réactivité face aux changements occasionnés par la crise Covid-19.

APPUI À LA COMMERCIALISATION

En guise d'engagement social envers sa clientèle, Al amana étend son offre de services non financiers à l'appui à la commercialisation en faveur de ses client(E)s .L'objectif étant d'apporter un avantage substantiel leur permettant de mieux faire connaître leurs produits et services et de booster leurs ventes.

Ceci va de l'organisation de journées commerciales en faveur de ses client(E)s dans l'ensemble de ses succursales, à la facilitation de leurs participation aux différents salons, rencontres régionales et foires itinérantes d'exposition et de commercialisation organisées par ses partenaires :

C'est dans cette perspective qu'al Amana a organisé des événements de célébration de la journée Internationale de la femme , au sein de ses succursales, au profit de ses clientes. L'objectif étant de rendre hommage à plusieurs microentrepreneures inspirantes qui contribuent au développement de l'entrepreneuriat féminin à l'échelle nationale.

Pas moins 205 clientes ont pu exposer leurs produits et mettre en avant leur savoir faire.



VALORISATION DES CLIENTS :

La valorisation des clients fait partie des priorités de l'institution qui veille à la présentation de leurs candidatures aux divers concours nationaux et internationaux. Objectif : mettre en lumière les micro-entrepreneurs qui ont fait preuve de bon usage des différents microcrédits contractés et qui se sont démarqués, grâce à leur détermination à :

- ✓ Développer leurs activités génératrices de revenus ;
- ✓ Améliorer leur situation économique ;
- ✓ Exercer leurs activités dans le respect de l'environnement ;
- ✓ Améliorer leur capacité à se réintégrer dans leur environnement socio-économique ;

C'est ainsi que 16 jeunes porteurs de projets, client(E)s de notre institution, ont reçu des aides financières attribuées via le programme de la Fondation CDG mis en place en partenariat avec le Centre Mohamed 6 de soutien à la microfinance solidaire. Les primé(E)s bénéficieront également d'une formation dispensée par le Centre Mohamed 6.

La Fondation Mohammed V pour la solidarité a initié une 1^{ère} édition du programme d'inclusion socio-économique ouvert aux micro-entrepreneurs de la région du grand Casablanca et la région d'El Jadida, porteurs d'une idée ou d'un projet de développement de micro-activité économique viable.

Ce Programme offre un appui financier couvrant le besoin en équipement de coopératives et/ou AGR et un accompagnement personnalisé des bénéficiaires pour une durée de 12 à 18 mois.

L'objectif étant de renforcer les capacités de production des coopératives et d'accompagner les AGRs afin d'évoluer vers des TPE structurées.

Notons que 18 clients de l'institution ont pu bénéficier de cet accompagnement.



RESSOURCES ET MOYENS

RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Al Amana microfinance maintient sa politique d'extension du réseau pour offrir ses services de proximité à large étendue territoriale.

	2016	2017	2018	2019	2020
RÉSEAU GLOBAL	606	643	646	650	646
Dont Rural	283	299	301	298	302
Dont Urbain	237	258	259	266	263
Dont unités mobiles	86	86	86	86	81

En 2020, le réseau de distribution a connu une légère réduction, passant de 650 à 646 agences, avec maintien de la tendance de rééquilibrage de l'exposition Urbain/Rural.

RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIF GLOBAL

	2016	2017	2018	2019	2020
EFFECTIF GLOBAL	2378	2463	2459	2433	2422
% Réseau	92%	92%	92%	91,90%	91,17%
% Siège	7,5%	8%	8%	8,09%	8,38%
% Femmes dans l'effectif global	51%	50%	51%	50,18%	50%
% Femmes dans l'encadrement et le top management	32%	33%	33%	32,93%	33 %

L'effectif global a enregistré une très légère baisse en 2020, de l'ordre de 0,17%, par rapport à l'exercice 2019.

En 2020, les femmes représentent 50% de l'effectif global et près de 33 % du staff d'encadrement et du top management.

FORMATION ET RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES

La situation pandémique que nous traversons exige une grande capacité d'adaptation de la part des gestionnaires et collaborateurs pour arriver à garder le focus.

Dans cette optique, l'institution a favorisé le digital comme principal canal de formation courant 2020 et ce via :

- L'administration de nouveaux parcours de formation, métier et transverse, en mode e-learning ;
- Le déploiement de certains modules de formation, (lutte anti blanchiment et financement du terrorisme en l'occurrence), en visioconférence ;
- La mise en place d'un nouveau dispositif de formation insertion des nouvelles recrues alliant formation à distance en mode e-learning et visioconférence pour une intégration fluide des nouvelles recrues.

