

AmanaNews

Septembre 2016 N° 228

Lettre d'information d'AlAmana Microfinance

Dans ce numéro

Edito	1
Actualités	3
Réseau de distribution	
Amana organise sa convention des cadres	
Al amana participe à la 5 ^{ème} édition du salon de l'ECOSS	
Appui à la commercialisation	
Zoom	5
Gestion de la relation client	
Chiffres clés	7
Tableau de bord de la période	
Echos de la Microfinance	8
Conférence annuelle de la SPTF	
Conférence Sanabel 2016	
Semaine Européenne de la Microfinance	



Editorial

L'Exercice 2015, dernière année de notre projet d'Entreprise triennal Oufouq, vient couronner une longue période d'efforts et d'innovations. Ces derniers ont permis à notre Organisation de consolider un modèle de développement solide lui permettant de faire face sereinement aux nombreux défis des années à venir : mutations de notre société, exigences de nos clients, nouveaux entrants, réglementation, transformation, digitalisation et montée en charge des canaux virtuels de distribution

et d'information et nouvelle forme de gouvernance publique de la microfinance.

AlAmana avec un ratio fonds propres/dettes de 72% contre 46% fin 2012 dispose d'une marge de manœuvre importante eu égard aux standards de son secteur.

Celle-ci lui confère outre des capacités d'expansion accrues (croissance interne et à l'international), la capacité d'adresser de nouveaux segments de marché insuffisamment desservis ; tels la TPE, la création d'entreprise et de déployer ainsi

son savoir-faire de proximité au service d'agents économiques vitaux pour notre pays.

Il est aussi important de rappeler que ces marges de manœuvre financières ont été réalisées tout en opérant une baisse de tarifs en 2014, dont les effets se prolongent en 2015, matérialisant notre volonté de redistribuer la valeur à nos bénéficiaires, en affichant les tarifs

Editorial

Les moins élevés du marché. En outre, en 2015, en lien avec ce dernier objectif, une nouvelle stratégie de performance sociale et de services non financiers a été redéfinie : Al Amana souhaite aiguïser l'impact de ses services d'accompagnement et de formation: des prestations ayant un impact prouvé sur le développement socioéconomique du foyer : nombre ambitieux de clients exposants dans les manifestations et foires commerciales, animation pour une optimisation de la présence; formations ciblées sur l'amélioration de la qualité, la démarche clients, la formalisation. Une équipe dédiée aux services financiers est désormais intégrée à l'exploitation. De même une Convention avec la Fondation de l'éducation financière de Bank Al Maghrib est venue renforcer nos engagements de partenariat au service de nos clients. Signalons enfin l'élargissement de la microassurance santé à la famille des bénéficiaires opérée en Janvier 2015, incluant ainsi près de 1 million d'assurés en fin d'année dans un système permettant transport médicalisé, versement

Ahmed GHAZALI
Président du Conseil
d'Administration



d'indemnités en cas d'accident, maladie grave décès ou naissance ; faisant d'AlAmana un acteur de premier ordre de la couverture assurance des exclus des systèmes traditionnels.

Pour conclure, je tiens à remercier et à féliciter les membres de notre Conseil d'administration et l'ensemble de notre Personnel, ces hommes et ces femmes qui œuvrent inlassablement à leurs niveaux respectifs, pour la réalisation des objectifs. AlAmana, notre œuvre commune, compte sur

nous tous pour maintenir élevé le niveau de nos exigences pour le Plan Oufouq 2018, dont le processus d'élaboration a mobilisé l'ensemble des forces vives d'AlAmana et dont la mise en œuvre ne pourra que procurer encore plus d'impact social à nos bénéficiaires et à notre Pays.

Actualités

al Amana organise sa convention des cadres



Sous le thème « Ensemble vers les plus hauts sommets », la convention des cadres d'al Amana Microfinance a eu lieu le 08 Avril à Marrakech.

Le programme de cette journée de partage ayant réuni pas moins de 450 personnes, dont plusieurs membres du conseil d'administration, s'est voulu riche et diversifié.

Après le mot d'ouverture prononcé par M. Ahmed Ghazali, président du Conseil d'Administration d'al Amana, M. Nacer Benabdeljalil a pris le relais pour animer cette rencontre, partager son vécu et booster l'esprit de challenge des équipes. Pour ce financier ayant mis fin à sa carrière de banquier à la -Morgan Stanely- pour devenir le premier Marocain ayant réussi à gravir le sommet de l'Everest, Persévérance est le maître mot!

