



انتقل إلى موقعنا على الانترنت
على الجزء الخلفي من الغلاف ستجد
رمز الاستجابة السريعة. يمكن لك قراءته من خلال
تطبيق خاص يتواجد على هاتفك النقال
★★★★★



2016

التقرير السنوي



جلالة الملك محمد السادس نصره الله وحفظه



”خيركم من يدكم والأمانة دينا معاكم“



الفهرس

07	كلمة الرئيس
08	تقديم
12	الحكامة
13	هيئة الحكامة
14	الهيكل التنظيمي للمقر
16	عرض المنتجات و الخدمات
16	المنتجات المالية
16	منتجات التنوع
18	تطور قطاع القروض الصغرى
18	عدد المستخدمين
18	جاري القروض
19	الزبناء النشطون
19	محفظة المخاطر
20	الأمانة في القطاع
22	تطور النشاط
23	القروض الصغرى
26	منتجات التنوع
28	الأداء الاجتماعي
30	الخدمات غير المالية
32	الموارد والوسائل
32	شبكة التوزيع
33	الموارد البشرية
36	النظام المعلوماتي وإعادة هيكلة العمليات
37	نظام تسيير الجودة
37	التواصل الرقمي
38	أحداث السنة
38	تقييمات وتميزات
39	اتفاقية الأطر
42	الوضعية المالية والمحاسبية
43	التكاليف و المنتجات
44	حسابات الحصيلة
46	رأي مفتشي الحسابات
47	الشركاء
48	خريطة التموقع لوكالات الأمانة

كلمة الرئيس

وتتبع مرونة النموذج هذه من توزيع جيد للمخاطر. ويهم هذا التوزيع كل الأنشطة، القروية منها والحضرية، والمنتجات، التي أصبحت تشمل اليوم مجموعة من المنتجات الشاملة والمتنوعة، تمكن من خلق قيمة للزبون وللمؤسسة وتسمح بتركيز المحفظة بالنسبة للوكالة على نطاق أوسع وأقل تشتت.



جاءت نتائج سنة 2016 متوافقة مع توقعات مشروعنا أفق 2018؛ وكذا مع مستوى المشاريع الهيكلية: إعادة توزيع الوكالات في الطابق الأرضي، وفتح وكالات جديدة، وتحسين وملاءمة الممارسات التجارية واختبار منتج جديد للعالم القروي، ونشر نظام تسيير العلاقة مع الزبناء، وشهادة الحملة الذكية و التصنيف الاجتماعي.

من جهة أخرى، أصبحت الأمانة أكثر نشاطا على شبكة الإنترنت منذ أن تم إطلاق البوابة الجديدة والقيام بحملات منتظمة على الشبكات الاجتماعية، مما سمح بتعزيز دور المؤسسة لدى زبناء عدد متزايد من الزبناء مستخدمي الإنترنت. وتعتزم الأمانة قريبا اعتماد شبكة الإنترنت كقناة للتوزيع.

وختاما، أود أن أشكر أعضاء مجلس إدارتنا على تعبئتهم المستمرة لفائدة مشروع الأمانة للتمويل الأصغر ولكل مستخدمينا على جهودهم الملحوظة وتفانيهم جميعا، نساء ورجالا.

كما أن التخفيض التدريجي لنسبة المخاطر ينتج أيضا عن التنويع، ويمكن التذكير هنا بالتأمين الأصغر والتي يستفيد منها أزيد من 1,2 مليون شخص، وعمليات الوساطة المتعلقة بحسابات الودائع والتي يفوق عددها 100000 حساب والتحويلات المالية التي أصبح دور الأمانة فيها ذو أهمية متزايدة.

أما المؤشرات المتبقية للسنة المالية 2016 فقد كانت جد إيجابية: توسع النطاق، زيادة عدد الوكالات وارتفاع الجاري الإجمالي بنسبة 13%، زيادة متحكم فيها في المصاريف على الرغم من التدابير الجديدة الخاصة بالمكاسب الناتجة عن الحوار الاجتماعي. وقد نتج عن هذا التحسن تسجيل انخفاض في نسبة الاستغلال من 63,2% إلى 60,7% وهو ما أصبح يوفر للمؤسسة هامشا أكبر للمناورة ومرونة أكثر. ويمكن هذه النتائج المالية مؤسستنا من مواصلة خفض تكلفة رفع الديون والاستفادة من أفضل العروض المقدمة من المانحين والبنوك الوطنية والدولية.



مكنت السنة المالية 2016، التي كانت أول سنة لمشروع أفق 2018، من إبراز مرونة نموذج منظمنا في مواجهة الجفاف الاستثنائي الذي كان السبب في خسائر كبيرة في المناطق القروية امتدت إلى المناطق المحيطة بالمدن تحت تأثير العدوى. وقد أدى هذا الوضع إلى زيادة بما يقارب 0,8 نقطة مئوية في تكلفة المخاطر التي بلغت نسبتها 2.9%.

إلا أن الأمانة عملت، ابتداء من الربع الأخير، على تمكين زبائنها الذين كانوا يعانون من صعوبات، من الاستفادة من مجموعة من الإجراءات المصاحبة، مكنتهم من التغلب عليها: تكييف القرض، تخفيض الكلفة، الزيارات... الخ. ويوجد هؤلاء أساسا في المناطق القروية، التي غالبا ما تكون محصورة، وهي المناطق التي اختارت مؤسستنا العمل فيها بمفردها، في الكثير من الأحيان، وفيه لمهمتها كمؤسسة للاقتصاد الاجتماعي والتضامني.

هذه الإجراءات ستعمل على خفض تكلفة المخاطر لسنة 2016، التي سُجلت في مارس من السنة الموالية إلى 2.1%.

تقديم

الأمانة للتمويل الأصغر

تعريف

تنظم مؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر بظهير 15/11/1958 و بالقانونين 97/18 و 58/03 المتعلقين بممارسة أنشطة التمويل الأصغر و قد أنشأت بتاريخ 13 فبراير 1997 و تم اعتمادها كجمعية للقروض الصغرى من طرف وزارة المالية في 31 مارس 2000.

توفر مؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر خدماتها بواسطة شبكة توزيع تغطي عند متم 2016، 237 مدينة و 238 جماعة قروية، نظم 606 وكالة ضمنها 86 وكالة متنقلة تعمل بالمناطق القروية النائية.

المهمة

تتمثل مهمة الأمانة للتمويل الأصغر في المساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية لبلدنا من خلال الإدماج المالي للسكان المستبعدة من النظام المالي التقليدي.

الرؤية

تتوخى رؤية الأمانة للتمويل الأصغر أن تصبح مؤسسة مرجعية في التمويل الأصغر مجال التمويل الأصغر مفضلة من قبل زبنائها، تخدم أكبر عدد من المستفيدين و توفر خدمات متنوعة و مبتكرة ذات أداء مالي جيد و تأثير اجتماعي قوي.

القيم

تتوزع قيم مؤسسة الأمانة على أربع مجموعات:

01

قيم أساسية:
النزاهة و الشفافية و المسؤولية.

02

قيم التقدم:
الرغبة في المثابرة و النجاح و الصرامة و الالتزام و الإيثار

03

قيم مهنية:
الأداء الجيد و روح الابتكار

04

قيم اجتماعية:
الانتماء و الانصاف

يعتبر تقييم البعد الاجتماعي للتمويل الأصغر اتجاها أساسيا في القطاع في السنوات الأخيرة على المستوى الدولي.

و ينعكس هذا الاتجاه في تطور المعروض من الخدمات و المنتجات و ذلك من أجل التكيف مع متطلبات المستفيدين و لخدمة أكبر عدد من الزبائن و الحد من عدم السداد و تجنب الإفراط في المديونية.

الأمانة للتمويل الأصغر جمعية غير هادفة للربح يوطرها ظهير 15/11/1958 والقوانين 97/18 و 03/58 المتعلقة بممارسة نشاط القروض الصغرى.





بصفتها فاعلا ديناميكيا في قطاع التمويل الأصغر تعتبر الأمانة للتمويل الأصغر عضوا في العديد من المنظمات على المستوى الوطني والدولي.



منذ 2013، أصبحت الأمانة للتمويل الأصغر جزءا أساسيا من مبادرة المعايير العالمية لتدبير الأداء الاجتماعي التي أطلقها فريق عمل الأداء الاجتماعي (SPTF). كما حصلت الأمانة للتمويل الأصغر من جهة أخرى على العديد من الجوائز نظير أدائها المتميز وشفافيتها.



محطات تاريخية



الحكامة



يستند جهاز الحكامة في مؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر على الفصل بين الهيئة الإدارية وهيئة التدبير وفقا للممارسات الجيدة ولتنظيم مؤسسات القروض.

هيئة الحكامة



السيد ادريس جطو
الرئيس الشرفي

رئيس وزراء سابق، رئيس المجلس الأعلى للحسابات



السيد أحمد غزالي
الرئيس

عضو المجلس الأعلى للقضاء، رئيس سابق للهاكا، أستاذ فخري للتعليم العالي

يضم مجلس الإدارة حاليا 20 عضوا، وتتمثل مهمته الرئيسية في البث في جميع القرارات المتعلقة بالتوجهات الكبرى الاستراتيجية، والاقتصادية، والاجتماعية، والمالية أوالتكنولوجية للمؤسسة والسهر على إنجازها من قبل الإدارة العامة الخاضعة لرقابة المجلس التنفيذي.

وتسهر لجنة التدقيق على مراقبة وتقييم تنفيذ نظام المراقبة الداخلية وتدبير المخاطر وتسيير عمليات التدقيق. ويساهم بشكل فعال في تحضير قرارات مجلس الإدارة الاستراتيجية وفي ممارسة واجباته الرقابية. وتقوم اللجنة بمهمتها عن طريق التأكد من السير العادي للهيكل والأجهزة والآليات وأدوات التدبير والمراقبة الداخلية والخارجية ومدى توفرها على المهارات والكفاءات والوسائل اللازمة لضمان التدبير الأمثل للمؤسسة.

مجلس الإدارة ومساعدته على التدبر واتخاذ القرارات وتفعيل التوجهات الاستراتيجية،

وتعتبر اللجان المتخصصة هيئات حكاما تعمل تحت سلطة مجلس الإدارة، وتقدم له تقاريرها وتوصياتها بشأن أشغالها. وتتمثل مهمة اللجان في تسهيل ومراقبة ممارسة النشاط من طرف مجلس الإدارة وحكامته العامة.

أما مسؤولية لجنة الموارد البشرية فتتلخص بصفة خاصة في الإشراف على تنظيم تدبير الموارد البشرية من خلال الدراسة وتقديم المشورة



وتقوم لجنة الاستراتيجية والمنفعة الاجتماعية بفحص وإبداء الرأي بشأن التوجهات الاستراتيجية الكبرى للجمعية، خاصة حول المرجع الاستراتيجي والسياسة التجارية، والاتفاقات الاستراتيجية، والتحالفات والشراكات ومشاريع النمو الخارجي والداخلي أومقترحات التفويت المقدمة لمجلس الإدارة قصد الترخيص لها، وكذا تأثير الجمعية في محيطها.

