

AmaNews

Lettre d'information
d'al Amana Microfinance

2024

Dans ce numéro

1 Edito

2 Actualités

- Réunions des instances de gouvernance
- Réunion de présentation du programme 2024
- Comité de performance réseau : un point périodique sur l'activité
- Deux nouveaux membres au sein du conseil d'administration d'al Amana Microfinance

3 Zoom

- Al Amana Microfinance déploie son nouveau code d'éthique et de déontologie
- Al amana Microfinance prend part à la rencontre Régionale du Micro-entrepreneur à Marrakech

4 Echos de la Microfinance

- 24 lauréats primés lors de la 10^{ème} édition du Prix National du Microentrepreneur

5 Dossier Spécial

- zoom sur nos clientEs gagnantEs aux PNME

6 Chiffres Clés

- Tableau de bord de la période

ÉDITO

L'inclusion financière dans le monde

Le Baromètre de la finance à impact 2023 a été publié par convergences, ci après un extrait mettant en relief les tendances mondiales de l'inclusion financière et de l'investissement à impact.

Rappelons que cette 3^{ème} édition du Baromètre s'appuie sur des données provenant d'ATLAS (www.atlasdata.org). ATLAS est une plateforme qui héberge des données validées sur les performances financières et l'impact social du marché mondial de la microfinance.

Dans ce contexte, nous allons passer en revue les principales tendances du secteur observées au cours de l'année 2022.

Tendances mondiales

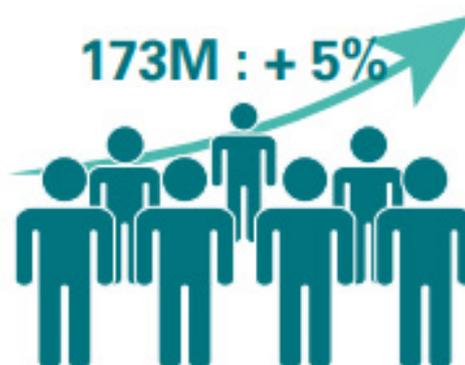
Le secteur mondial de la microfinance a affiché une croissance continue en 2022, conformément aux tendances de l'année dernière, atteignant une taille de marché totale estimée à 182,7 milliards de dollars en termes de portefeuille de prêts bruts (GLP).

Notamment, la croissance médiane du GLP par institution de microfinance (IMF) a atteint 13,7% en 2022, contre 9,6% en 2021. En termes de croissance des emprunteur-se-s, leur nombre total a atteint 173 millions en 2022, marquant une augmentation moyenne de 5% au niveau des IMF. Ce chiffre est proche des taux de croissance annuels observés en 2021 et avant la pandémie, qui allaient de 3,9% à 10,3%.

Croissance du portefeuille de prêts bruts et des emprunteur-se-s en 2022 (monde)