Ce rendez vous a été aussi l'occasion de projeter, en avant première, le film institutionnel d'Al Amana: qui retrace les moments forts de son histoire, met en exergue plusieurs facettes de son

leadership, fait un zoom sur son offre de produits et services et l'accompagnement prodigué à ses clients, via deux success stories.

Avant de rappeler la philosophie du projet d'entreprise Oufouq 2018, il était opportun de dresser le bilan du programme Oufouq 2015 et capitaliser sur les enseignements tirés. Le reste de la matinée a été consacré à la présentation du code d'éthique de l'institution, ayant été signé symboliquement lors de cette rencontre.

Trois panels de discussion, englobant un groupe pluridisciplinaires de panelistes, et portant sur : « la croissance et l'impact », « Risques, qualité et Ressources » et « la transformation digitale » ont suivi. Objectif : présenter les projets structurants oufouq 2018. Via la projection de plusieurs capsules vidéo, débattre de plusieurs facettes de l'activité et répondre aux questions formulées. Madame Meriem Othmani, Membre du Conseil d'Administration, a axé sa présentation sur « notre devoir de communication citoyenne ».

Aussi une présentation de l'architecture du nouveau site internet d'al Amana a été faite. La journée a été clôturée en beauté avec le mot de M. Youssef Bencheqroun, insistant sur notre devoir de consolider les acquis, de préserver notre leadership, d'exceller davantage pour pouvoir atteindre, ensemble, les plus hauts sommets.



Al Amana participe à la 5ème édition du salon national de l'économie sociale et solidaire

Sous l'égide du ministère de l'Artisanat et de l'Économie Sociale et Solidaire, La 5ème édition du Salon national de l'économie sociale et solidaire s'est tenue à la Foire Internationale de Casablanca du 14 au 18 juillet 2016. Au menu de cette rencontre : un programme riche comprenant en plus de l'exposition et vente, des conférences liées à l'économie sociale et à la gouvernance sectorielle ainsi que des ateliers de formation technique au profit des exposants.

Al amana Microfinance, représentée par M.Ahmed Ghazali, Président du Conseil d'administration, M. Hicham Talib, Directeur de pôle ressources et Moyens et de plusieurs cadres de l'institution a participé activement à cet événement.

En effet, un stand institutionnel a été dressé sur place pour permettre à l'institution de communiquer avec son environnement. Aussi, 23 Stands d'exposition ont été mis à la disposition des clients d'al Amana en guise d'appui à la commercialisation de leurs produits. Les travaux de cette édition ont été clôturés par la signature d'une convention de partenariat, entre al Amana



Microfinance et le Ministère de l'Artisanat et de l'Économie Sociale et Solidaire, visant l'information, la formation, l'appui à la commercialisation et labellisation des produits des clients notre institution. A l'issue de la cérémonie de clôture, des distinctions ont été remises à tous les organismes qui ont pris part à cette manifestation.

Appui à la commercialisation : nos clients à l'honneur !

Dans le cadre de sa stratégie de services non financiers, visant la valorisation des produits de ses clients et la promotion de leurs ventes, Al Amana Microfinance a

organisé durant le deuxième trimestre 2016, en collaboration avec ses partenaires, des journées commerciales au profit de 364 de ses meilleurs clients.

En plus d'une bonne promotion de leur activité grâce au microcrédit contracté et d'un bon historique de remboursement, les clients conviés devaient faire preuve d'efforts considérables en matière de préservation de l'environnement et de lutte contre le travail des enfants. Au programme : plusieurs stands d'exposition mis à la disposition de 90 clients des succursales FES -MEKNES -KHENIFRA -ASSILAH -TETOUAN -EL HOUCEIMA -ERRACHIDIA -CASA NORD -CASA SUD, des sessions de formations entrepreneuriales ainsi qu'une tombola organisée à la fin de chaque événement au profit des clients participants et exposants.



Actualités

Réseau de distribution : maintien de la politique d'expansion



Dans une optique d'assurer une meilleure couverture de proximité de la population cible, Al Amana continue sa politique d'ouverture de nouveaux sites et de relocalisation d'anciens points de vente pour diverses raisons:

- Permettre une meilleure proximité de la clientèle et un meilleur positionnement dans la zone de chalandise;

- Améliorer son taux de pénétration et développer l'encours en servant de nouvelles niches;

- Améliorer la productivité de ses Agents de Crédit.