السيد يونس السلاوي المدير العام للمدرسة الدولية الفرنسية الأمين العام عضو لجنة التدقيق	السيد التهامي الغرفي رئيس ومدير عام ESCA نائب الرئيس رئيس لجنة التدقيق	السيدة ماري تيريز ديلاي رئيسة تحرير L'économiste عضو لجنة (م.ب)
السيد مراد حمايت مستشار أمين صندوق رئيس لجنة (م.ب)	السيد عبد الرحمان زاهي الأمين العام لمؤسسة الحسن الثاني للمغاربة المقيمين بالخارج عضو لجنة (إ.م.إ.)	السيدة مونية بوسنة كاتبة الدولة لدى وزير الشؤون الخارجية والتعاون الدولي عضو لجنة (إ.م.إ.)
السيد محمد اللطيفي رئيس جمعية تجار المواد الغذائية بالجملة والتفصيل عضو لجنة (إ.م.إ.)	السيد فؤاد بنصديق مدير VIGEO MAROC عضو لجنة (إ.م.إ.)	السيدة مريم عثمان رئيسة مؤسسة ناشطة جمعية رئيسة لجنة (إ.م.إ.)
السيدة كاثرين بيلين-شولتز مثلة sidi عضو مجلس الإدارة	السيد محمد السدراتي رئيس الجمعية الوطنية للإنتاج الحيواني عضو لجنة (إ.م.إ.)	السيد محمد القباج الميدان الصناعي وزير سابق ومستشار سابق لجلالة الملك عضو مجلس الإدارة
السيدة خديجة البكري رئيس مؤسسة عضو مجلس الإدارة	السيد مصطفى بوجراد مستشار عضو مجلس الإدارة	السيد بوسلهام هيليا الأمين العام السابق لوزارة التجارة والصناعة والتكنولوجيات الجديدة مستشار عضو مجلس الإدارة

التنظيم

الهيكل التنظيمي الرئيسي



اللجنة التنفيذية

السيد بديع الحيرش



مدير قطب الإستغلال

السيد يوسف بنشقرن



المدير العام

السيد هشام طالب



مدير قطب الموارد والوسائل

مسؤولو الأقسام

السيدة حنان البوهاشمي



التنظيم و المساعدة على إنجاز المشاريع

السيدة نصيرة فوفانا



الدراسات والتسويق

السيدة إيمان أغوجيل



التدقيق الداخلي

السيدة فاطمة الزهراء الزعيم إدريس



إنتاج ودعم الشبكة

السيد عمر الصقلي



خصيل الديون

السيد عثمان الشبيهي



الموارد البشرية

السيد عبد المولى الصاخي



الحاسبة

السيد المصطفى شهاب الدين



المالية

السيد عبد الله أخياط



أنظمة المعلومات

السيد المهدي هواشي



الوسائل العامة

المديرون الجهويون

السيد بوبكر محمد



طنجة

السيد يونس ودغيري



فاس

السيد كمال إدريس



الدار البيضاء

السيد هشام بهيج



الرباط

السيد محمد بنشقرن محسب



الجديدة

السيد محمد تاديس



مراكش

السيد عثمان جوتي



أكادير

السيد إدريس قرنان



وجدة

عرض المنتجات والخدمات

المنتجات المالية

في إطار التنمية الاقتصادية والاجتماعية للسكان الهشة المستعدة من خدمات التمويل التقليدي، توفر الأمانة للتمويل الأصغر خدمات مالية وغير مالية لفائدة الأشخاص الذين يقومون بأنشطة مدرة للدخل وللمقاولات الصغرى وللأسر. من بين الفئات المستهدفة الشباب والنساء، والعالم القروي والفئات الهشة اقتصاديا بالمعنى العام.

القروض التضامنية للمقاولة

تمنح هذه القروض لمجموعات مشكلة من خمسة أشخاص على الأكثر، يلتزمون بتطوير مقاولاتهم الصغرى و يتضامنون معا لتسديد قروضهم.

يمكن أن تصل مبالغ هذه القروض إلى 50000 درهم تسدد في آجال استحقاق أسبوعية أو نصف شهرية أو شهرية.

القروض الفردية للمقاولة

تمنح هذه القروض للمقاولين الصغار الراغبين في تطوير أنشطتهم الإنتاجية أو الخدماتية. يمكن أن تصل مبالغ هذه القروض إلى 50000 درهم تسدد في آجال استحقاق أسبوعية أو نصف شهرية أو شهرية.

القروض الفردية للسكن

تمنح هذه القروض للأشخاص الراغبين في اقتناء أو بناء أو تحسين سكن أو ربطه بشبكة الكهرباء أو الماء الصالح للشرب. يمكن أن تصل مبالغ هذه القروض إلى 50000 درهم تسدد في آجال استحقاق أسبوعية أو نصف شهرية أو شهرية.

منتجات التنويع

تيسير الأمانة

يعتبر منتج «تيسير» مساعدة طبية، توفرها المؤسسة، بشراكة مع شريك متخصص، تشمل هذه الخدمة زبناء الأمانة وأزواجهم وأطفالهم طيلة مدة القرض.

وتشمل المساعدة الطبية كل مراحل حياة الزبون وأسرته من الولادة إلى الوفاة وتغطي حالات الطوارئ الطبية بما في ذلك الإسعاف الصحي والاستشفاء ومبلغ إسعاف جزائي لتشخيص أولي لمرض خطير. أما تكلفة الخدمة لفائدة الأسرة بأكملها فتبقى في حدود 10 دراهم في الشهر.

وقد تم تبسيط نظام التعويض الذي يتم بتصريح عبر مناداة مركز إسعاف ويرتكز على تحديد مبلغ جزائي لكل نوع من الخدمات. الخدمة متوفرة في كامل التراب الوطني.

تحويل الأموال

اطلقت هذه الخدمة سنة 2012 بشراكة مع شريك متخصص، و تشمل خدمات تحويل الأموال محليا (كاش إكسبرس) و تحويل الأموال دوليا (وسترن يونيون وموني غرام)

حساب بخير

يمثل هذا الحساب، الذي تم إطلاقه في ماي 2014 بشراكة مع مجموعة بنكية رائدة.

وبالإضافة إلى فتح الحساب، يمكن للزبون أن يحصل على بطاقة نقدية تتيح له إجراء عمليات السحب بالشبابيك البنكية من جهة و القيام بالأداءات بمحطات الدفع الالكتروني من جهة أخرى.

المنتجات المحلية

شرعت الأمانة للتمويل الأصغر في توفير خدمة محلية و تحاول تنميتها في إطار توسيع سلسلة من خدمات القرب للزبناء.



يجب أن يكون المشروع الاستثماري واقعيًا، ولا يتجاوز لا القدرة الاستغلالية للمقاولة ولا القدرة على السداد

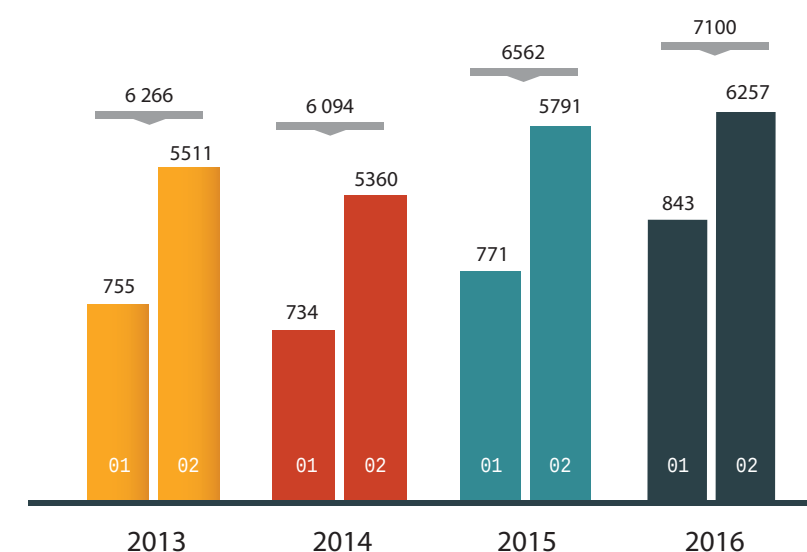


"تيسير الأمانة" هو خدمة المساعدة الطبية والمساعدة في حالة الوفاة. يقدم هذا العرض بشراكة مع مجموعة سهام. تشمل المساعدة الطبية التنقل الحضري والقروي وعودة الزبون المؤمن إلى منزله والمساهمة في تكاليف الاستشفاء بمبلغ إجمالي يتراوح ما بين 1500 و 5000 درهم حسب نوعية المرض.

10Dh
في الشهر

تطور قطاع القروض الصغرى

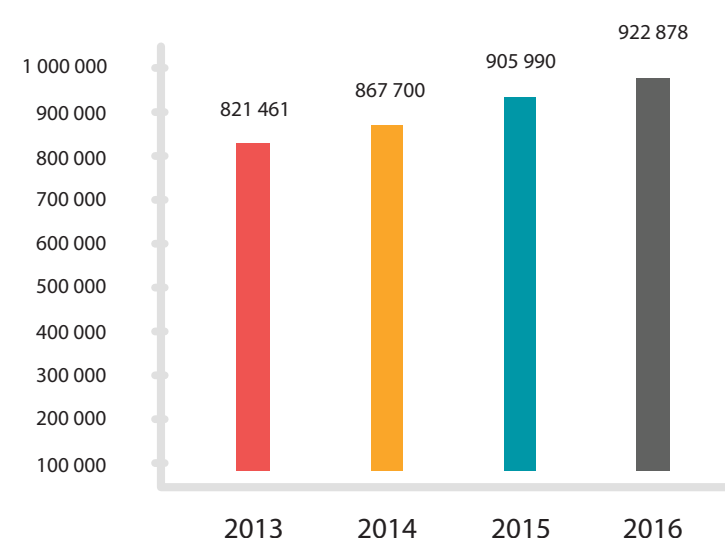
عدد المستخدمين | 01 المركز
02 الميدان



زاد عدد المستخدمين في القطاع بنسبة 8% مقارنة مع السنة السابقة حيث ارتفع من 6562 مستخدما عند نهاية سنة 2015 إلى 7100 عند متم سنة 2016.

تطور قطاع القروض الصغرى

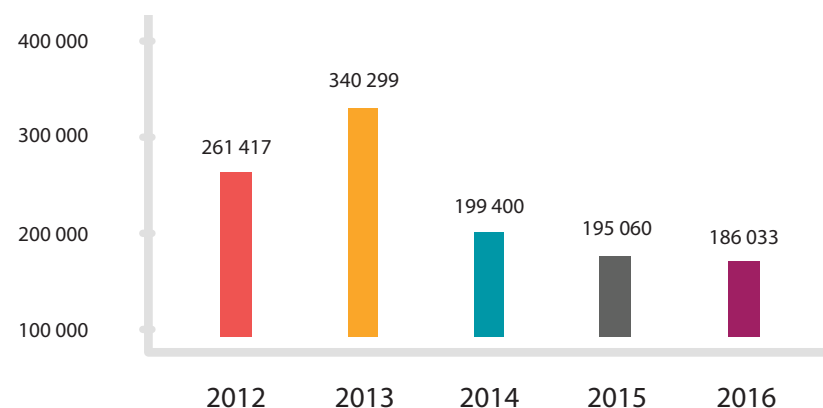
الزبناء النشطون



عرف عدد الزبناء النشطين ارتفاعا طفيفا بلغ % 1,9 مقارنة مع السنة الماضية.

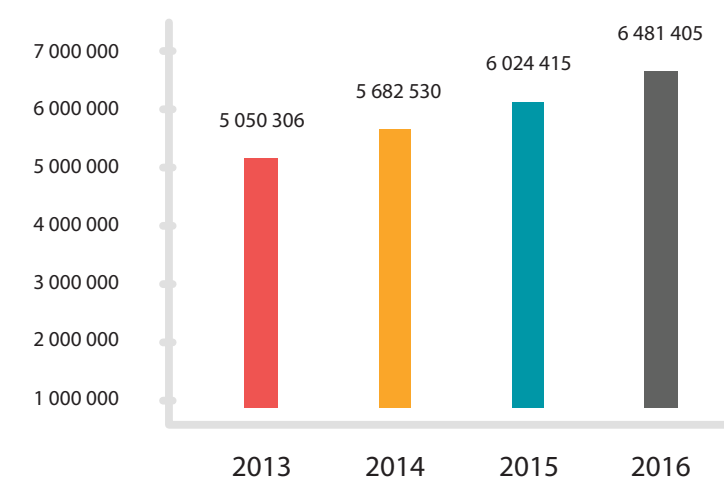
محفظة المخاطر في ثلاثين يوما

عرفت محفظة المخاطر في ثلاثين يوما انخفاضا رمزيا، تقريبا 5% بالمقارنة مع السنة السابقة.