2021 : + 9,6%
2022 : + 13,7%

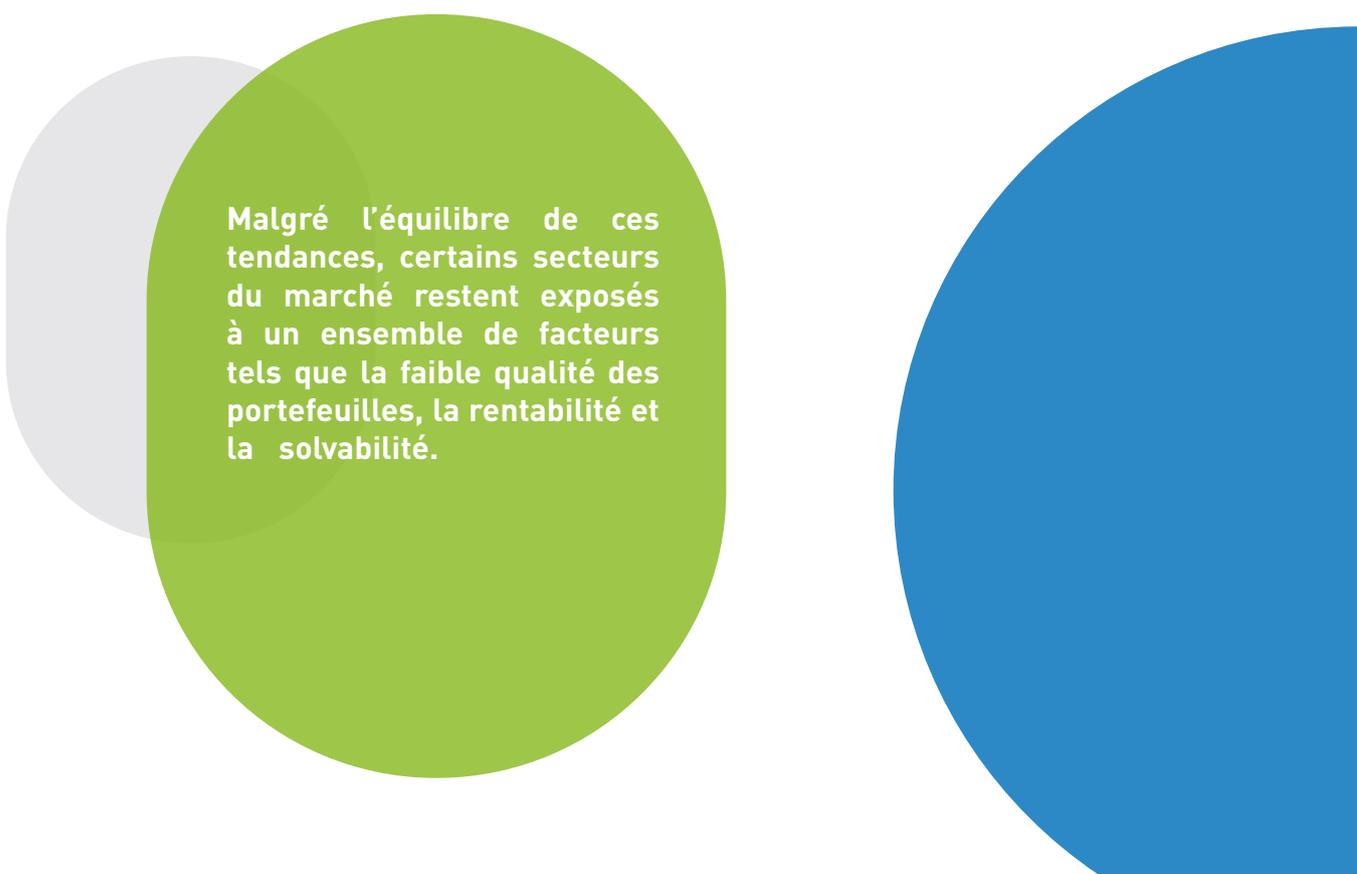


Concernant la composition du portefeuille, 56,9% des emprunteur-se-s des IMF étaient des femmes en 2022, contre 55,1% en 2021, soit une augmentation de 1,8% en glissement annuel. Le solde moyen des prêts en proportion du Revenu National Brut (RNB) par habitant est également resté relativement stable, avec une médiane de respectivement 48,7% et 44,6% en 2021 et 2022.

Les tendances en matière de qualité du portefeuille montrent une stabilité en 2022 par rapport à 2021. Le portefeuille médian à risque > à 30 jours (PAR 30) est resté stable à 4,6%, reflétant une augmentation marginale de 0,3% par rapport à 4,3% en 2021. La restructuration globale reste stable à 1% en 2022 contre 1,1% en 2021. De plus, les abandons de créances montrent également une tendance stable avec un ratio médian d'abandon de créances pour les IMF de 0,6% en 2022 contre 0,5% en 2021.