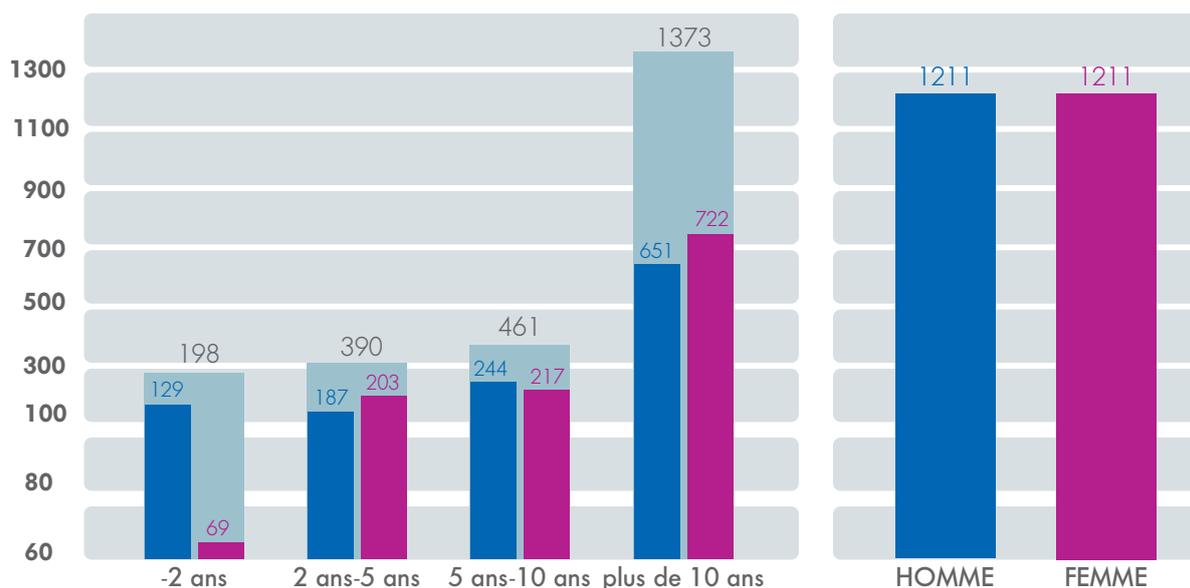
Le tableau suivant recense les principaux indicateurs de l'activité, courant l'année 2020, et met en exergue l'effort fourni par l'institution pour renforcer et favoriser le développement des compétences de son capital humain.

Réalisations	2020	
Nombre de bénéficiaires de la Formation Diplômante	30	
Nombre de bénéficiaires de la Formation Continue et séminaires	En mode présentiel	57
	En mode E-Learning	2292
	En mode visioconférence	141
Nombre de jours Homme / Formation	2742	
Nombre moyen de jours de formation par collaborateur	1,20	
Formation des nouveaux entrants	62	
Nombre de jours Homme/ Formation	285	

ENGAGEMENT ET LOYAUTÉ DU PERSONNEL

Pyramide par ancienneté : 2020

Effectif Total : 2422



57% du personnel de l'Institution présente une ancienneté supérieure à 10 ans, en 2020. Ceci est dû principalement à la fidélisation des collaborateurs qui se matérialise par la maîtrise des taux de départ et du turn over.

8% de l'effectif global jouit d'une ancienneté n'excédant pas les 2 ans.

ÉVOLUTION TAUX DE DÉPART ET TURN OVER

Évolution taux de départ

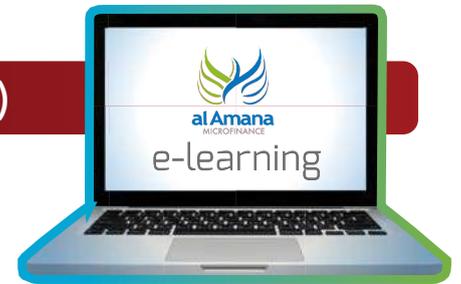
Évolution turn over



Année	Taux de départ	Turn over
2020	5,30%	4,79%
2019	8,70%	8,38%
2018	9,72%	10,88%
2017	7,36%	10,70%
2016	5,59%	7,38%

Le taux du Turn over a beaucoup baissé en 2020 comparativement à l'exercice précédent. Il demeure, acceptable par rapport aux standards du marché.

FORMATION À DISTANCE (E-LEARNING)



La formation à distance e-Learning, initié depuis 2016 par l'Université al Amana, est devenue un canal favorisant :

- ✓ L'accès du personnel à la formation à distance
- ✓ L'accompagnement de la stratégie du développement des compétences du Capital Humain de l'institution.

Ce mode d'apprentissage, déployé pour sa troisième année consécutive, a permis de :

- ✓ Favoriser un accès fluide et flexible à la formation à toutes les catégories du personnel ;
- ✓ Apporter une meilleure réponse aux besoins, pressants, en formation transverse et/ou métier;
- ✓ Favoriser l'innovation en matière d'acquisition et développement des compétences.

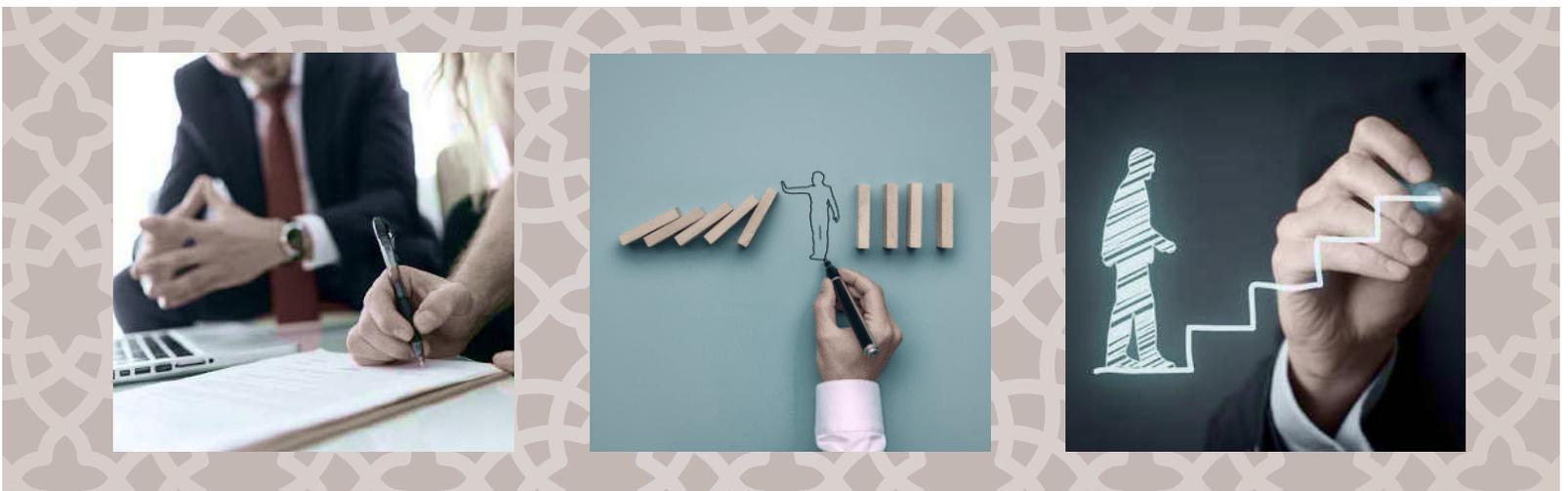
A fin 2020, les collaborateurs de l'institution ont bénéficié de 2742 Jours Homme /Formation, soit un nombre moyen de 1,20 Jour formation/ collaborateur.