سجل جاري^(*) القروض تزايداً بنسبة % 7,5 نهاية 2016 مقارنة مع نهاية 2015 واستقر في مبلغ 6,5 مليار درهم.

جاري القروض | * الجاري بآلاف الدراهم



تطور قطاع القروض الصغرى

الأمانة في القطاع

مؤشرات النشاط	القطاع سنة 2016	الأمانة للتمويل الأصغر	نسبة الأمانة
عدد الزبناء النشطين	922 878	331 259	36%
الجاري الإجمالي بمليارات الدراهم	6 481 405	2 420 204	37%
القروض الممنوحة خلال السنة	601 691	246 544	41%
عدد الزبناء المستفيدين من التأمين الأصغر	651 024	311 804	48%
عدد الحسابات البنكية التي تم فتحها	58 995	54 164	92%
مجموع عدد المستخدمين	7100	2378	34%
عدد الوكالات	1585	606	38%
عدد الوكالات المتنقلة	122	86	73%

المشاركة في المسابقات

تُشيد مؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر بالرجال والنساء الذين نجحوا في تحسين مداخيلهم ووضعتهم بفضل القروض الصغرى.

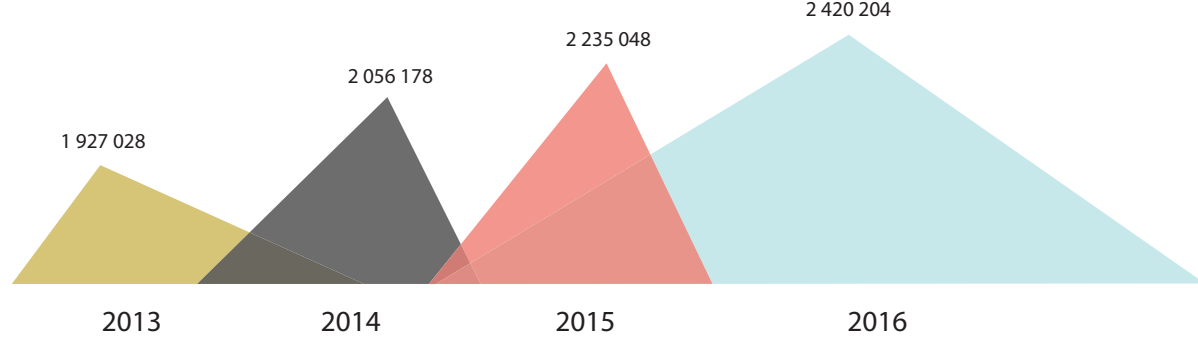
تعمل مؤسستنا على دعم زبنائها من خلال تقديم ترشيحاتهم لمختلف المسابقات الوطنية والدولية التي تكافئ المشاريع المتميزة.



القروض الصغرى

جاري القروض

المبلغ بعد التشطيب بآلاف الدراهم

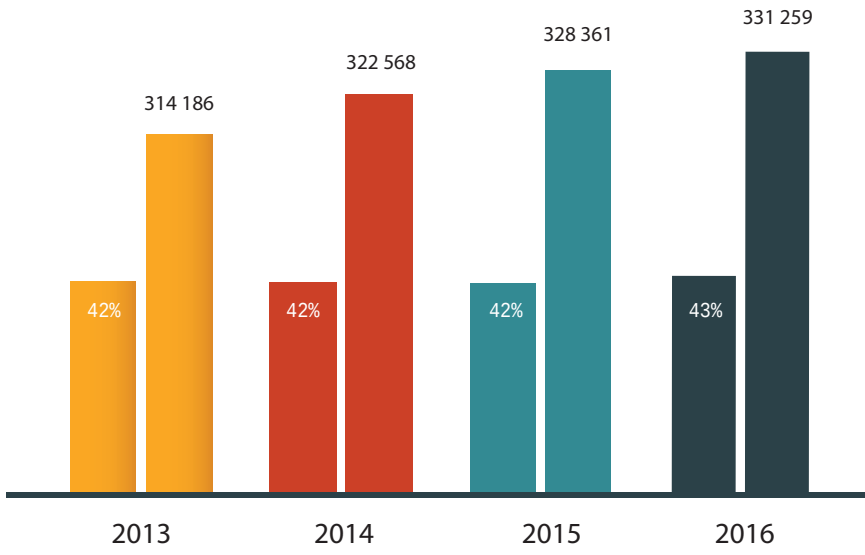


سجل جاري القروض تزايداً بنسبة 8% نهاية 2016 مقارنة مع نهاية 2015.

الزبناء النشطون

الأرقام : الزبناء النشطون

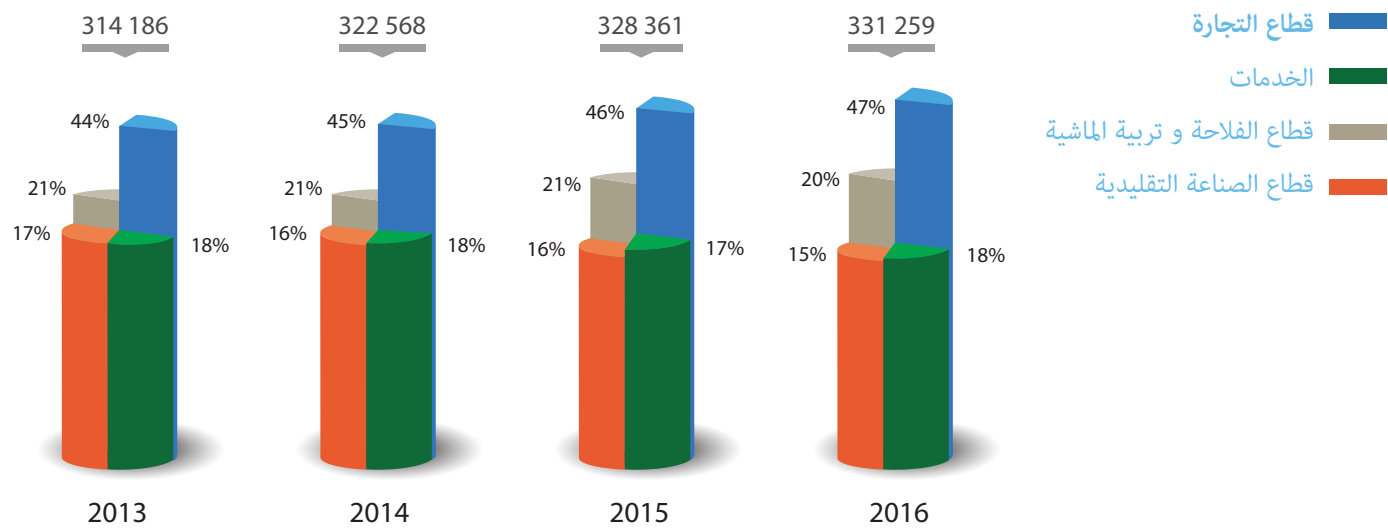
النسب : نسبة النساء



عرف عدد الزبناء النشطون في 2016، إنخفاضا بسيطا، مقارنة مع السنة السابقة.

كما عرفت نسبة النساء إرتفاعا طفيفا مقارنة مع السنتين المماثلتين.

تطور الزبناء النشطون حسب القطاع



47% من الزبناء النشطين في 2016، يمارسون التجارة مما أدى إلى ارتفاع طفيف بالمقارنة مع السنوات السابقة.

تطور النشاط

في سياق يتسم بمستوى عال من حالات تعسر الاداء، تمكنت الأمانة من إنهاء سنة 2016 بناتج صاف بلغ 95,7 مليون درهم مسجلا بذلك نموا بنسبة 12,74% ومحفظة تجاوزت 333000 قرض نشط، وبجاري إجمالي بلغ 2420 مليون درهم.

وهكذا احتفظت الأمانة بمكانتها الرائدة في القطاع حيث استحوذت على 36% من مجموع القروض النشطة، و 37% من الجاري الإجمالي، وبعدها من المستخدمين يمثل 34% من العدد الإجمالي للقطاع.



ومن أجل مرافقة نمو مؤسستنا بشكل أفضل، تم دمج تنظيم الشبكة في 8 جهات، و 30 فرعا، و 606 وكالة منها 86 وكالة متنقلة، مما يمثل 38% من إمكانات القطاع.

وارتفعت الأموال الذاتية عند متم سنة 2016 مبلغ 984 مليون درهم مسجلة بذلك زيادة بنسبة 15,72% مقارنة مع سنة 2015. وسجلت منتجات التنويع التي تم إطلاقها مع متم 2012 زيادة هامة خلال سنة 2016 وتحسنا في عرض منتج التأمين الأصغر «تيسير الأمانة» إذ أصبح عدد المستفيدين (باستثناء أفراد الأسرة) يمثل 48% من إجمالي المستفيدين داخل القطاع.

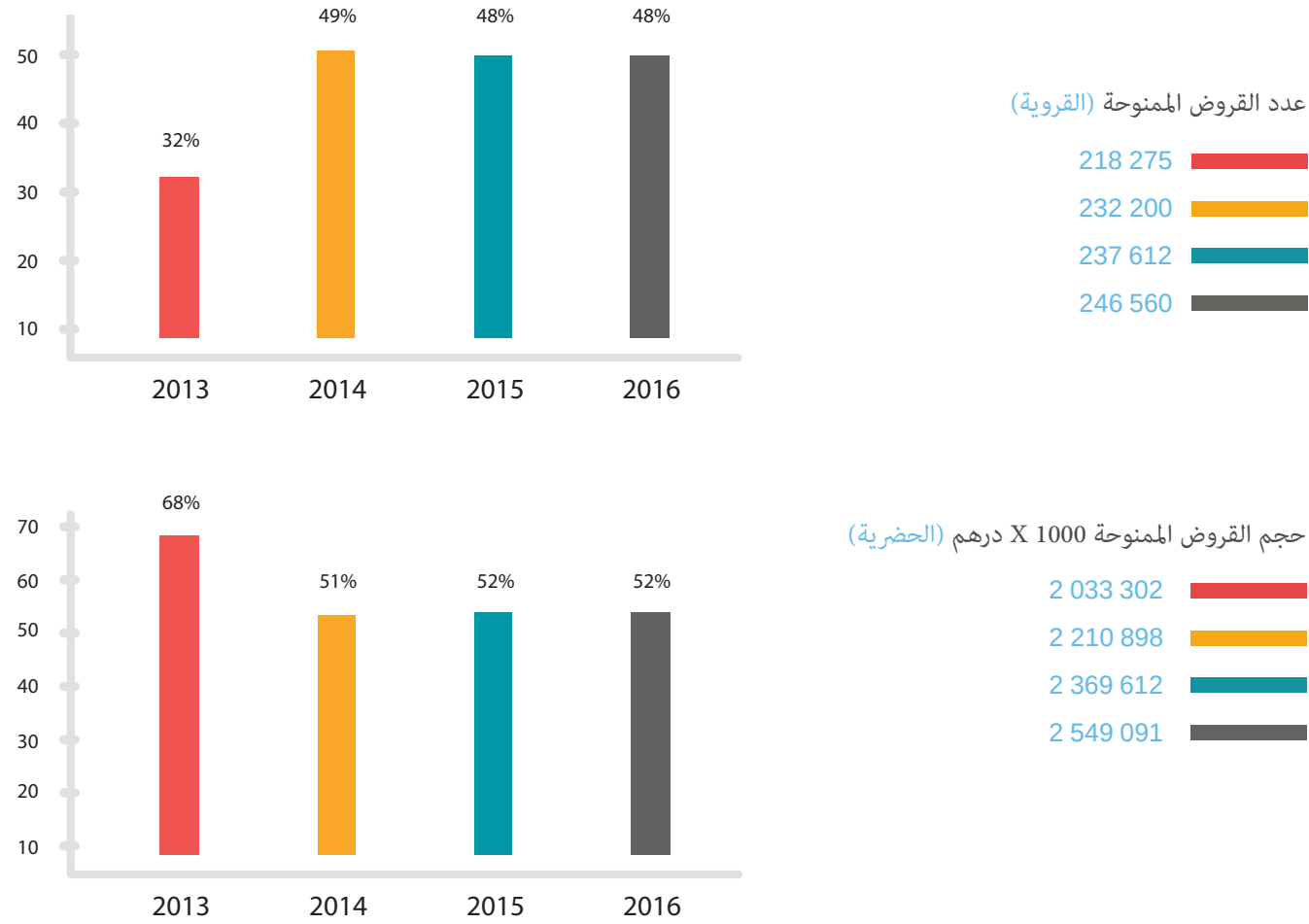
وشهدت الأنشطة البنكية المقدمة للعموم تكثيفا مفاجئا مع منتج «حساب بخير» حيث تجاوز عدد الحسابات المفتوحة 54 ألف حساب، وهو ما يمثل نسبة 92% من إجمالي الحسابات التي تم فتحها داخل القطاع.