A fin Août 2016, Al Amana a procédé à l'ouverture de 16 nouvelles agences et à la relocalisation 28 autres sites. Ces nouveaux locaux ont généré une production de 10.300 prêts pour un montant de 110 MDH soit 6% de production globale durant la même période.

Zoom

Gestion de la relation client : un impératif stratégique de taille

Implanter un nouvel outil de CRM est une décision stratégique de taille pour toute institution désireuse d'impacter positivement sa productivité à tous les niveaux du processus client.

S'inscrivant dans cette logique et souhaitant développer davantage son approche commerciale et de recouvrement, al Amana Microfinance a adopté une solution de gestion de la relation client «CRM » pour répondre à un certain nombre d'objectifs :

- Accroître la fidélité de ses clients via une écoute plus active de leurs besoins et attentes;
- Assurer la traçabilité de l'ensemble des contacts avec les clients
- Assurer un meilleur pilotage des activités de prospection et de fidélisation;

Il s'agit concrètement d'un nouveau module intégré à la version 3.10 d'Evolan, à savoir :

Le module Vision 360° permet de:

- Avoir une synthèse d'informations pertinentes sur le prospect, le client et le contrat.



- Assurer le Pilotage des Portefeuilles, pour permettre aux gestionnaires d'avoir une vision globale et synthétique d'un classeur, d'un portefeuille ou d'un dossier;

- Permettre une gestion optimisée des contacts via la prise de rendez vous, le suivi et l'historisation des contacts effectués dans le domaine commercial (prospection et fidélisation) et de recouvrement.

Pour accompagner le déploiement de la solution CRM dans l'ensemble du réseau d'al Amana, une formation a été dispensée à l'ensemble du personnel concerné par ce dispositif (chefs d'agences, Agents de crédits chargés de clientèles, chargés de reporting directeurs de succursales et directeurs régionaux).

Chiffres clés

A-Ressources	2012	2013	2014	2015	30/09/2016
Effectif Siège	175	174	171	170	177
Effectif Réseau	1 879	1 986	2 067	2 136	2 178
Effectif Global	2 054	2 160	2 238	2 306	2 355
Nombre de points de vente/Rural	269	274	276	279	282
Nombre de points de vente/Urbain	174	187	215	228	234
Véhicules Guichets	51	86	86	86	86
Réseau global	494	547	577	593	602
Fonds Propres (DH)	489 138 176	605 800 677	724 460 802	849 328 309	944 830 292
Quasi Fonds Propres (DH)	123 870 712	126 829 247	82 718 608	40 268 750	20 378 838
Total	613 008 888	732 629 924	807 179 410	889 597 059	965 209 131
Encours Dettes (DH)	1 343 992 761	1 220 387 196	1 242 444 586	1 229 452 442	1 294 656 540
Total Fonds Propres/Encours Dettes	46%	60%	65%	72%	75%
Total Fonds Propres/Encours Crédit	32%	38%	39%	40%	39%
B-Activité	2012	2013	2014	2015	30/09/2016
B-1:Activité Microcrédit	2012	2013	2014	2015	30/09/2016
Nombre de Prêts Débloqués de l'année	211 481	218 284	232 200	237 612	183 578
Volume de Prêts Débloqués de l'année (DH)	1 891 312 008	2 033 301 574	2 210 897 602	2 369 612 403	1 901 399 350
Nombre global de Prêts Actifs	307 274	315 241	323 586	329 843	353 362
Nombre global de Prêts Actifs/PI	203 615	210 232	224 759	234 674	254 873
Nombre global de Prêts Actifs/PS	103 659	105 009	98 827	95 169	98 489
Nombre global de Prêts Actifs/Urbain	149 342	155 762	161 197	168 710	181 641
Nombre global de Prêts Actifs/Rural	157 932	159 479	162 389	161 133	171 721
Nombre global de Prêts Actifs/Homme	181 492	184 493	188 256	189 455	204 158
Nombre global de Prêts Actifs/Femme	125 782	130 748	135 330	140 388	149 204
Encours Crédit Global (DH)	1 944 189 524	1 927 028 388	2 056 177 937	2 235 048 121	2 485 575 609
Taux d'endettement croisé	10%	10%	10,37%	10,84%	11,0%
B-2:Activité dépôt	2012	2013	2014	2015	30/09/2016
Nombre d'ouvertures de comptes			3 843	39 768	39 039
Nombre de cartes monétiques			1 179	11 706	5 730
B-3:Activité Transfert d'Argent	2012	2013	2014	2015	30/09/2016
Nombre de Transactions	23 425	368 410	876 934	1 247 207	1 132 848
Volume de Transactions (DH)	50 700 954	787 019 552	1 793 997 293	2 467 105 109	2 148 699 017
B-4:Activité Microassurance	2012	2013	2014	2015	30/09/2016
Nombre de clients Bénéficiaires (Hors membres de la famille)	40 471	221 375	285 622	302 392	312 434
Nombre de clients Bénéficiaires (Avec membres de la famille)				908 300	1 176 606
Nombre de Sinistres Traités	30	1 509	8 619	13 328	10 524
B-5:Services domestiques	2012	2013	2014	2015	30/09/2016
Nombre d'opérations de recharge téléphonique		12 208	402 443	514 378	437 190
Nombre d'opérations de vignettes automobiles					20 257
C-RisqueCrédit	2012	2013	2014	2015	30/09/2016
Coût de Risque	3,6%	1,7%	2,0%	2,1%	2,0%
PAR 30J Production de l'année(DH)	15 551 363	14 311 628	16 162 018	18 983 523	10 809 995
%PAR 30J Production de l'année	0,84%	0,72%	0,75%	0,82%	0,58%
Taux de Provisionnement du PAR30J	89%	93%	92%	90%	86%