BILAN DES COMPÉTENCES

En tant que dispositif individuel d'accompagnement, Le bilan de compétences permet d'apprécier les capacités tant professionnelles que personnelles des salariés, ainsi que leurs aptitudes et motivations afin de déboucher sur un projet professionnel et éventuellement un projet de formation.

Dans cette optique l'institution, a mené l'opération de réalisation du bilan de compétences au profit de ses collaborateurs, pour répondre aux objectifs ci après :

- Apprécier le niveau de maîtrise de compétences et déterminer les éventuels écarts existants entre les compétences exigées par le Référentiel des Emplois et des Compétences (REC) et celles acquises dans le cadre de l'emploi actuellement exercé ;
- Détecter les hauts potentiels jouissant de niveaux de compétences élevés, conformément aux exigences du REC ;
- Identifier les besoins en formation et en accompagnement pour l'alignement des niveaux de compétences.



SYSTÈMES D'INFORMATION ET RÉINGÉNÉRIE DES PROCESSUS

COVID 19 : DISPOSITIF DE GESTION DE CRISE

DECLENCHEMENT DU PLAN DE CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ PCA



Suite au déclenchement de l'alerte due au COVID 19, le comité exécutif a décidé la continuité de l'activité au Siège et au Réseau afin de maintenir le service client fonctionnel, ainsi un ensemble de mesures a été acté pour couvrir les horaires de travail, les modalités de présence sécurisées aux locaux du Siège et du Réseau et le renforcement des règles et mesures d'hygiène et sanitaires limitant le risque de propagation du virus ou la contamination du personnel. Une équipe d'acteurs du PCA a été mobilisée pour:

- Constitution d'un Comité de Gestion de Crise conformément aux dispositions du Plan de Continuité d'Activité d'Al Amana.
- Préparation de l'activation du fonctionnement en mode dégradé dans le cadre du Plan de Continuité d'Activité en vigueur.
- Constitution de comités de veilles régionaux, composés de l'encadrement de chaque région, présidés par le Directeur Régional, et d'un comité de veille central qui coordonne entre le réseau et la Direction Générale en matière de questionnements quotidiens, liés à la gestion courante de l'activité.
- Suivi du fonctionnement en mode dégradé et action.



PILOTAGE DU PLAN DE CONTINUITE DE L'ACTIVITE PCA

1. Organisation du travail, en coordination avec le DCH et les responsables des départements, selon trois modes :

- Travail à distance,
- Présence physique tous les jours,
- Présence physique alternée avec le travail à distance.

2. Conception et diffusion des modèles des attestations justificatives de déplacements, suite à la déclaration de l'état d'urgence sanitaire au Maroc.

3. Conception du dispositif de prévention contre la Propagation du Coronavirus.

4. Conception des règles à suivre en adoptant le mode dégradé en matière de :

- Gestion du Courrier.
- Gestion de l'accueil dans les Agences.
- Gestion de la Prospection collective et les Comités de Retard.

5. Conception et diffusion des consignes à suivre en cas de constatation d'un cas contaminé dans l'agence ou en cas de détection des symptômes du Covid-19.

6. Elaboration de la Charte «Modalités de Gestion du Télétravail».

7. Accompagnement des mesures sanitaires adoptées, notamment le port obligatoire du masque contre la propagation de la pandémie de Covid-19 .

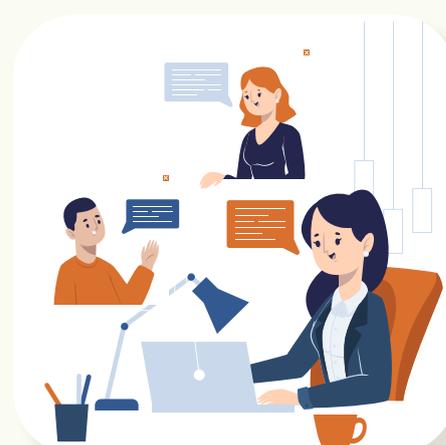
8. Mise en stand by partielle du programme annuel de maintenance du SMQ.

- Audit Agences et siège.
- Report de l'audit annuel de suivi de la certification ISO 9001 V2015.

9. Mise en place des dispositions de fonctionnement des agences à effectif réduit à un minimum de 02 personnes par agence selon le Modèle Agence en vigueur, en veillant à :

- Alternier les équipes dans les agences de Groupe 2 et 3.
- Maintenir l'effectif normal en veillant au respect des gestes « barrières» en termes de distance.