وبلغ عدد الزبناء المجددون نسبة 72% سنة 2016 مقابل 68% سنة 2015، وهو ما يعكس تطورا إيجابيا لنسبة ولاء الزبناء. وقد تم إجراء استبيان لقياس مستوى الرضا أظهر أن 96% من الزبناء الذين تم استجوابهم من أصل عينة تشمل 968 زبونا، صرحوا أنهم راضون عن منتجات وخدمات الأمانة للتمويل الأصغر.



القروض الصغرى

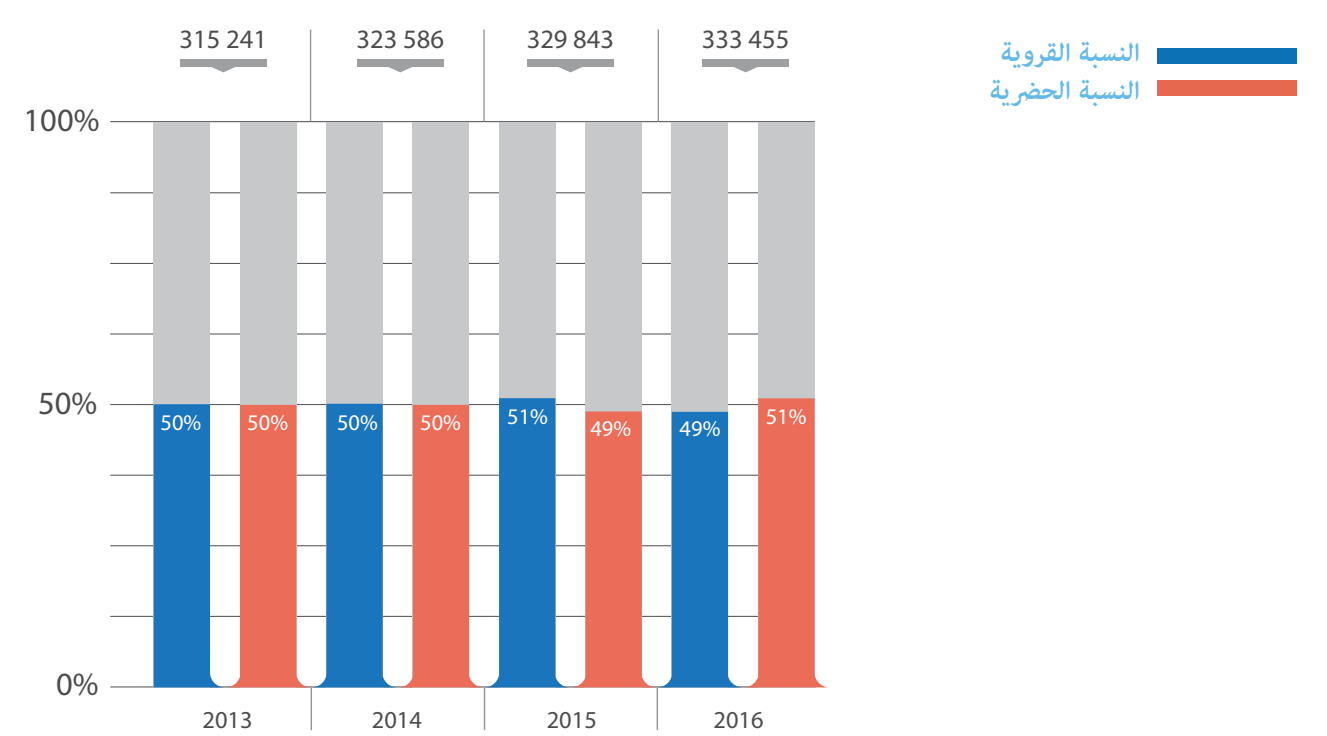
القروض الممنوحة



عرف عدد القروض الممنوحة زيادة بنسبة 3,7% سنة 2016 بالمقارنة مع سنة 2015 وسجلت القروض الممنوحة 52% في المجال الحضري و 48% في الوسط القروي.

القروض الصغرى

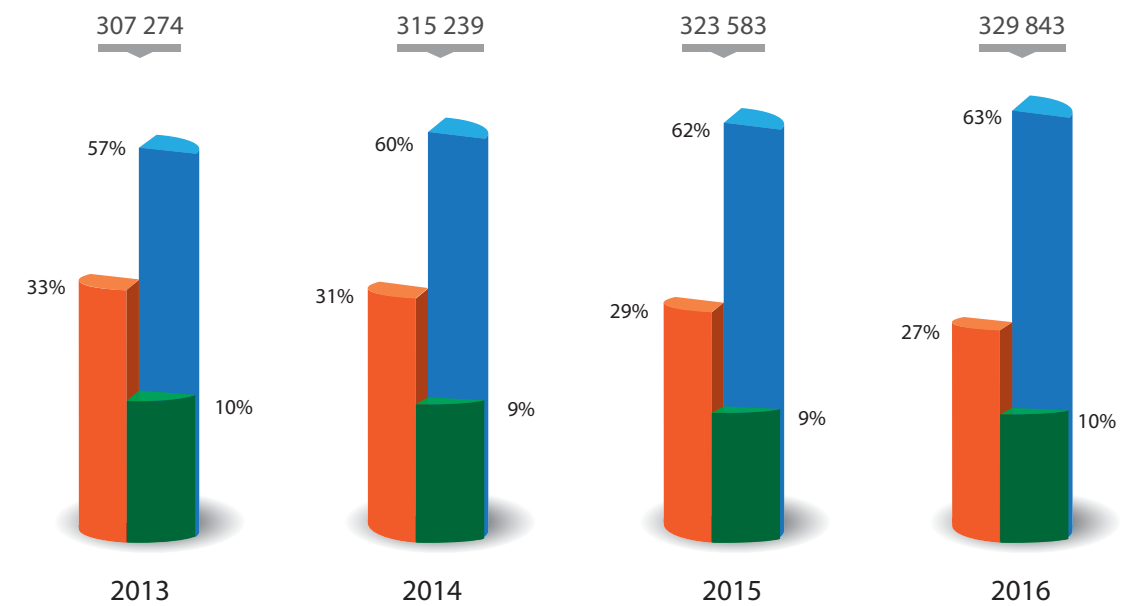
القروض النشطة



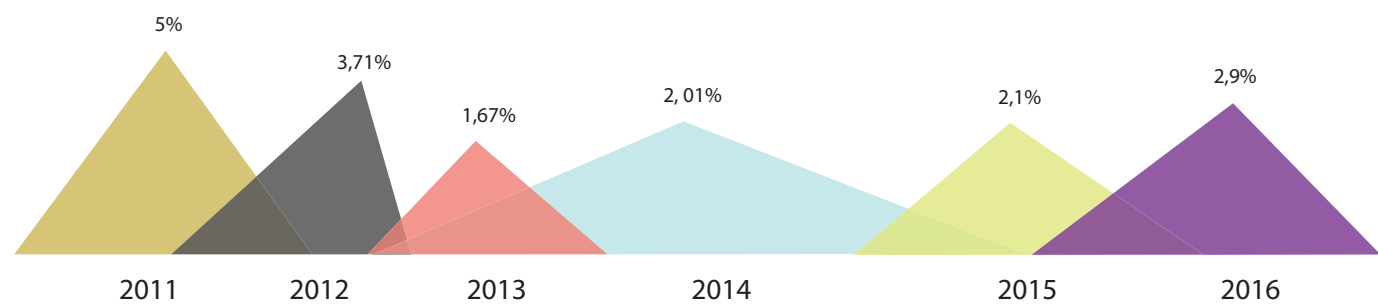
عرف عدد القروض النشطة زيادة بنسبة 1,2% سنة 2016 مقارنة مع سنة 2015 وسجلت هذه النسبة ارتفاعا طفيفا في المجال الحضري مقارنة مع الوسط القروي بنسبة 2%.

تطور القروض النشطة حسب نوع المنتج

القروض الفردية للمقاول (PIE)
القروض التضامنية للمقاول (PSE)
القروض الفردية للسكن (PIL)



تكلفة المخاطر



تندرج تكلفة المخاطر لسنة 2016 في منحنى إيجابي.

منتجات التنويع

التأمين الأصغر "تيسير الأمانة"

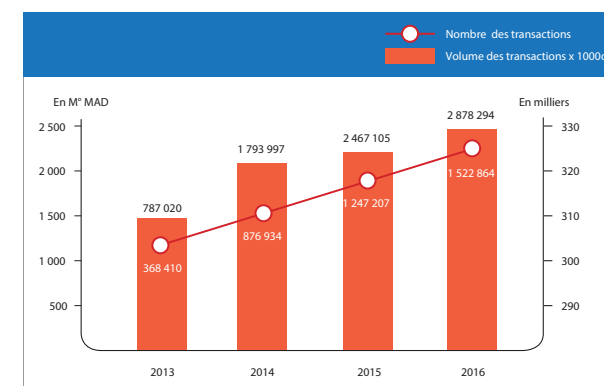
منذ إنطلاقه في أكتوبر 2012، سجل التأمين الأصغر «تيسير الأمانة» عند متم 2016، تزايداً في عدد انخراطات الزبناء المستفيدين من التغطية وتحسناً هاماً في عرض خدمة المساعدة الطبية مع توسيع قاعدة الحالات المؤهلة للتعويض، وفي عتبة هذا التعويض، حسب نوعية المرض، كما تم كذلك إحداث تعويض جديد يُمنح للزبون عند ولادة مولود جديد وإدراج الإعاقة الدائمة للزبون الناتجة عن حادثة أو مرض.