La stabilité dans la qualité du portefeuille d'une année sur l'autre se reflète également dans la rentabilité et le coût du risque. Par exemple, le rendement du portefeuille, tel que mesuré par GLP, a montré une certaine stabilité entre 16,8% et 21,5% au cours des trois dernières années. Cependant, le coût du risque a connu une augmentation marginale, passant de 1% en 2021 à 1,4% en 2022.

En moyenne, au niveau mondial, les niveaux de solvabilité sont restés relativement stables en 2022. Par exemple, le ratio médian fonds propres/actifs des IMF était presque conforme aux niveaux de 2021, variant entre 18,3 % et 19,3 %. On observe également une certaine stabilité au-delà de la moyenne, les tendances des quartiles les plus favorables et les plus défavorables restant stables.



Malgré l'équilibre de ces tendances, certains secteurs du marché restent exposés à un ensemble de facteurs tels que la faible qualité des portefeuilles, la rentabilité et la solvabilité.

Focus régional

Au niveau régional, l'Asie du Sud et du Sud-Est (SSEA) continuent de représenter une part importante du marché mondial. Par exemple, environ 70,6% de tous les emprunteur-se-s à la fin de 2022 se trouvaient dans la région SSEA, contre 37% pour le GLP. Cela reflète la taille moyenne des prêts proportionnellement plus petite dans la région, qui reste inférieure à la moyenne mondiale.

Le montant moyen des prêts, mesuré en pourcentage du revenu national brut (RNB) par habitant, s'élève à 21,1%. Bien que ce chiffre reflète une augmentation d'une année sur l'autre, il reste néanmoins significativement inférieur à la médiane mondiale de 39%. En ce qui concerne la qualité du portefeuille, ce dernier à risque > à 30 jours (PAR 30) a connu une augmentation marginale, atteignant 4,6% par rapport à l'année précédente (4,3%). En outre, le ratio médian du portefeuille restructuré est passé de 1,1% à 1% entre 2021 et 2022.

L'Amérique latine et les Caraïbes (ALC) ont conservé leur position de deuxième marché en termes de part de marché GLP avec 29,9%, englobant un nombre total emprunteur-se-s de 18,6 %. La qualité du portefeuille dans la région ALC s'est améliorée avec un PAR30 de 3,8%, et le ratio de portefeuille restructuré a également été réduit à 0,5%. Le rendement du portefeuille a augmenté, passant de 15,8% en 2021 à 18,1 % en 2022, tout en restant légèrement inférieur à la moyenne mondiale de 21,5%.

En Afrique subsaharienne (ASS), le GLP total représente 5% du marché mondial et 6,4% du nombre total d'emprunteur-se-s. Néanmoins, les IMF de la région ont continué à faire face à des défis en termes de qualité de portefeuille, avec un PAR 30 dépassant la médiane mondiale à 6,5% en 2022 et affichant une augmentation de 0,5% par rapport à l'année précédente. Les niveaux de solvabilité dans la région sont restés comparables aux niveaux mondiaux, avec un ratio médian fonds propres/actifs de 17,8%.





L'Europe et l'Asie centrale (ECA) détiennent une part de marché de 14,5% en termes de GLP, tandis que le nombre d'emprunteur-se-s dans la région est resté stable, représentant 2,5% de la part de marché mondiale. Notamment, la région CEA a affiché le PAR 30 médian le plus bas (2,1%) par rapport aux autres régions.

Inversement, les IMF de la région Moyen-Orient et Afrique du Nord (MENA) représentent la plus petite part de marché, soit 0,4% du GLP mondial et 1,9% du nombre total d'emprunteur-se-s. La région MENA affiche un niveau de rentabilité supérieur à la moyenne mondiale, avec un rendement médian du portefeuille de 31,3% en 2022. En outre, le ratio fonds propres/actifs (30,1%) est resté modérément plus élevé en termes relatifs et absolus par rapport à la moyenne mondiale (18,3%).