10. Préparation du plan de déconfinement progressif pour la reprise du travail en mode normal.



MESURES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

- ✓ Mise à la disposition du personnel des produits et matériels nécessaires pour la prévention contre le virus (savon anti bactérien, gel hydro alcoolique, gant jetable, masque).
- ✓ Adoption de nouvelles règles d'hygiène, notamment l'augmentation de la fréquence de nettoyage des locaux des Agences par les prestataires.
- ✓ Désinfection de l'ensemble des Agences du Réseau et du Siège par le prestataire de nettoyage spécialisé.
- ✓ Négociation des prestations de livraison directe dans les Agences des Succursales, avec les prestataires retenus dans les commandes partielles.
- ✓ Mise à disposition du personnel le matériel et équipements nécessaires pour assurer la bonne continuité du travail (logistique, transport).
- ✓ Suivi du parc automobile et sa maintenance et maintenir la disponibilité des véhicules de location.
- ✓ Fermeture des ascenseurs et espaces en commun au niveau du Siège.
- ✓ Arrêt du service de la cantine au niveau du Siège.

MESURES RH

- ✓ La création d'une Cellule de Surveillance afin de protéger l'ensemble du personnel et d'assurer également la continuité du service d'Al Amana.
- ✓ Le report des entretiens individuels de l'évaluation du personnel du réseau à une période ultérieure.
- ✓ Organisation du travail dans le Réseau et le Siège, basée sur la réduction des heures de travail, et l'adoption de l'horaire continu pour diminuer le flux.
- ✓ Adoption du télétravail parmi les mesures de réduction des effectifs dans un même lieu d'affectation, en priorisant des collaborateurs à maladies chronique ou les femmes enceintes vu la faiblesse de leur système immunitaire.
- ✓ Prise en charge de l'instruction de l'obligation de fonctionner avec des effectifs réduits à un minimum de 02 personnes par Agence y compris le Responsable de l'Agence.
- ✓ La gestion de la mise en congé administratif du personnel ayant un reliquat positif à fin 2019.
- ✓ Interdiction des déplacements du personnel à l'étranger, puis graduellement réduction du périmètre des déplacements inter-villes en fonction de l'évolution des statistiques de la pandémie.
- ✓ Mise à la disposition du personnel un formulaire justificatif du déplacement à présenter aux autorités responsables du contrôle routier.

MOYENS IT-SYSTEMES D'INFORMATION

- ✓ Mise en place des accès VPN au profit du personnel affecté au télétravail par les moyens informatiques et de communication appropriés.
- ✓ Mise en place des outils de reporting nécessaires pour le suivi et le pilotage.
- ✓ Prise en charge de l'OPCA pour le suivi de tout achat exceptionnel des masques, gels hydro-alcooliques et Gants effectué par le personnel d'al Amana.
- ✓ Traitement des reports d'échéance de masse en accompagnement de la décision du Comité Exécutif concernant la clientèle dont la situation économique est impactée par la situation de crise.
- ✓ Mise à niveau des forfaits téléphoniques des Agences.

- ✓ Mise à la disposition du personnel du Réseau l'adresse mail « protection@alamana.org.ma » pour faciliter la remontée de l'information liée au Coronavirus.
- ✓ Offrir la possibilité de signaler tout manquement au niveau sanitaire par la création d'un ticket à travers le GLPI Rubrique « Gestion de Bâtiment agence » => « Prestation de nettoyage ».

MESURES DE COMMUNICATION ET DE SENSIBILISATION

- ✓ Adoption d'une nouvelle charte d'hygiène adaptée à la situation actuelle de risque de propagation du virus et de contagion, notamment pour prémunir les personnes exposées au contact.
- ✓ Publication des règles d'hygiène et précautions à suivre pour développer le réflexe de la désinfection et en cas de détection d'un cas contaminé par le Coronavirus.
- ✓ Sensibilisation du personnel quant aux dangers du Coronavirus et les différentes dispositions sanitaires à mettre en œuvre pour se protéger.
- ✓ Publication des règles d'hygiène et précautions à suivre pour développer le réflexe de la désinfection et en cas de détection d'un cas contaminé par le Coronavirus.
- ✓ Mise en place de deux nouvelles affiches au niveau de toutes les agences d'Al Amana.
- ✓ Diffusion de Flash infos relatifs aux mesures préventives contre le COVID-19.
- ✓ Informer les collaborateurs par la mise en place du Plan de la Continuité de l'Activité.

ACTIVATION ET PILOTAGE DU PLAN DE REPRISE PARTIELLE DE L'ACTIVITÉ EN MODE NORMAL

Le mode de gestion en période de crise sanitaire adopté le 13 Mars 2020 prenant fin le 10 Juin 2020 suite à la déclaration de la fin du confinement par les pouvoirs publics, Al Amana Microfinance reprend son mode de fonctionnement normal par le biais d'un plan d'action élaboré selon une stratégie de reprise graduelle permettant de préserver la Santé et la Sécurité du Personnel tout en assurant la reprise de ses activités au service de sa clientèle principale.

Le plan de reprise du mode de fonctionnement normal couvre les axes suivants:

- ✓ Information et sensibilisation du Personnel et des Parties Prenantes.
- ✓ Mesures sanitaires et d'hygiène individuelles et collectives.
- ✓ Mesures limitant l'accès aux espaces de vie commune exposant le Personnel aux risques dus aux rassemblements.

Pour chacun de ces axes, le Comité Décisionnel de Gestion de la Crise assure la coordination nécessaire pour la mise en œuvre des actions validées, par les entités du support en charge, et la communication vis-à-vis du personnel par le biais des canaux de communication interne et les Notes de Service.

Le Plan de Continuité d'Activité d'Al Amana continuera à être déployé jusqu'à rétablissement de la situation pandémique et retour à la normale. Une communication de fin de crise, annonçant la reprise de l'activité normale sera tenue via différents canaux pour l'ensemble des acteurs. Le PCA et le processus de gestion de crise seront mis à jour à la fin de cet exercice.

Maintien de la Certification ISO 9001 V 2015

Al Amana Microfinance maintient sa certification ISO 9001 version 2015 au terme du premier audit de suivi tenu sur site, en juillet 2019, par l'organisme de certification Bureau Veritas.