	2016	2015	2014	2013
عدد الزبناء المستفيدين من التغطية (مع أفراد الأسرة)	311 804	302 392	285 622	221 375
عدد الأشخاص المؤمن عليهم (مع أفراد الأسرة)	1 243 948	908 300	-	-
عدد الخدمات المقدمة	14 603	13 328	8644	-
← تعويض الولادة	8566	8157	5710	732
← المشاركة في مصاريف الاستشفاء	3996	3438	1737	221
← الإسعاف	808	904	520	383
← المساهمة في مصاريف الدفن	1024	573	433	189
← مصاريف الإعاقة	174	225	229	4
← نقل الجثمان	35	30	16	8

سجل عدد الخدمات المقدمة لزبناء «تيسير الأمانة» سنة 2016 تزايداً بنسبة 9% بالمقارنة مع 2015. مع هذا الإتجاه التصاعدي، سجل عدد مستفيدي «تيسير الأمانة» مع أفراد الأسرة أيضاً تزايداً بنسبة 27% مقارنة مع سنة 2015.

تحويل الأموال

عرف عدد وحجم المعاملات المنجزة سنة 2016 ارتفاعاً بنسبة بلغت على التوالي 22% و 16% مقارنة مع 2015.



حساب الإيداع و السحب «حساب بخير»

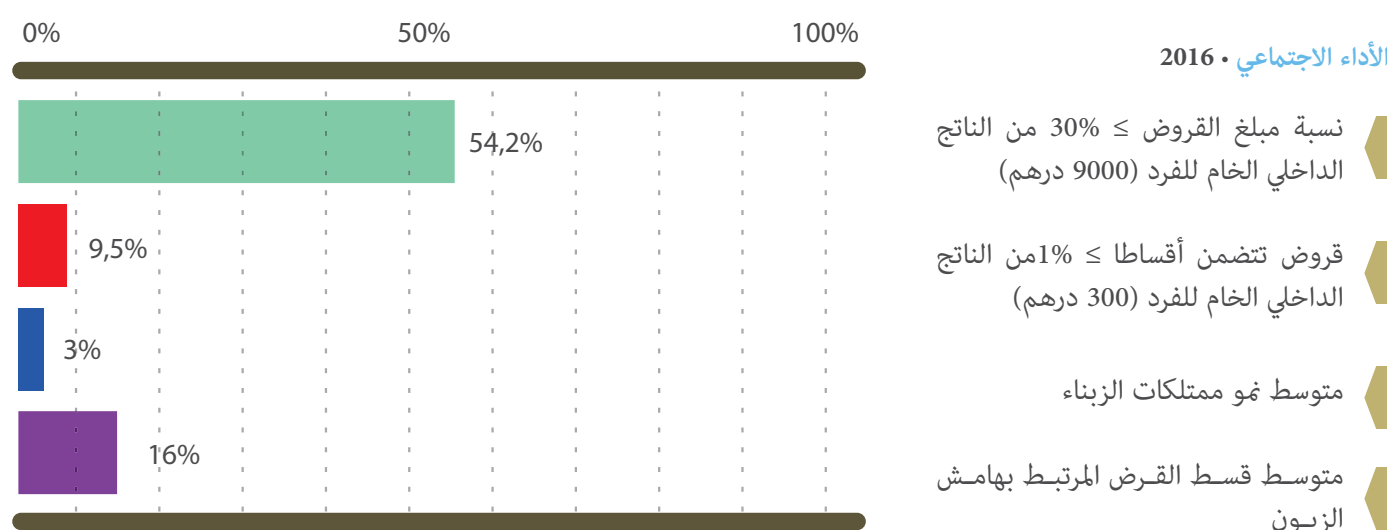
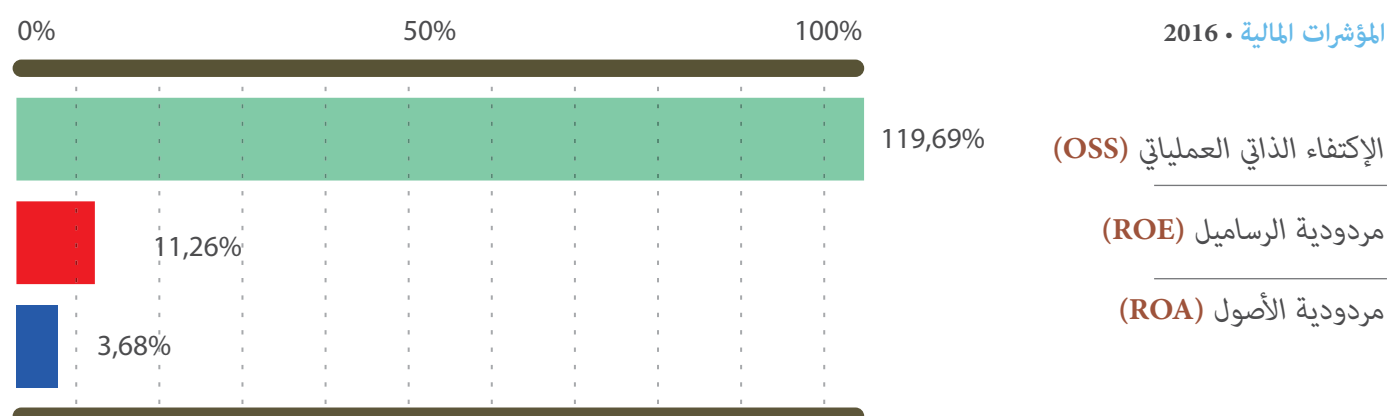
خدمة الإيداع و السحب ببطاقة نقدية أطلقت في ماي 2014

	2016	2015	2014
عدد الحسابات المفتوحة	54 164	39 768	3 919
عدد البطاقات التي تم بيعها	9388	11 706	1 205
حجم الدفعات (بالدرهم)	84 397 118	62 691 380	6 689 118
حجم السحوبات (بالدرهم)	80 590 934	58 317 943	6 264 389

ارتفع عدد الحسابات المفتوحة سنة 2016 إلى 54000 حساب مقابل 40000 سنة 2015 بينما قارب عدد البطاقات البنكية التي تم بيعها 10000 وحدة. وبلغ حجم الدفعات 84 مليون درهم مقابل 63 مليون درهم في سنة 2015. كما بلغ حجم السحوبات سنة 2016 ما يناهز 80 مليون درهم مقابل 58 مليون درهم سنة 2015.

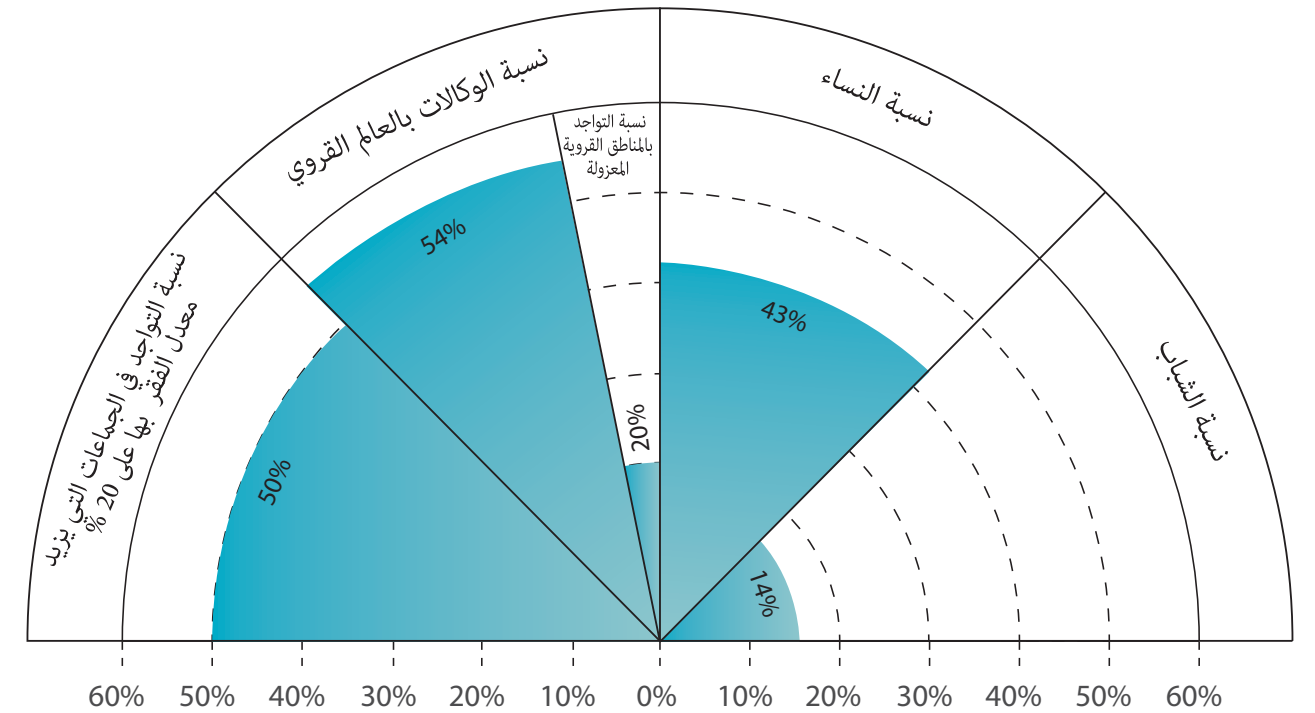
الأداء الاجتماعي

انشغال دائم بازدواجية الأداء الإجتماعي والمالي.



الأداء الاجتماعي

توسيع الإدماج المالي للفئات الأكثر هشاشة



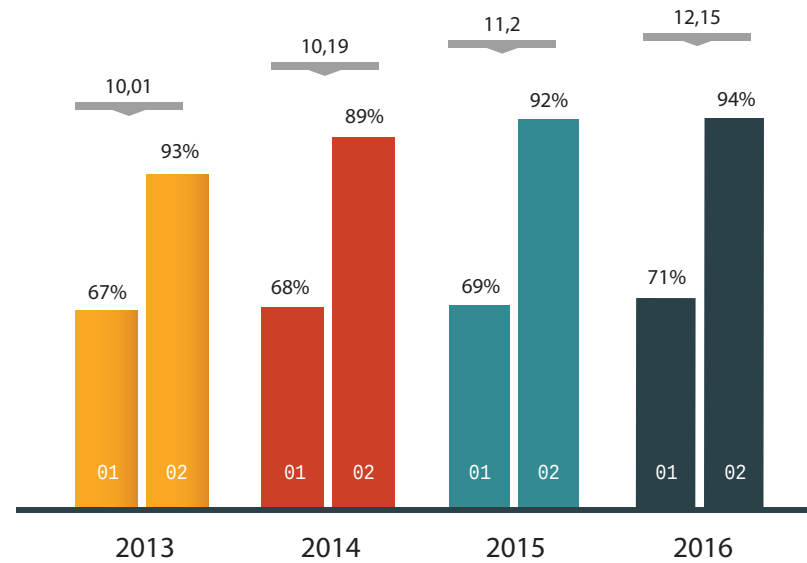
يمثل عدد الوكالات المتواجدة بالعالم القروي 54% من مجموع الشبكة، ضمنها 20% بالمناطق القروية النائية وتتواجد الأمانة في 50% من الجماعات القروية التي تفوق نسبة فقرها 20%. تبلغ نسبة النساء 43% و نسبة الشباب 14%.

الأداء الاجتماعي

تغطية المخاطر بواسطة صندوق التضامن (التأمين على الكوارث)

صندوق التضامن
(صندوق يغطي القروض في حالة الوفاة والعجز)

01 : % المبلغ الممنوح على مبلغ صندوق التضامن
02 : نسبة التغطية/عدد الطلبات
= مبلغ التغطية الممنوحة (ملايين الدرهم)



يمثل صندوق التضامن تأميناً على القرض الذي يتعاقد عليه الزبناء عند كل قرض. وقد وصل المبلغ الممنوح سنة 2016 إلى 12 مليون درهم تم دفعه لتغطية الاستحقاقات الغير مسددة من طرف الزبناء بسبب الوفاة أو العجز. وقد سجل المبلغ الإجمالي الممنوح لتغطية الديون المستعصية زيادة بنسبة 2% مقارنة مع سنة 2015.