Source : www.convergences.org

ACTUALITÉS

Réunions des instances de gouvernance



Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration d'al Amana Microfinances s'est réuni le vendredi 15 décembre 2023 au siège de l'institution en présence des membres du Conseil, des partenaires, des commissaires aux comptes et de l'équipe de direction.

Lors de sa réunion, le Conseil d'Administration a pris connaissance des comptes financiers au 30 juin 2023 et de l'attestation de revue limitée des commissaires aux comptes sur la situation intermédiaire des comptes sociaux pour la période allant du 1er janvier au 30 juin 2023

et a adopté ces comptes intermédiaires dans l'attente de l'adoption définitive des comptes de l'exercice 2023.

Le Conseil a examiné la situation de l'activité, les résultats financiers au mois de novembre 2023 ainsi que les rapports d'audit interne, du risque et de l'inspection.

Lors de sa réunion, le Conseil d'Administration a adopté, à l'unanimité, l'admission de deux nouveaux membres : Madame Imane Kerkeb et Madame Laila Mamou.

Réunion de présentation du programme 2024

Le comité de management d' al Amana Microfinance s'est réuni le jeudi 4 janvier 2024, au Palais des Congrès Rabat Bouregreg, en présence du Directeur Général, des Directeurs de pôles, des Chefs de Département, des Chefs de Service et de quelques cadres.

Le Directeur Général a présenté les principales réalisations de l'institution durant l'année 2023 ainsi que les orientations stratégiques 2024. Le comité a par la suite examiné le programme 2024 par département.

Comité de performance réseau : un point périodique sur l'activité

Le comité réseau d'al Amana Microfinance a tenu sa première réunion 2024 le vendredi 5 janvier 2024 en présence du Directeur Général, des Directeurs de pôles, des Chefs de Département, des Directeurs Régionaux et des Directeurs de Succursales.

Lors de sa réunion, le comité a examiné les indicateurs de la production et du recouvrement 2023 ainsi que les objectifs 2024.



Deux nouveaux membres au sein du conseil d'administration d'al Amana Microfinance

Deux nouveaux membres ont rejoint le conseil d'Administration d'al Amana Microfinance, il s'agit de :



Mme Laila Mamou

Madame Laila Mamou, Directrice de l'Engagement Citoyen Groupe CACF, Présidente du Fonds de dotation for youth CACF depuis Septembre 2023.

Elle a dirigé Sofinco, société de crédit à la consommation en France de 2021 à 2023.

Elle a fait la majeure partie de sa carrière à Wafasalaf au Maroc de 1989 à 2018 et l'a dirigée pendant 14 ans.



Mme Iman KERKEB

Madame Iman Kerkeb est chargée de mission auprès du Ministre de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche Scientifique et de l'Innovation depuis mai 2023.

Elle a occupé plusieurs postes de responsabilité dans des institutions œuvrant dans le domaine de l'éducation, de la formation et la recherche scientifique, dont secrétaire générale du Conseil Supérieur de l'Éducation, de la Formation et de la Recherche Scientifique, Directrice du Budget et des Affaires Générales au département ministériel de l'Enseignement Supérieur et Secrétaire Générale de l'Université Cadi Ayyad de Marrakech. Elle a également assuré la fonction de chef de cabinet du Ministre de l'Education Nationale et de la Formation Professionnelle.

Madame Iman Kerkeb est ingénieur lauréat de l'Institut Agronomique et Vétérinaire Hassan II, Rabat en 1995.



Par le talent
CONSTRUISONS
UNE VIE MEILLEURE

ZOOM



Al Amana Microfinance déploie son nouveau code d'éthique et de déontologie

Fruit d'un travail de longue haleine d'une équipe pluridisciplinaire, composée de : membre du conseil d'administration, représentants du personnel siège et réseau et du bureau national syndical, le nouveau code d'éthique et de déontologie d'al Amana regroupe les principes et règles majeures que l'institution se donne d'appliquer sur les sujets d'éthique et de déontologie.