Couvrant le périmètre « Activité de Microcrédit », Ce résultat positif réitère l'engagement d'al Amana à s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue privilégiant une forte orientation client.



MAINTENANCE DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ (SMQ)

La maintenance du Système de Management de la Qualité a pour objectif d'assurer le suivi et l'amélioration continue du Système, et ce tout au long du cycle de vie de la certification.

Al amana Microfinance a mis en place un programme de maintenance du SMQ qui repose sur :

- Audits Qualité Interne Semestrielles.
- Revues de Processus Semestrielles.
- Revues de Direction Semestrielles.
- Formation et Sensibilisation continue.
- Communication interne.
- Groupes d'amélioration de la Qualité de service, animés par les pilotes des processus.



L'année 2020 s'est caractérisée par la tenue de : revues des 9 Processus, un audit de qualité interne, une revue de direction en plus de l'audit annuel externe ayant conduit au maintien de la certification ISO 9001 Version 2015 avec 0 écart.



DIGITALISATION DU PARCOURS DE L'AGENT DE CRÉDIT

Comme annoncé dans le cadre de son projet d'entreprise Oufouq 2021, Al amana Microfinance mise sur une stratégie digitale axée sur 4 piliers comme nouveau levier de performance.

01

Un parcours agent digitalisé et fluidifié

02

Une expérience client sociale et digitale

03

Une distribution maximisée

04

Organisation agile et une culture de l'innovation

Dans le cadre de cette stratégie, al Amana Microfinance a mis en place le premier projet régissant la digitalisation du Parcours Agent de Crédit concrétisé par la mise en place de l'application «al Amana mobile» permettant:

- Une fluidité du parcours de l'Agent de Crédit et efficacité opérationnelle.
- L'amélioration de son autonomie en matière de données.
- L'optimisation des délais de traitement et l'appréciation des demandes de crédit.
- Et la consolidation de la data permettant une meilleure connaissance du client.

Le déploiement de ce projet phare a été lancé en début d'année 2020 dans un site pilote constitué d'une dizaine d'Agences, actuellement ce projet est en cours de généralisation dans la Région de Rabat dans une trentaine d'Agences situées aux Succursales de Rabat et Kénitra, cette phase se caractérise par :

- L'équipement des Agents de Crédits par des tablettes de marque connue et simple à utiliser.
- L'initiation à l'utilisation de l'application «al Amana mobile» à travers des formations courtes et à distance.
- L'accompagnement et la conduite de changement au déploiement de la nouvelle application auprès des Agents de Crédits et leur encadrement.

ORGANISATION ET GESTION DE CONNAISSANCES

De sa politique générale aux instructions de travail les plus détaillées, en passant par les procédures et modes opératoires, al Amana microfinance a toujours veillé à consigner par écrit l'ensemble des informations importantes et utiles quant à la bonne marche de son activité.

Cette documentation, facilement consultable par les collaborateurs concernés, est constamment étoffée et mise à jour par les dernières évolutions et modifications pour être pertinemment applicable.

Courant l'exercice 2020, 55 procédures touchant aux familles des processus : Support, Réalisation et Management ont été élaborées.

MISE EN PLACE D'UNE SOLUTION INFORMATIQUE PERMETTANT D'AUTOMATISER LE PROCESSUS DE GESTION DU COURRIER

Al Amana Microfinance a mis en place une solution informatique intégrée pour la gestion informatisée du processus de gestion du courrier : Départ et Arrivée.

L'objectif étant de permettre : la diffusion, la traçabilité, la fiabilité, la confidentialité, l'archivage ainsi que l'historisation de l'ensemble des courriers et documents reçus ou émis et gérés par son système d'information.

GESTION DE LA DISTRIBUTION DES AIDES SOCIALES AUX BÉNÉFICIAIRES

al Amana Microfinance s'est inscrite dans l'action de distribution des aides de subsistance, décidées par l'Etat, aux ménages opérant dans l'informel se trouvant directement impactées par la crise induite par le Covid- 19. Près de 811 .000 personnes ont été servies via les agences physiques et mobiles de l'institution.

Pour se faire, les équipes ont procédé au développement et à la mise en place d'une plateforme de distribution des aides sociales à travers : la définition de l'architecture technique des échanges quotidiens des flux et de la solution mise en œuvre, la définition du processus fonctionnel et contrôles divers à mettre en place. Le tout en un temps record.

L'objectif étant d'assurer la distribution des aides sociales, aux ayant droits, en toute sécurité tout en veillant à rapprocher cette prestation des bénéficiaires.

COMMUNICATION DIGITALE

AL AMANA MAINTIENT SES EFFORTS EN MATIÈRE DE COMMUNICATION DIGITALE :



Courant l'exercice 2020, l'institution a maintenu les efforts déployés, jusque là, en matière de communication digitale via le renfort de sa présence sur les réseaux sociaux. L'objectif étant de se rapprocher davantage de sa communauté pour comprendre ses comportements, ses attentes et ses motivations, en vu de développer l'affect client et transformer les prospects en clients définitifs via des interactions humaines et personnalisées.

Grâce à sa stratégie de contenu déployée, al Amana microfinance tend à :

- Inspirer confiance et générer des prescripteurs de la marque ;
- Augmenter le trafic qualifié vers notre site Internet ;
- Renforcer sa notoriété et avoir un bon référencement sur les moteurs de recherche ;
- Veiller sur sa E-réputation ;
- Gérer l'audience en favorisant des interactions One-To-One susceptibles de mieux appréhender les besoins de ses prospects avec un aiguillage vers les agences de proximité;
- Capitaliser sur le succès des précédentes campagnes qui, rappelons-le, sont aujourd'hui riches d'une audience de plus de 26.000 internautes.