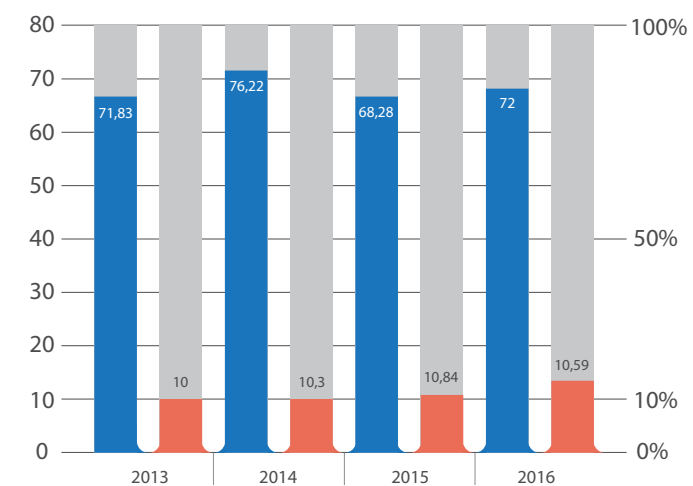
رصد الأثر النوعي ورضا الزبناء

سهرت الأمانة على منهجة بعض المؤشرات الاجتماعية المتعلقة بالتأثير وبنسبة رضا الزبناء. ويقوم المراقبون الدائمون بالتبليغ عن هذه المؤشرات بشكل دائم، عقب الزيارات الدورية التي يقومون بها للزبناء.

يبين الجدول التالي النتائج التي قام المراقبون بالتبليغ عنها خلال زياراتهم سنة 2016 لعينة من 968 زبون.

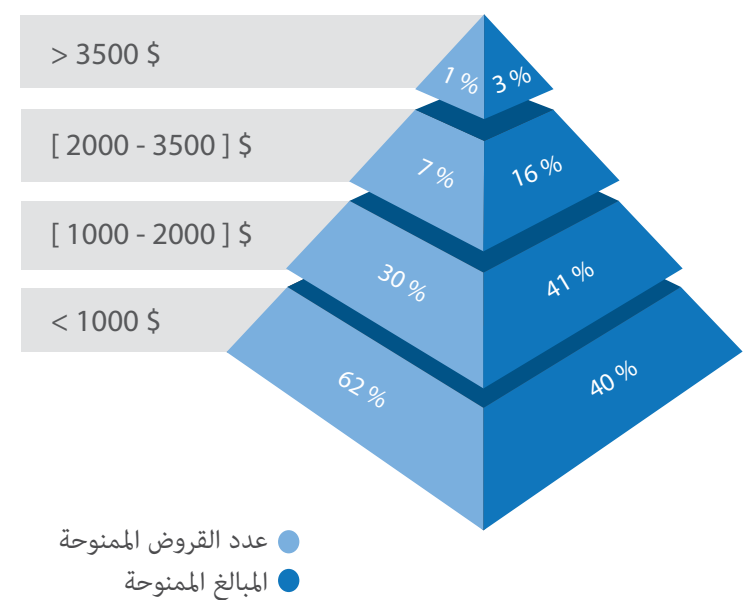
الانتقال إلى القطاع الرسمي	58 زبون أي ما يعادل 6% من العينة (968 زبون).
الانتقال إلى القطاع البنكي	72 زبوناً يتعاملون مع البنوك بعد قرض الأمانة و 48 زبوناً يتعاملون مع البنوك قبل قرض الأمانة و 848 غيد مستبكين
عدد مناصب الشغل التي تم إحداثها بعد الاقتراض	154 زبوناً خلقوا 161 فرصة عمل
نسبة رضا الزبناء	96% من العينة عبروا عن رضاهم

وفاء وحماية الزبناء



■ نسبة وفاء الزبناء (المجددون/المغادرون)
■ نسبة الاستدانة المزدوجة (عدد الزبناء الذين يقتضون لدى أكثر من مؤسسة للقروض الصغرى/العدد الإجمالي للزبناء)

نسب الولوج إلى القروض الصغرى



● عدد القروض الممنوحة
● المبالغ الممنوحة

واصلت المؤسسة ضبط نسبة الاستدانة المزدوجة والذي نتج عنه انخفاض طفيفاً في نسبة الزبناء المشتركين مع مؤسسات مالية أخرى، حيث انتقل المؤشر من 10.84% عند متم 2015 إلى 10.59% عند نهاية 2016.

الخدمات غير المالية

للأمانة اهتمام دائم بخصوص أدائها المزدوج وتنمية آليات الرصد وتحسين اثر القروض الصغرى على الزبناء، مما يجعلها تعنى بالتكوين، وتطوير المنتجات الموجهة وتعزيز مبيعات زبناءها.

المرافقة والتكوين

بالنسبة للتكوين، وفر وكلاؤنا ما يقارب 64.500 تكوينا أساسيا في ميدان التربية المالية لفائدة الزبناء قبل منح القروض وقاموا بتقديم ارشادات فردية تناسب أوضاعهم ومشاكلهم.

المنظمة من طرف مركز محمد السادس لدعم القروض الصغرى التضامنية.

والتزمت الأمانة مع مؤسسة الشرق الأدنى لمرافقة الشباب من حاملي المشاريع حيث شاركت المؤسسة في إطار مشروع تأهيل الشباب من تكوين وتحسيس، 400 شاب في الثقافة المقاولاتية في جهة دكالة / عبدة نتج عنه إحداث 250 نشاطا جديدا.

موازة مع ذلك، تعززت مهارات الفرق الداخلية من خلال تكوين مجموعة من المدربين في إطار برامج التكوين والمرافقة الموالية لإحداث الأنشطة.

استطاعت الأمانة، بفضل الشراكات المختلفة، توسيع برامج التكوينات التي تمنحها بإدراج محاور جديدة في مجالات التربية المالية، وتنمية المقاولات، والتنمية البشرية، وتقنيات البيع. وقد تم تنظيم هذه الدورات التكوينية على مدى فترات تتراوح من يوم إلى 4 أيام حول كل موضوع حضرها أزيد من 1400 زبون.

وعليه، فقد استفادت 1016 زبونة للأمانة من دورات تكوينية وفرتها بشراكة مع جمعية إنعاش التربية والتكوين بالخارج (APEFEE)، في إطار برنامج «من أجلك» لتعزيز المقاولات النسوية. كما سمحت شراكتنا مع المؤسسة المغربية للتربية المالية بتعزيز التزاماتنا من خلال دعم ومرافقة القدرات التديرية لزبناءنا من خلال برنامج شامل حول التربية المالية.

وقد استفاد من هذه الخدمة 35 زبونا في شكل مشاركة في المعارض والتظاهرات واللقاءات الإقليمية



دعم التسويق

تولي الأمانة أهمية خاصة لتعزيز عرضها من الخدمات غير المالية ودعم التسويق، والتي تمثل محورا أساسيا من استراتيجيتها للخدمات غير المالية.

شهدت سنة 2016 مشاركة 06 زبناء للأمانة، جاؤوا من مكناس وتوناس وأرفود وقلعة مكنونة وشتوكة آيت باها، في الدور 113 للمعرض الدولي للفلاحة بالمغرب.



تثمين مجهودات الزبناء في تطوير مقاولاتهم

تسهر الأمانة للتمويل الأصغر على تثمين زبناءها بتقديم ترشحاتهم لمختلف المباريات الوطنية والدولية التي تتوخى مكافئة أفضل مقاول.

وفي هذا السياق، شارك زبناءنا في مباراة دعم الأنشطة المدرة للدخل التي نظمها صندوق الإيداع والتدبير بشراكة مع مركز محمد السادس لدعم القروض الصغرى التضامنية و الفدرالية الوطنية لجمعية القروض الصغرى بالمغرب، والتي كانت تهدف إلى إدماج واستقلالية الشباب الأكثر هشاشة من خلال تقديم الدعم لهم قصد إحداث «المقاولات الصغرى الشابة». وقد سمحت هذه المبادرة من تباري 70 فائزا 13 منهم زبناء لدى الأمانة، تم تكريمهم في حفل توزيع الجوائز الذي تم تنظيمه في 7 ديسمبر 2016.

وقد تم تكريس الجائزة السنوية للمتميزين من المقاولين الصغار من خلال الدورة الخامسة للجائزة الوطنية لأصحاب المقاولات الصغرى حيث تمت مكافأة سبعة فائزين من الأمانة لالتزامهم بإنعاش وتطوير مقاولاتهم الصغرى ولروح الابتكار.



1016

زبونة للأمانة استفادت من دورات تكوينية

400

شاب في الثقافة المقاولاتية في جهة دكالة / عبدة

35

زبونا شاركوا في برنامج شامل حول التربية المالية

نقدم لزبناءنا مجموعة كاملة من الخدمات:

- مساحة لعرض المنتجات على الموقع الالكتروني لمؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر يمكن للزبناء إدارة فضاء الكتروني خاص بهم.

- توفير منصات في المعارض واللقاءات المنظمة على المستوى المحلي، الجهوي والوطني.

- دعم مادي و لوجيستيكي مجاني للمشاركة في اللقاءات الجهوية المنظمة من طرف مركز محمد السادس لدعم التمويل الأصغر التضامني.

الموارد البشرية



التكوين وتعزيز الكفاءات

يحظى التكوين بأهمية قصوى في استراتيجية تنمية الموارد البشرية في الأمانة للتمويل الأصغر. فقد استفاد مستخدموها سنة 2016، من تكوينات مستمرة وندوات ودورات تكوينية مُتوجة بدبلوم.

يجرد الجدول التالي مختلف المؤشرات الرئيسية لجهود المؤسسة الرامية إلى تعزيز المهارات وتسهيل تنمية كفاءات رأسمالها البشري.

2016	تمثيل بياني للإنجازات
24	عدد المستفيدين من التكوين بدبلوم
1611	عدد المستفيدين من التكوين المستمر و من الندوات التكوينية
2688	عدد أيام التكوين بوحدة مستفيد/يوم
8,93	معدل أيام التكوين لكل مستفيد
217	تكوين الوافدين الجدد
1937	عدد أيام التكوين بوحدة مستفيد/يوم

التزام و وفاء المستخدمين

توزيع المستخدمين حسب الأقدمية

2016	النساء	الرجال	العدد	%
أقل من سنتين	162	135	297	12%
من 2 إلى 5 سنوات	189	188	377	16%
من 5 إلى 10 سنوات	347	375	722	30%
أكثر من 10 سنوات	525	457	982	41%
العدد	1223	1155	2378	100%

41% من عدد المستخدمين في المؤسسة له أقدمية تفوق 10 سنوات.

12,5% من العدد الإجمالي له أقدمية تزيد عن سنتين.

الموارد والوسائل

شبكة التوزيع

تتابع الأمانة للتمويل الأصغر سياسة توسيع الشبكة بغرض عرض خدماتها عن قرب على أوسع مجال ترابي.

انتقل عدد الوكالات من 593 وكالة في 2015 إلى 606 وكالة في 2016.

2016	2015	2014	2013
606	593	577	547
283	279	276	274
237	228	215	187
86	86	86	86
3,92%	3,88%	3,87%	3,95%

شهدت سنة 2016 توسيعا في شبكة التوزيع بنسبة 4% تقريبا مع الحفاظ على منحى التوازن بين التواجد الحضري والقروي.

الموارد البشرية

تواصل الأمانة للتمويل الأصغر سياستها في توسيع الشبكة من أجل عرض خدماتها عن قرب على أوسع مجال ترابي.