Il sert de référence culturelle commune pour promouvoir les comportements éthiques et dépasser les incohérences et les contradictions pouvant surgir lors de l'exercice quotidien des activités.

Puisant ses fondements de plusieurs valeurs institutionnelles telles que : transparence, honnêteté et intégrité, le code d'éthique et de déontologie d'al Amana Microfinance s'applique à tous les collaborateurs de l'institution qu'elle que soit leur situation ou rang hiérarchique.

Les principes de conduite professionnelle qu'il édicte doivent, partout et en toutes circonstances, inspirer les comportements inter-collègues, avec les fournisseurs, partenaires et toutes parties prenantes.



Al amana Microfinance prend part à la rencontre Régionale du Micro-entrepreneur à Marrakech



Placée sous le signe de : créativité, valorisation et appui à la commercialisation, la rencontre régionale du Microentrepreneur s'est tenue à l'Espace Harti Gueliz à Marrakech du 29 Janvier au 04 Février 2024.

Notre institution a prit part à cet événement, via la participation d'une vingtaine de ses clients ayant exposé leurs produits aux stands et présentoirs qui leur ont été affectés à cette occasion.

Ce rendez vous a été l'occasion pour nos clientEs, issuEs de différentes régions du royaume, et opérant principalement dans les produits de terroir et d'artisanat, de saisir de nouvelles opportunités commerciales ,de gagner en terme de visibilité et de réseautage.

Des attestations de participation ont été remises à l'ensemble des participants à la fin de la rencontre.

ECHOS DE LA MICROFINANCE

24 lauréats primés lors de la 10^{ème} édition du Prix National du Microentrepreneur

Après plusieurs éditions couronnées de succès, le Centre Mohammed VI de Soutien à la Microfinance Solidaire (CMS) en partenariat avec la Fédération Nationale des Associations de Microcrédit (FNAM), ont organisé la 10^{ème} édition du Prix National du Micro-Entrepreneur (PNME), le 02 Février 2024 à Marrakech.

09 client(e)s d'al Amana ont été récompensé(e)s, lors de ce rendez-vous qui a mis en lice 24 lauréats dont 13 femmes, selon huit catégories de prix :

- Prix spécial Centre Mohammed VI;
- Microentreprise jeune;
- Tourisme responsable et produits du terroir;
- Développement Humain;
- Microentreprise innovatrice;
- Economie verte;
- Microentreprise féminine;
- Très Petite Entreprise (TPE).



Rappelons que l'objectif de cette cérémonie annuelle est de mettre sous les projecteurs les parcours des micro-entrepreneurs qui se sont démarqués par leurs expériences entrepreneuriales réussies, leur détermination à développer leurs activités génératrices de revenus et à améliorer leur situation socio-économique et ont fait preuve du bon usage des différents microcrédits contractés auprès des IMF de la place.



Pour cette 10^{ème} édition du PNME, une attention particulière a été accordée aux membres du jury en charge de l'étude et la sélection des meilleurs profils, qui ont reçu des trophées en guise de reconnaissance de leurs efforts.

Félicitations aux heureux gagnants et à leurs agents accompagnateurs !



Dossier spécial

Zoom sur nos clientEs gagnanEs aux PNME

Catégorie Micro-entreprise Féminine



AGOUZOUL LATIFA

Femme de courage et de détermination, Latifa, dirige la coopérative «RITAJ NTIGHANIMINE», rassemblant dix femmes, opérant dans la production de produits du terroir à base d'argan ainsi que des produits céréaliers.

Latifa s'efforce d'offrir des opportunités d'emploi et d'apprentissage aux femmes de la région, de répondre au besoin persistant d'améliorer durablement les conditions de vie des familles rurales, en renforçant les compétences et l'autonomie des membres de la coopérative.