EVENEMENTS DE L'ANNÉE

AL AMANA MICROFINANCE PARTICIPE ACTIVEMENT A L'OPERATION DE DISTRIBUTION DES AIDES SOCIALES

Dans le cadre de l'élan de solidarité national visant à atténuer les répercussions socio-économiques de la crise induite par le Covid-19 et conformément à sa mission et aux valeurs institutionnelles portées par l'ensemble de ses collaborateurs, al Amana Microfinance a mobilisé ses ressources et a mis à contribution son réseau de distribution, un des plus large au Maroc, pour servir les aides financières décidées par l'État aux bénéficiaires.

Les agences mobiles de l'institution ont sillonné 300 communes rurales enclavées et/ou non servies par des agences physiques pour atteindre les populations des zones rurales les plus reculées et leur éviter les déplacements en cette période critique.

Dotées de tous les moyens techniques et technologiques permettant d'accéder au système d'information de manière sécurisée et de s'assurer de l'identité des bénéficiaires, Les unités mobiles déployées par l'institution permettent de servir les bénéficiaires dans des conditions similaires à celles des agences classiques.

Ci après un zoom sur l'effort consenti par al Amana Microfinance en matière de distribution des aides sociales , décidées par l'Etat, aux bénéficiaires :

Opération TADAMOUN Covid-19	
Montant global distribué	1 557 720 600
Nombre de personnes servies	810 831
Nombre d'opérations servies	1 568 480
Nombre d'opérations en zone urbaine	583 643
Nombre d'opérations en zone rurale	984 837



AL AMANA MICROFINANCE LANCE « TAMWIL ATTADAMOUNE » POUR SOUTENIR SES CLIENTS

Dans une optique de diversification de son offre de produits et d'accompagnement de ses clients actifs, ayant été impactés des suites de la situation pandémique, un nouveau produit baptisé « Tamwil Attadamoune » a été lancé par l'institution. L'objectif étant de permettre à cette cible de reprendre et/ou relancer ses activités en lui offrant la possibilité de réadapter son prêt actuel.

Destiné au financement des investissements et besoins d'exploitation, « Tamwil Attadamoune » s'étend sur une durée de 6 à 36 mois, fonction de la durée du prêt initial, des remboursements déjà effectués et du montant supplétif.

AL AMANA MICROFINANCE LANCE « TAMWIL OTO »

Pour mieux accompagner les besoins de financement aussi grandissants que diversifiés de ses clients et prospects, al Amana Microfinance a mis en place le nouveau produit « Tamwil OTO ».

Entrée en vigueur en octobre 2020, ce nouveau produit destiné au financement de l'acquisition d'un véhicule utilitaire neuf répond aux besoins de financement compris entre 10.000 et 150.000 dhs des bénéficiaires répondants à l'une des conditions d'éligibilités ci après :

- ✓ Être inscrit au registre de commerce;
- ✓ Disposer du statut d'auto-entrepreneur ;
- ✓ Être assujéti à la taxe professionnelle ;
- ✓ Être inscrit aux registres professionnels gérés par des instances gouvernementales ou des instances indépendantes reconnues par les autorités ;
- ✓ Disposer d'une autorisation d'exercer ou d'un agrément professionnel octroyé par une autorité gouvernementale ou locale reconnue.

Il convient de préciser que le processus d'instruction du dossier de crédit de ce type de demandes de financement est similaire à celui du prêt individuel en vigueur.

AL AMANA MICROFINANCE MAINTIENT SA CERTIFICATION ISO 9001:2015



Suite à l'audit de suivi, al Amana Microfinance maintient sa certification ISO 9001 version 2015 au terme du deuxième audit de suivi tenu sur site, en Décembre 2020, par l'organisme de certification Bureau Veritas.

Couvrant le périmètre « Activité de Microcrédit », Ce résultat positif réitère l'engagement d'al Amana à s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue privilégiant une forte orientation client.

LA BEI ET AL AMANA MICROFINANCE S'ALLIENT POUR SOUTENIR LES MICRO-ENTREPRISES ET TPE

La Banque européenne d'investissement (BEI) et Al Amana Microfinance, leader de son secteur d'activité au Maroc, ont signé un contrat de financement d'un montant de 3 millions d'euros. Objectif : soutenir l'accès au financement et le développement des micro et très petites entreprises marocaines.

Près de 11 560 entrepreneurs, ayant un accès limité aux ressources financières, pourront désormais bénéficier de financements divers. Une attention particulière sera accordée aux femmes avec un objectif de 45%, ainsi qu'au développement des activités génératrices de revenus en zones rurales, à hauteur de 48% de l'enveloppe dédiée, grâce au réseau de distribution d'Al Amana.

Cet accord entre la BEI et al Amana permettra de financer des micro et TPE (prêts inférieurs au seuil maximum autorisé par la réglementation marocaine, soit 150 000dhs) pour des activités génératrices de revenus accordées dans les zones urbaines et rurales, y compris les travailleur-ses indépendant-es, les propriétaires uniques et les micro-entrepreneur-es.

SITUATION FINANCIÈRE ET COMPATBLE

COMPTES DE PRODUITS ET CHARGES

PRODUIT NET DE MICROCRÉDIT

Le Produit Net d'exploitation Micro-crédit, marque un fort repli de 28 % comparativement à celui de 2019 en passant de 593 millions de DH à 442 millions de DH en 2020.

Cette régression a été engendrée par les conséquences de la pandémie Covid-19 qui a réduit principalement les produits d'exploitation suite à un arrêt d'activité de plus de trois mois et à l'effort d'accompagnement de la clientèle par des reports d'échéance à titre gracieux et par des restructurations de prêts.

CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION

Les charges générales d'exploitation se sont établies à 347 millions de DH enregistrant une baisse de 4% par rapport à décembre 2019.