ارتفع عدد الوكالات من 593 سنة 2015 إلى 606 سنة 2016 مُسجلة بذلك زيادة بنسبة 2.2 أو بزيادة 13 وكالة جديدة مقارنة مع 2015.

2016	2015	2014	2013	2012
2378	2306	2 238	2 160	2 103
92%	93%	92%	92%	91%
7,5%	7%	8%	8%	9%
51%	51%	50%	50%	51%
32%	31%	42%	30%	29%

سجل العدد الإجمالي للمستخدمين سنة 2016 ارتفاعا بنسبة 3% بالمقارنة مع سنة 2015.

بلغت حصة النساء في العدد الإجمالي 51% سنة 2016

فيها بلغت حصة النساء في التأطير و في المناصب العليا 32%.

نسبة المغادرة	دوران المستخدمين
5,59%	7,38%
6,03%	7,66%
6,90%	10,58%
6,18%	10,56%
2016	
2015	
2014	
2013	

إنخفض معدل دوران المستخدمين إلى 3% بالمقارنة مع سنة 2015، و تبقى النسبة مقبولة مقارنة مع معايير السوق مما يدل على أن المؤسسة تتمكن من ضمان وفاء مواردها البشرية.

تضفي الأمانة الطابع الرسمي لمنهجها الأخلاقي باعتماد مدونة قواعد سلوك وأخلاقيات مهنية

قامت الأمانة للتمويل الأصغر بإضفاء الطابع الرسمي على منهجها الأخلاقي وذلك باعتماد مدونة لقواعد السلوك وأخلاقيات المهنة.

تستند هذه المدونة على قيمها المؤسسية، وتضع معايير سلوك يُلزم جميع مستخدمي المؤسسة باحترامها عند أداء مهامهم قصد تأمين حماية زبناء المؤسسة وضمان جودة العلاقات بين الزملاء ومع الأطراف المعنية.

جامعة المؤسسة

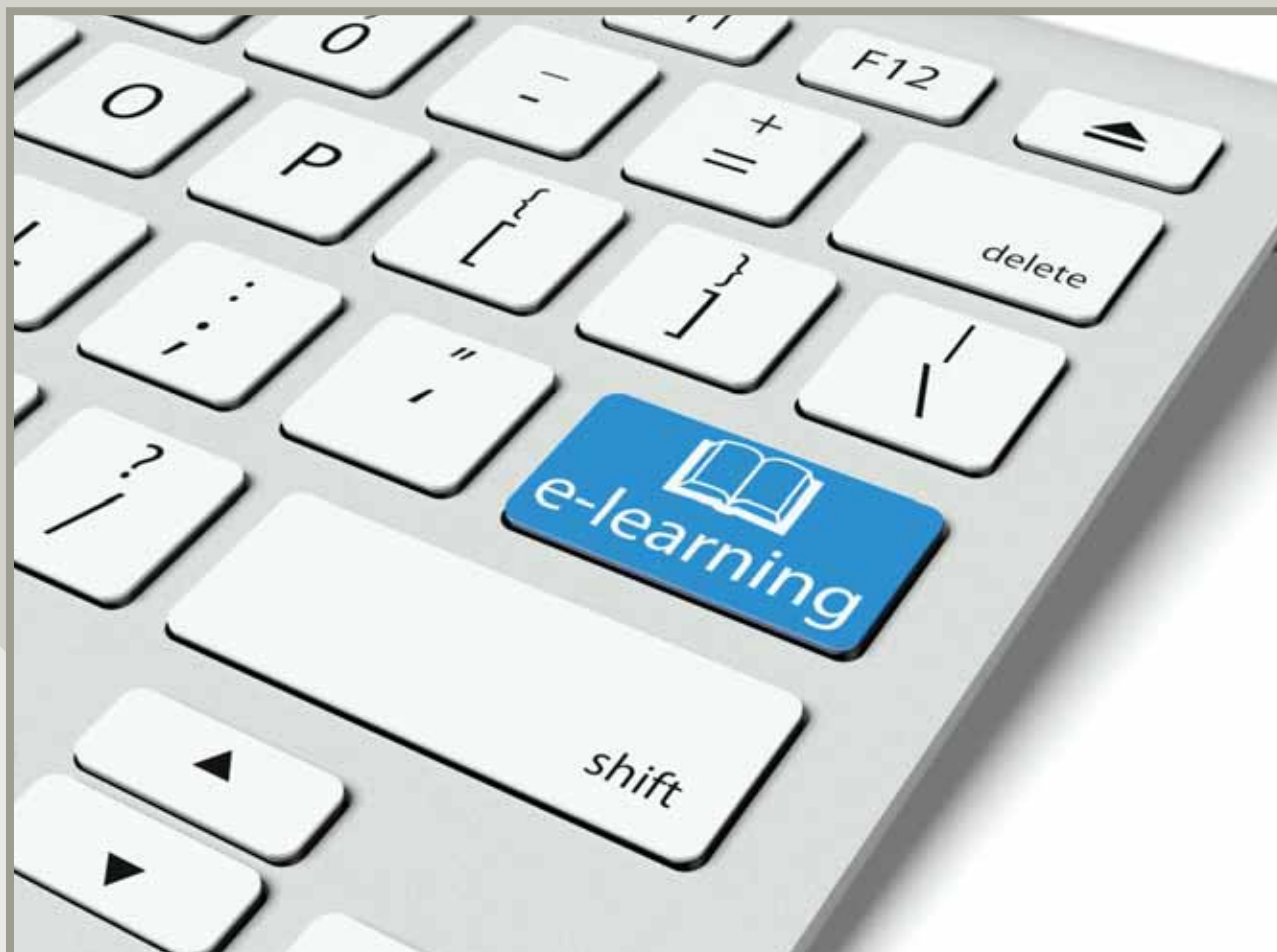
في إطار توجهاتها الاستراتيجية الهادفة إلى تطوير رأسمالها البشري، أطلقت الأمانة نظامها الجديد للإعلام والتكوين: أكاديمية الأمانة. وهو النظام الذي يهدف إلى إشعاع مهنة القروض الصغرى وتثمين مهمتها الاجتماعية والاقتصادية اتجاه الساكنة الهشة، من خلال تنمية مهارات المستخدمين والمستفيدين.

وفيما يلي بعض المشاريع التي تم إطلاقها أو إنجازها لهذا الغرض:

التكوين عن بعد (التعليم الإلكتروني)

ويتمثل في تكوين عبر الإنترنت لفائدة المستخدمين قصد الرفع من مهاراتهم. وقد تم اختيار هذا النوع من التكوين لما يوفره من مرونة في العروض التكوينية ولاستجابته السريعة لحاجيات المؤسسة والمستخدمين ولتسهيل ولوج الجميع للتكوين الجيد وتشجيع الابتكار في ميدان السعي نحو اكتساب المهارات.

وقد تم إطلاق مرحلة تجريبية سنة 2016، بواسطة منصة للتكوين عن بعد (ألتيسيا) في ميدان «التواصل المهني باللغة الفرنسية»، سجلت مشاركة 300 مستخدم وتلتها العديد من الدورات التكوينية خلال سنة 2016، نذكر من بينها تكوينات عرضية و سلوكية عبر منصة الأمانة للتعليم الإلكتروني لفئات معينة: الوافدون الجدد، إحتياطي رؤساء الوكالات وكلاء القروض، والمكونون البديلون. وقد بلغت نسبة المتابعين للتكوين 62% من المسجلين في التعليم عبر هذه المنصة. وتم أيضا تطوير وحدات تكوينية بالتعاون مع جمعية إنعاش التربية والتكوين بالخارج لفائدة المستخدمين المدمجين في المسارات وكذا لفائدة المستفيدين.



مسار الاحترافية

قامت «الأمانة» بنمذجة لأفضل السير الذاتية للفئات الرئيسية الثلاثة لمستخدميها وهي: رؤساء الوكالات، وكلاء القروض، والمكلفون بالزبناء، الشيء الذي مكن من وضع نموذج متميز (مواصفات نموذجية) يجمع بين المعايير والقيم والمهارات التي تحدد النجاح داخل كل فئة من الفئات الثلاثة. وبالاستناد على هذه النماذج، تم تحديد معايير اختيار المستخدمين الجدد وكذا برامج التكوين للمسارات الاحترافية للمكلفين بالزبناء، وكلاء القروض، ورؤساء الوكالات.

تكوينات خاصة في التدبير والريادة والتنمية الذاتية لفائدة المدراء

تم إعطاء دورات تكوينية في مجالات التدبير، والريادة والتنمية الذاتية لكافة المسيرين كان الهدف منها تثمين كفاءات المستخدمين، فضلا عن تقوية روح الانتماء وتماسك الرأسمال البشري.

مركز تقييم الكفاءات

في إطار ملاءمة سياسة التوظيف والتكوين والتدبير المهني مع الحاجيات الاستراتيجية للمؤسسة، وضعت الأمانة للتمويل الأصغر اللبنيات الأولى لمركز للتقييم يهدف إلى إضفاء الطابع المهني على عملية وأدوات تقييم كفاءات المؤسسة؛ وتوحيد أدوات التقييم المعتمدة من قبل إدارة رأس المال البشري والتوفر على هيئة للتقييم تضم مقيمين ذوي خبرة.

نظام المعلومات وإعادة هندسة العمليات

يعتبر نظام المعلومات والتحسين المستمر لعملياتنا بمثابة رافعة تنمية لمؤسستنا. ويوفر البرنامج المخطط له بهذا الخصوص في إطار خطتنا الاستراتيجية أفق 2018 مجموعة من المشاريع المهيكلة ذات قيمة مضافة عالية. وقد تم إطلاق المشاريع التالية برسم سنة 2016.

انتهاء المخطط التوجيهي لأمن نظام المعلومات

لقد تم نشر المخطط التوجيهي لأمن نظام المعلومات بشكل كامل، خاصة من خلال:

- وضع مخطط الاستراتيجية المعلوماتية
- إحداث مركز بيانات احتياطي عن بعد
- تعزيز الجهاز الأمني،
- التدقيق لنقاط الضعف من قبل مكاتب خارجية

الانتهاء من نظام إدارة العلاقة مع الزبون برؤية 360

توفر منصة نظام إدارة العلاقة مع الزبون ، المدمجة كاملة مع نظامنا المعلوماتي التسييري، مجموعة من الوظائف تتوخى تعزيز العلاقة مع الزبناء، خاصة من خلال:

- أتمتة عملية البحث والتنقيب لبلوغ أكبر عدد من المستفيدين
- التدبير الاستباقي للزبناء الذين أنهوا إلتزامهم التعاقدى مع المؤسسة، قصد الاستجابة لحاجياتهم التمويلية الإضافية.
- المعالجة السريعة لعمليات تحصيل الديون
- الادمج الكامل لكل المعنيين على الصعيد المركزي وعلى مستوى الشبكة
- تدبير مجموعة من مؤشرات الأداء لقياس فعالية مختلف أعمال البحث وضمان ولاء الزبون وتحصيل الديون

تعزيز جهاز المراقبة الداخلية

تم تصميم برنامج بأكمله للرفع من كفاءة جهاز المراقبة الداخلية والذي يغطي المحاور التالية:

- تعزيز الضوابط العضوية على مستوى نظام المعلومات
- وضع آلية لتتبع كل الأحداث التي قد تؤدي إلى مخاطر عملياتية
- برنامج تكويني لجميع المعنيين
- مراجعة منهجية وتنظيم الفحص والمراقبة المستمرة
- توسيع مجال التدقيق الداخلي ليشمل جميع أنشطة الوكالات

خطة استمرارية النشاط:

أحدث هذا الجهاز من خلال مجموعة من القواعد التنظيمية والتقنية والبشرية لضمان استمرارية الأنشطة إن على مستوى المقر أو بكل الوكالات، في حالة وقوع أي حادث. وبهذا الخصوص، تم إضفاء الطابع الرسمي على جهاز التدبير وتم أيضا تحديد كل مواقع المكاتب الإحتياطية والموارد الرئيسية. ومن المقرر إجراء اختبار سنوي متكرر لضمان حسن أداء الجهاز ككل.