Son analphabétisme n'a pas été une entrave à ses grandes ambitions qui consistent en l'obtention de la certification de l'Office National de Sécurité Sanitaire des Produits Alimentaires (ONSSA), d'acquérir un local plus spacieux et des équipements plus performants, de conquérir de nouveaux marchés en ciblant : les supermarchés, les centres commerciaux et éventuellement les marchés étrangers.

Catégorie Innovation



LGRAINE BELLAL

Bellal est un joaillier passionné qui perpétue un héritage ancestral à travers ses créations. Son talent se reflète dans ses bijoux en argent ornés de pierres rares, où il réussit de marier habilement tradition et modernité.

En 2019, il a franchi une nouvelle étape en fondant une coopérative qui emploie désormais deux salariés. Installé dans l'un des ateliers du Complexe de l'artisanat de Tata. Il transmet généreusement son savoir-faire aux jeunes apprentis.

Fort d'une réputation solidement établie, Bellal attire une clientèle variée, tant nationale que touristique, séduite par la qualité et l'originalité de ses créations.

Son ambition est de continuer à développer sa coopérative tout en préservant l'authenticité de ses créations et en intégrant des éléments innovants pour répondre aux attentes d'une société en évolution.

Catégorie Innovation



MOHSSINE ABDELHAMID

Fort de ses 20 ans d'expérience, Mohssine, s'est distingué en matière de création florale artificielle et des tableaux de peinture.

Il excelle dans la conception de compositions de grande qualité, sur mesure, qui ont séduit une clientèle fidèle, notamment dans les hôtels, cafés et restaurants de Kénitra et Rabat. Animé par la volonté de transmettre son savoir-faire, il prévoit de former une cinquantaine de femmes, contribuant ainsi à la pérennité de son métier.

Sa vision ambitieuse comprend la création d'un gazon artificiel plus abordable et de meilleure qualité, ainsi que la mise en place d'une usine produisant localement la matière première, en partenariat avec un investisseur. Ce projet révolutionnaire vise à réduire significativement les coûts de production et prévoit l'embauche d'une centaine de travailleurs.

Catégorie Innovation



OUAJHI KARIMA

Karima, couturière passionnée, a réalisé son rêve d'entrepreneuriat malgré ses ressources limitées grâce au microcrédit, lui permettant d'acquérir un métier à tisser pour produire sa propre matière première en fil de soie.

Ses créations uniques et soigneusement finies ont rapidement séduit la clientèle locale.

En 2007, elle a lancé sa propre marque et concrétisé sa vision en créant une coopérative en 2021, employant actuellement cinq personnes à plein temps et mobilisant davantage de main-d'œuvre selon la demande.

Ses tenues sont désormais commercialisées à l'échelle nationale et internationale. Karima associe son travail de création à l'art ancestral du tissage marocain pour préserver les traditions tout en les modernisant.

Karima aspire à ouvrir une école de formation aux techniques du tissage, offrant ainsi une opportunité aux jeunes non scolarisés ou en échec scolaire de développer des compétences professionnelles. Sa réputation repose sur son sérieux, sa patience, son sens de l'innovation et son estime de soi, faisant d'elle une entrepreneure inspirante et méritant reconnaissance.

Catégorie Tourisme Responsable



AMGOUNE HAMOU

Passionné de tourisme rural, Hamou est propriétaire d'un gîte niché dans la province de Tinghir. Son établissement, «Citadelle gorge», offre une expérience unique avec ses neuf chambres rustiques, deux restaurants et des excursions guidées.

Depuis ses débuts en 2016, Hamou a réussi à formaliser son entreprise et à attirer une clientèle diversifiée grâce à son service de qualité et à sa présence active sur les réseaux sociaux.

Son nouveau projet d'auberge et restaurant, à Bouamlen Dades, est le fruit de son engagement envers le développement du tourisme responsable dans la région. Initialement prévue comme résidence familiale, la maison a été transformée en restaurant en 2013, puis en maison d'hôtes en 2015, avec trois chambres offrant une vue panoramique. Grâce au succès de ce projet, Hamou a pu ajouter six autres chambres et élargir les espaces de restauration, offrant ainsi aux visiteurs une expérience unique avec une cuisine marocaine authentique.