Cette contraction a été enregistrée au niveau des deux principales composantes des charges de gestion concernant les charges du personnel (-3%) et des charges administratives (-6%).

La baisse des charges générales d'exploitation à un rythme moins important que celui du Produit Net d'exploitation Micro-crédit* s'est traduite par une hausse du coefficient d'exploitation qui est revenu à 78,6% contre 58,97% une année auparavant.

COÛT DU RISQUE

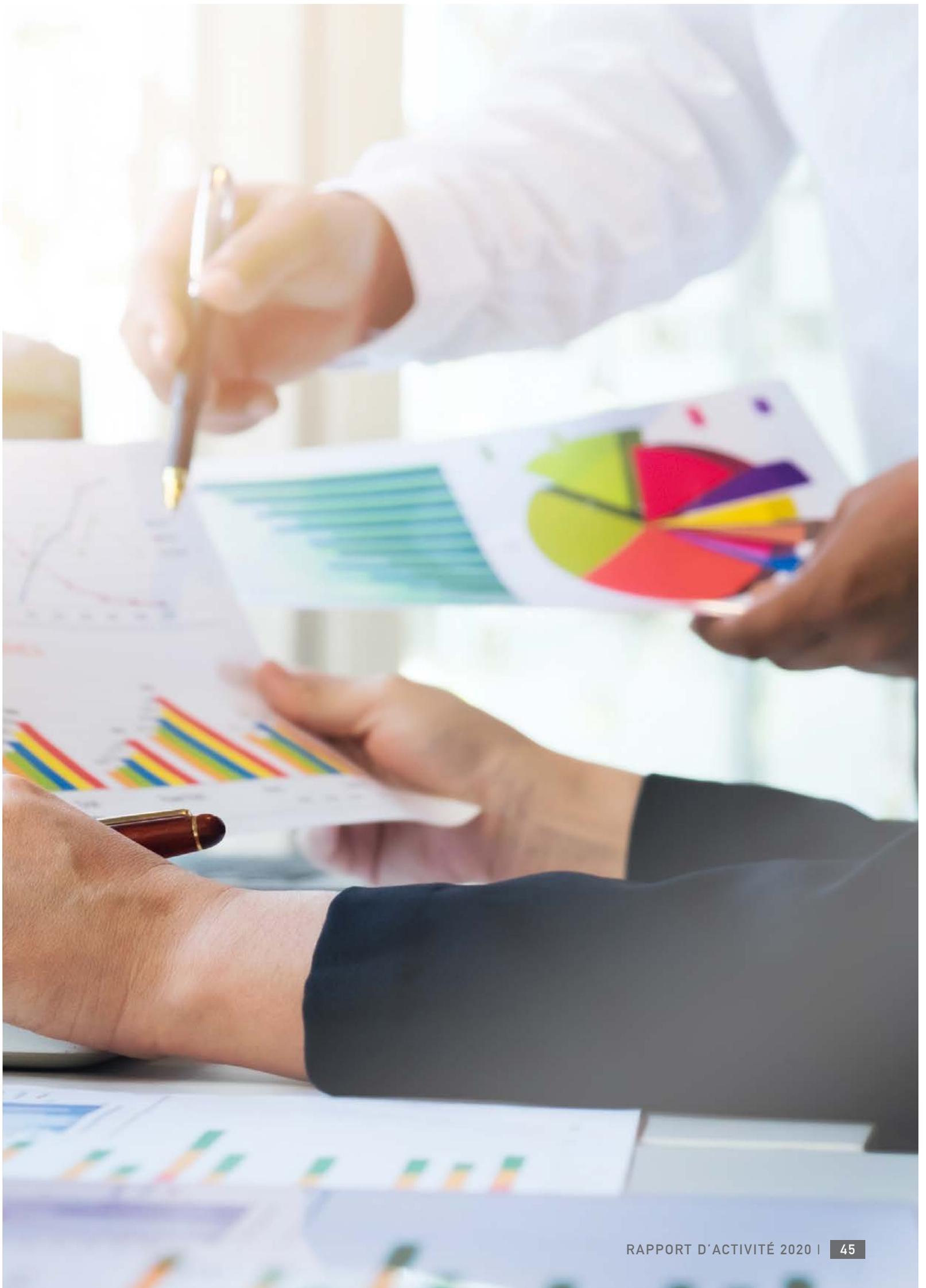
Le coût du risque de crédit, intégrant les impacts liés à la crise sanitaire s'est établi à 132 millions de DH, affichant un accroissement de 45% par rapport à décembre 2019 et dégageant un taux du coût du risque, exprimé par le rapport entre dotations nettes de reprises de provisions pour créances en souffrance et l'encours moyen des crédits, de 5,01% contre 3,58% une année auparavant.

Le coût de risque a été établi suivant les règles d'assouplissement de Bank Al Maghrib en matière de provisionnement des créances en souffrance appliquées à partir de juin 2020.

RÉSULTAT NET

Al Amana affiche un déficit net comptable de 24 millions de DH. L'impact de cette perte, générée par la crise sanitaire, sur la situation financière d'Al Amana, reste limité en raison de la consistance de ses fonds propres.