NB:Pour plus d'informations,veuillez contacter la Direction Générale d'Almana Microfinance

Echos de la Microfinance



Conférence annuelle de la SPTF, une première édition en Afrique du Nord !

La Social Performance Task Force (SPTF), le Centre Mohammed VI de Soutien à la Microfinance Solidaire (CMS), et la Fédération Nationale des Associations de Microcrédit (FNAM) ont organisé la Conférence Annuelle de la SPTF du 30 Mai au 2 juin 2016, à Marrakech.

Cette 11^{ème} édition, qui s'est tenue pour la première fois en Afrique du Nord et ayant réuni pas moins de 300 participants, a été l'occasion de débattre des thématiques intéressantes, via des séances plénières, ateliers et groupes de discussion. à savoir:

- La conception et la distribution de produits adaptés aux bénéficiaires de la microfinance ;
- La réglementation pour améliorer l'inclusion financière ;
- La gestion des changements dans la vie des clients.

Durant cette rencontre, l'institution

a été représentée par M. Youssef Bencheqroun, Directeur Général, M. Badie El hirache, Directeur du pôle Exploitation ainsi que plusieurs cadres du siège et de la région ayant assuré l'animation du stand institutionnel présent sur place. En outre, six clients d'al Amana ont pu bénéficier de stands d'exposition leurs permettant d'exposer et

commercialiser leurs produits auprès du public présent.

En marge de cette rencontre, l'équipe de la SPTF a effectué deux visites aux points de vente : Arset Lamaach et Tasseltant de la région de Marrakech et a pu interagir avec nos équipes ainsi que plusieurs de nos clients.



Echos de la Microfinance

Semaine Européenne de la Microfinance



Une nouvelle édition de la Semaine Européenne de la Microfinance se tiendra du 16 au 18 Novembre 2016 au Luxembourg. Cet événement Organisé par la Plateforme européenne de la microfinance (e-MFP) et soutenu par le gouvernement luxembourgeois, accueille annuellement plus de 400 professionnels de la microfinance ,en provenance de plusieurs dizaines de pays, afin d'échanger sur les thèmes majeurs du moment.

Al'instar des éditions précédentes, le Prix Européen de la Microfinance sera décerné à une institution de Microfinance. Objectif de cette année : saluer le rôle de la microfinance dans l'ouverture de l'accès à l'enseignement pour les enfants et/ou à l'acquisition de compétences permettant aux jeunes et adultes de renforcer leurs aptitudes d'auto-entreprenariat.

Conférence Sanabel 2016 :

L' Edition 2016 de la conférence Sanabel, se tiendra le 1 et 2 Novembre à Casablanca. Ce rendez vous privilégié de rencontre de professionnels et d'experts du secteur de la microfinance pour échanger sur les nouveaux enjeux de la microfinance dans la région arabe, servira aussi de tribune de partage d'expériences, de bonnes pratiques et d'initiatives aspirant jeter les bases d'une croissance durable plus inclusive. Des prix d'excellence seront décernés aux institutions membres de Sanabel qui se sont distinguées en matière de transparence et d'inclusion financière.