Catégorie Prix Spécial CMS



RAMI BAHIJA

Bahija est une créatrice passionnée qui a révolutionné le monde de la décoration d'intérieur en fusionnant la broderie avec la sculpture sur bois et métal pour créer des articles uniques.

En 2019, elle a fondé la coopérative «Kasser Amira Déco», composée de huit membres et recrutant jusqu'à sept femmes en haute saison.

Grâce à des partenariats stratégiques avec d'autres coopératives et associations, Bahija a étendu son offre et perfectionné sa technique de broderie assistée par ordinateur, tout en assurant une présence dynamique sur les réseaux sociaux.

Originaire de Casablanca, Bahija aspire à réaliser un grand projet au centre de la ville pour plus de visibilité. Son engagement envers l'autonomisation des femmes et la création artistique témoigne de son impact positif sur la communauté locale.

Catégorie Micro-entreprise Féminine



DRIR NEZHA

En tant qu'entrepreneure autodidacte et persévérante, Nezha, a pu forger sa carrière en tant que « maâlema », spécialisée dans la fabrication de pièces artisanales uniques en cuir. Incarnat l'authenticité et la noblesse, ses créations allient confort et design offrant également des services sur mesure pour répondre aux besoins spécifiques de sa clientèle.

Ayant accumulé une expérience de 20 ans, en tant que couturière à Fès, Nezha a dû faire face à une concurrence de plus en plus accrue et à la morosité du secteur, raisons pour lesquelles elle s'est orientée vers la maroquinerie. Aujourd'hui, elle dirige une micro-entreprise florissante, employant dix femmes et aspire à : diversifier sa gamme de produits, étendre la portée commerciale de ses créations en développant son réseau d'exportation.

Son parcours incarne la réussite d'une reconversion professionnelle audacieuse et la préservation des traditions artisanales au cœur de son activité.

Catégorie Développement Humain



EL KRICH DRISSIA

Drissia, passionnée de broderie et de couture depuis son jeune âge, a transformé sa passion en carrière prospère. Après avoir accumulé plus de vingt ans d'expérience dans la couture traditionnelle, elle a ouvert son propre atelier à Haj Kaddour à Boufakrane.

Dans cet atelier, Drissia partage généreusement son savoir-faire en formant de nombreuses jeunes filles, Son engagement envers l'autonomisation des femmes rurales va au-delà de la formation : elle crée des opportunités d'emploi locales en collaborant avec des artisans sous-traitants. Parallèlement à son activité de formation et de création d'emplois, Drissia utilise également les réseaux sociaux pour promouvoir son atelier et élargir son réseau de clients et de partenaires.

Catégorie Economie Verte



M BARK IDNAROUR

Mbarek Artisan potier de renom, perpétue avec fierté les techniques ancestrales du travail de la terre, un héritage transmis de père en fils, cumulant ainsi 21 années d'expérience.

Dans un souci écologique, il se distingue en utilisant un four à gaz, minimisant ainsi l'impact de la pollution associée aux fours traditionnels. Projetant d'acquérir un deuxième four, il vise à accroître la cadence de cuisson de ses poteries.

Mbarek, maîtrise deux métiers essentiels : l'art de l'eau, qui donne à la terre sa plasticité pour être travaillée, et l'art du feu, qui transfigure la matière et met en avant les vertus de l'usage de la poterie traditionnelle. Notre client, envisage la location d'un deuxième local et l'embauche de personnel supplémentaire pour augmenter la productivité de son atelier. Présent dans divers souks à Sidi Bibi, Taroudant et Tiznit, il ambitionne d'acquérir une fourgonnette pour étendre sa zone de distribution.