* PNM retraité : Produits de diversification inclus et hors prime exceptionnelle



COMPTES DE PRODUITS ET CHARGES

Chiffres en milliers de DH

Libellés	31/12/2020	31/12/2019
Produits d'exploitation de microcrédit	467 302	639 737
Charges d'exploitation de microcrédit	50 619	46 480
Produit net d'exploitation de microcrédit	416 683	593 257
Autres produits d'exploitation hors micro-crédit	39 381	48 304
Charges générales d'exploitation	350 954	372 384
Dotations aux provisions et pertes sur créances irrécouvrables	229 401	236 854
Reprise de provisions et récupérations sur créances amorties	86 535	77 733
Résultat courant	-37 756	110 056
Résultat non courant	13 398	8 736
Résultat de l'exercice	-24 141	114 664

CHARGES PAR FAMILLE RETRAITÉES

Chiffres en milliers de DH

Libellés	31/12/2020	31/12/2019
Charges Financières	47 291	46 607
Charges du Personnel	236 548	252 993
Charges de détérioration du portefeuille	132 486	91 532
Charges Administratives	111 262	118 305

COMPTES DU BILAN

CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE

Dans un contexte économique difficile et très concurrentiel, l'encours net des créances sur la clientèle, composé de 96% de créances saines, affiche une hausse de 4,4% à fin décembre 2020, pour s'établir à 2 584 millions de dirhams contre 2 473 millions de dirhams, une année auparavant.

L'ENDETTEMENT BANCAIRE

L'encours de la dette au 31 décembre 2020 s'est établi à 1 090 Millions de Dirhams. Il est composé essentiellement par les emprunts à terme qui continuent à représenter la principale source de financement de l'Institution.

Ces emprunts qui ont été contractés particulièrement auprès des partenaires locaux sont assortis majoritairement de taux fixes. La part des encours à taux variable ne représente que 20 % de l'encours total de la dette.

Le coût moyen des financements au titre de l'exercice 2020 a diminué de 5 point de base et s'est établi à 4.22 % contre 4.27% en 2019.

Durant l'année 2020, Al Amana a mobilisé 7 prêts amortissables pour un montant global 880 millions de dirhams, contractés auprès d'Attijariwafa Bank (250 MDH), de la BMCI (50 MDH), de la Banque Populaire (200 MDH), de la BMCE (100 MDH), d'ARAB BANK (30 MDH) et JAIDA (250 MDH).

De leur côté, les autorisations des découverts qui ont été renouvelées pour un montant global de 165 Millions de Dirhams continuent à être utilisées d'une manière souple.

FONDS PROPRES

Suite au résultat déficitaire de -24 millions de DH enregistré au terme de l'exercice 2020, Les fonds propres comptables se sont contractés de 2%.en s'établissant à 1 410 millions de DH contre 1 435 MDH à fin 2019, et impactant d'une manière très limité l'assise financière de l'Institution.



COMPTES DU BILAN

Montants en milliers de DH

Libellés	31/12/2020	31/12/2019
Actif	2 761 112	2 666 076
Trésorerie Actif	69 995	68 250
Dont Comptes à vue rémunérés	103	101
Créances sur la clientèle	2 569 690	2 473 832
Autres actifs	77 790	70 618
Valeurs immobilisées	43 636	53 377
Passif	2 761 112	2 666 076
Trésorerie - Passif	208 315	67 551
Dettes de financement	895 334	894 298
Autres dettes	248 078	269 401
Fonds propres assimilés	73	96
Fonds associatifs (retraités)	1 409 312	1 434 731
dont Résultat de l'exercice	-24 141	114 664

RATIOS FINANCIERS

Ratios d'autonomie	2020	2019
Autonomie opérationnelle	95,52%	121,21%
Autosuffisance financière	95,52%	121,21%
Ratios de coût de l'unité prêtée		
Charges personnel/encours moyen	8,95%	9,56%
Charges administratives /encours moyen	4,21%	4,63%
Charges qualité de portefeuille/encours moyen	5,01%	3,58%
Charges d'intérêt/encours moyen	1,79%	1,82%
Ratios de rendement		
Rendement du portefeuille	17,09%	24,39%
Rendement des Fonds propres*	-1,68%	8,98%
Rendement des Actifs ROA*	-0,87%	4,30%

*Ratios hors provisions pour risques généraux

OPINION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES



**Au Conseil d'Administration
D'AL AMANA MICROFINANCE**
40, Avenue Al Fadila, C.Y.M,
Rabat

AUDIT DES ETATS DE SYNTHESE

Opinion

Conformément à la mission qui nous a été confiée par votre Conseil d'Administration, nous avons effectué l'audit des états de synthèse ci-joints de l'Association AL AMANA MICROFINANCE, comprenant le bilan, le compte de produits et charges, le tableau des flux de trésorerie et l'état des informations complémentaires (ETIC) relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2020. Ces états de synthèse font ressortir un montant de fonds associatifs et assimilés de **1.409.385 KMAD** dont une insuffisance de **24.141 KMAD**.

Nous certifions que les états de synthèse cités au premier paragraphe ci-dessus sont réguliers et sincères et donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de l'Association AL AMANA MICROFINANCE au 31 décembre 2020 conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Rabat, le 30 juin 2021

Les Commissaires aux Comptes

KPMG
Moutai CHAOUKI
Expert-comptable


KPMG
Rue Lemtouni - Quartier Oasis
20410 Casablanca - Maroc
Tél +212 5 22 29 33 04 / 15
Fax +212 5 22 29 33 05
ICE 00 15 29 60 40 00 09 1


Cabinet SEBTI
Youssef SEBTI
Expert-comptable

M. Y. SEBTI
Expert - Comptable
4, Allée des Roseaux - Casablanca
Tél: 022.39.11.11 - IF. N° 403011

PARTENAIRES



IMPLANTATION SUR TOUT LE TERRITOIRE

	2016	2017	2018	2019	2020
NOMBRE D'AGENCES/RURAL	283	299	301	298	302
NOMBRE D'AGENCES/URBAIN	237	258	259	266	263
AGENCES MOBILES	86	86	86	86	81
RÉSEAU GLOBAL	606	643	646	650	646

 565
Agences

 81
Agences mobiles

Le réseau de al Amana
microfinance représente

36%
du secteur