alAmana
MICROFINANCE



Tableau de Bord al Amana Microfinance

Situation au 31/12/2023

A Ressources	2019	2020	2021	2022	31/12/2023
Effectif Siège	197	203	211	216	237
Effectif Réseau	2 236	2 219	2 205	2 180	2 172
Effectif Global	2 433	2 422	2 416	2 396	2 409
Nombre de points de vente/Rural	298	302	304	299	296
Nombre de points de vente/Urbain	266	263	266	266	264
Véhicules Guichets	86	81	81	86	87
Réseau global	650	646	651	651	647
Fonds Propres (KDH)	1 431 777	1 409 176	1 491 890	1 616 889	1 639 182
Quasi Fonds Propres (KDH)	96	73	50	27	4
Total	1 431 873	1 409 249	1 491 940	1 616 916	1 639 186
Encours Dettes (KDH)	970 037	1 087 999	885 239	715 072	860 126
Total Fonds Propres/Encours Dettes	148 %	130 %	169 %	226 %	191 %
Total Fonds Propres/Encours Crédit	56 %	52 %	57 %	59 %	58 %
B Activité	2019	2020	2021	2022	31/12/2023
B - 1 Activité Microcrédit	2019	2020	2021	2022	31/12/2023
Nombre de Prêts Débloqués de l'année	222 471	192 726	195 673	201 510	180 914
Volume de Prêts Débloqués de l'année(KDH)	2 446 917	2 190 606	2 265 750	2 517 393	2 414 937
Nombre global de Prêts Actifs	327 000	323 130	314 092	300 611	281 802
Nombre global de Prêts Actifs/PI	255 102	265 923	262 889	247 098	224 643
Nombre global de Prêts Actifs/PS	71 890	57 207	51 203	53 513	57 159
Nombre global de Prêts Actifs/Urbain	171 326	169 313	164 580	158 500	151 758
Nombre global de Prêts Actifs/Rural	155 674	153 817	149 512	142 111	130 044
Nombre global de Prêts Actifs/Homme	184 989	185 655	182 196	175 088	163 175
Nombre global de Prêts Actifs/Femme	142 003	137 462	131 846	125 523	118 627
Encours Crédit Global (KDH)	2 553 806	2 733 309	2 608 860	2 726 633	2 822 201
Taux d'endettement croisé	11,31 %	11,28 %	11,40%	11,00 %	11,30%
B - 2 Activité Dépôt	2019	2020	2021	2022	31/12/2023
Nombre d'ouvertures de comptes	30 794	11 943	12 137	11 988	40 156
Nombre de cartes monétiques	4 727	1 927	1 785	1 400	1 452
B - 3 Activité Transfert d'Argent	2019	2020	2021	2022	31/12/2023
Nombre de Transactions	1 756 231	1 941 572	1 783 780	1 491 241	1 310 600
Volume de Transactions (KDH)	3 242 446	3 446 904	3 351 966	2 864 081	2 622 267
B - 4 Activité Microassurance	2019	2020	2021	2022	31/12/2023
Nombre de clients Bénéficiaires (Hors membres de la famille)	306 418	251 783	230 993	232 111	238 176
Nombre de clients Bénéficiaires (Avec membres de la famille)	1 418 255	1 020 183	934 909	934 361	950 930
Nombre de Sinistres Traités	15 669	11 885	15 432	13 875	15 331
B - 5 Services Domestiques	2019	2020	2021	2022	31/12/2023
Nombre d'opérations de vignettes automobiles	48 613	46 793	41 905	36 398	32 014
C Risque Crédit	2019	2020	2021	2022	31/12/2023
% PAR 30J de la production de l'exercice vu au 31/12/2023	3,98 %	4,32 %	4,16 %	5,50 %	1,78 %
D Services Non Financiers	2019	2020	2021	2022	31/12/2023
Formation clients	3 541	1 967	2 051	2 506	3 418
Appui à la commercialisation des clients	758	205	38	341	1 059
Valorisation des clients (Prix)	514	239	69	48	557