وضع نظام لتدبير الجودة

الجودة، ضامن للثقة والأداء:

منذ تأسيسها، تواصل الأمانة جهودها لتكون المؤسسة المرجعية لقطاع التمويل الأصغر التمويل الأصغر بالعمل على التحسين المستمر لأدائها الاقتصادي والاجتماعي والرفع من فعالية أجهزتها التدييرية.

وفي إطار هذه التوجهات الاستراتيجية، تهدف المؤسسة إلى تحسين عملياتها وخدماتها من خلال وضع الزبون في صلب اهتماماتها، وذلك بتطبيق منهاج جودة مناسب ونظام تدبير للجودة وفقا للمعيار الدولي إيزو 9001 في نسخته 2015.

وقد تم إطلاق مشروع إستخلاص شهادة الجودة في يوليوز 2016 في مرحلة تحضيرية تستند على وضع نظام تدبير الجودة وفقا للمعيار الدولي إيزو 9001 في نسخة 2015 قبل إخضاعه لتدقيق الجودة الذي سينتج عنه إصدار شهادة الجودة.

ويهدف هذا المشروع، الذي يقوم بتدييره مكتب (Eagle Engineering)، إلى الرفع من ثقة ورضا المستفيدين من خلال تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة، وتحسين الأداء الداخلي مع تطوير مهارات مستخدمي المؤسسة.

التواصل الرقمي

تقوم الأمانة بالمزيد من الجهود لنشر استراتيجيتها الجديدة للاتصال الرقمي

موقع إلكتروني في حلة جديدة

حملة رقمية على مواقع التواصل الاجتماعي



في عصر الرقمنة، وأمام تزايد أعداد الساكنة المرتبطة بشبكة الإنترنت، اختارت الأمانة إطلاق حملة تواصل رقمية على شبكة الإنترنت الاجتماعية تحت اسم «أُمِّي مشروع».

وتطمح المؤسسة، من خلال هذه الحملة، إلى تعزيز تواصلها الرقمي، والتعريف بإسمها ومهمتها الاجتماعية وجذب زبناء جدد عبر هذه القناة الجديدة، وذلك من خلال:

- إعادة تأطير رؤيتها على الشبكة.

- تعزيز وجودها على مواقع التواصل الاجتماعي؛

- تقديم خدمات متعددة عبر الإنترنت لزبناءها وللزبناء المحتملين.

وقد جاءت النتائج الأولى لهذه الحملة مشجعة جدا: إذ سُجل ارتفاع عدد المنخرطين في صفحة الفيسبوك للمؤسسة من 2500 إلى 13000 شخص في غضون بضعة أشهر.

في حلة جديدة، عملت الأمانة على تفعيل بوابتها الإلكترونية، والتي أعادت تصميمها كلياً حيث افتتحت للعموم في دجنبر 2016، يعكس الموقعُ قيم المؤسسة ويوافق بشكل كامل اهتمامها وحرصها على مرافقة زبائنها على المدى الطويل. وتعتبر هذه المبادرة بمثابة تجديد لوعدها تجاه زبائنها والتزام بمرافقتهم في المراحل الأساسية لتنمية مشاريعهم.

ويخضع هذا الموقع الجديد، المتعدد الأهداف والمحرر في ثلاث لغات وهي الفرنسية والعربية والإنجليزية، لاستراتيجية تحديث شاملة تهدف إلى التحول نحو بوابة ديناميكية حقيقية تشمل جزءا للتجارة الإلكترونية وفقرات متخصصة.

أصبح بإمكان زبناء الأمانة تسيير حساباتهم الشخصية بكل حرية في المعرض الرقمي، إذ باستطاعتهم عرض منتوجاتهم وخدماتهم افتراضيا وجذب زبناء جدد وضمان حضور على الشبكة. كما يستطيع رواد الموقع تبادل الوثائق، محاكاة القروض، إجراء عمليات البحث والاتصال بوكالات الأمانة، وكذا الاطلاع على آخر أخبار المؤسسة.

أحداث السنة

لقد تصدرت الأمانة قائمة مؤسسات التمويل الأصغر إذ كانت أول مؤسسة تتحصل على شهادة الحملة الذكية بدرجة A في التصنيف الاجتماعي.

تقييمات وتميزات

عند الانتهاء من مهمة التصنيف الاجتماعي التي عهد بها إلى (MICROFINANZA RATING)، حصلت الأمانة للتمويل الأصغر على تصنيف "A" وهو ما يدل على أن لها أنظمة جيدة لتدبير الأداء الاجتماعي وحماية الزبناء، وأن التزامها واضح بخصوص الأهداف الاجتماعية والتدبير المعقلن للأداءات الاجتماعية وللمخاطر المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

التصنيف الاجتماعي بدرجة "A"



يمثل التصنيف الاجتماعي تقييما لقدرة المؤسسة على القيام بمهامها وتحقيق أهدافها الاجتماعية. ويشمل المعايير العالمية لتدبير الأداء الاجتماعي والتي تتمثل في: تحديد أهداف اجتماعية واضحة - مستوى من التزام للحكامة وللمستخدمين - تنوع المنتجات وقنوات التوزيع بما يتماشى مع حاجيات الزبناء - التعامل بمسؤولية مع الزبناء والمستخدمين - الأداء المالي في خدمة الأداء الاجتماعي.

اعتماد الحملة الذكية

وموازة مع ذلك، حصلت الأمانة على شهادة الحملة الذكية (certification SMART)، والتي تعني بأن المؤسسة تتبنى كافة المعايير الملائمة لحماية الزبناء: في عملياتها وعرض منتجاتها وخدماتها وتدبير العلاقة مع الزبناء بواسطة:



1 تطوير المنتجات وتوزيعها بصفة ملائمة؛

2 الوقاية من الإفراط في المديونية؛

3 الشفافية؛

4 التسعيرة المسؤولة؛

5 معاملة الزبناء باحترام وإنصاف؛

6 سرية بيانات الزبناء؛

7 آليات ملائمة لحل الشكاوى.

اتفاقية الأطر

أبريل 2016 مراكش

تحت شعار «معا نحو أعلى القمم»، نظمت مؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر اتفاقية الأطر في 8 أبريل بمراكش.

تميز برنامج هذا اليوم التاريخي بالغنى والتنوع، إذ سجّل مشاركة ما لا يقل عن 450 شخصا، من بينهم أعضاء مجلس الإدارة.

فبعد الكلمة الافتتاحية التي تقدم بها رئيس مجلس إدارة الأمانة، السيد أحمد الغزالي، تولى السيد ناصر بن عبد الجليل مسؤولية تنشيط اللقاء من خلال تقاسم خبرته ورفع روح التحدي لدى المتتبعين، فبالنسبة لهذا الإطار المالي الذي اختار وضع حد لمساره المهني كإطار بنكي في «مورغان ستانلي» ليصبح المغربي الأول الذي تمكن من تسلق قمة الايفرست، فإن شعاره الرئيسي هو المثابرة!

وقد شكل هذا اللقاء فرصة سانحة للعرض الأول للفيلم المؤسسي للأمانة الذي يسلط الضوء على أبرز محطات تاريخها، ويؤكد على عدة جوانب من ريادتها، ويضع تحت المجهر عروض منتجاتها وخدماتها والدعم المقدم لزبناءها، وذلك عبر تقديم اثنتين من قصص النجاح.

بعد ذلك، تم تنظيم ثلاثة موائد مستديرة للنقاش، جمعت فريقا من الخبراء المتعددي التخصصات ومتحدثين حول ثلاث مواضيع هي: «النمو والتأثير»، «المخاطر، الجودة والموارد» و«التحول الرقمي». وكان الهدف منها هو: تقديم المشاريع المهيكلية لبرنامج أفق 2018 من خلال عرض عدة كبسولات فيديو، ومناقشة عدة جوانب من النشاط والإجابة على الأسئلة التي تم طرحها.

وقد تم إنهاء اليوم بكلمة السيد يوسف بنشقرون، الذي أكد على واجبنا في توطيد ما تم تحقيقه للحفاظ على ريادتنا وللمزيد من التفوق من أجل الوصول معا إلى أعلى القمم.



Ensemble vers
les plus hauts
sommets

سجلت الأمانة حضورها في الدورة الخامسة لمعرض الاقتصاد الاجتماعي والتضامني الذي انعقد في يوليو 2016. وقد مكن هذا الحضور زبناء المؤسسة من الاستفادة من فضاء لعرض وترويج منتجاتهم والقيام بخطوات جديدة (تطوير الشبكة العلائقية، التبادل، تقاسم الخبرات، وطرق عرض المنتجات).

وقد استطاع العديد منهم المشاركة في معارض تجارية أخرى في مناطقهم بفضل الفرص التي أتاحت لهم من طرف المسؤولين عن هذا المعرض وتلك التي وفرتها لهم MAESS.

وقد اختتمت أعمال هذه الدورة بإبرام اتفاقية شراكة بين الأمانة للتمويل الأصغر ووزارة الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني تهدف



إلى المساهمة في إنجاز الاستراتيجية الوطنية لتنمية الاقتصاد الاجتماعي والتضامني من خلال الاعلام والتكوين ودعم التسويق واعتماد العلامات التجارية لمنتجات زبناء مؤسستنا. وفي نهاية الحفل الختامي، تم تقديم جوائز لكل المؤسسات المشاركة.

تحت شعار «يوم الزبون»، نظمت الأمانة تظاهرات تواصلية في كل وكالاتها لتعزيز وتثمين منتجات زبنائها.

عرفت هذه اللقاءات حضور أزيد من 1200 شخص من العموم، حيث عرض 278 زبونا منتجاتهم وتمت ، وتمت مكافأة 63 زبونا. كما شهدت هذه التظاهرات مشاركة شركاء المؤسسة الذين ساهموا في إغناء وإثراء هذه اللقاءات التواصلية.



الأمانة
للتحويل الأصغر



الوضع المالي والمحاسبية

حسابات المنتجات والمصاريف

الإنتاج الصافي للقروض الصغرى

سجل الناتج الصافي للقروض الصغرى زيادة بنسبة 9.65% بالمقارنة مع دجنبر 2015، حيث ارتفع من 465 مليون درهم إلى 510 مليون درهم عند متم 2016. وتعزى هذه الزيادة إلى نمو النشاط من جهة و إلى التحكم في النفقات المالية التي تم تقليصها إلى 8,70% مقارنة مع 2015.

التكاليف العامة للاستغلال

بلغت التكاليف العامة للاستغلال 322 مليون درهم مسجلة بذلك زيادة بنسبة 2.98% مقارنة مع نهاية 2015. وتُعزى هذه الزيادة إلى التطور الذي عرفته كلفة المستخدمين (+9 مليون درهم) والمصاريف الخارجية (+5 مليون درهم) الناتجة عن الزيادة في عدد المستخدمين وعن الرفع من مستوى الأجور وكذا عن مواصلة برنامج تحويل مقرات الوكالات وتطوير الشبكة. وقد أدى تطور التحكم في التكاليف العامة للاستغلال إلى تحسين الكفاءة التشغيلية. وعليه فقد سجل مؤشر الاستغلال المعاد* معالجته في 2016 انخفاضا من 63.2% إلى 60.6% سنة 2015 وبقي المؤشر الأدنى في القطاع.

تكلفة المخاطر

من جهتها، بلغت كلفة المخاطر المعبر عنها بالتخصيصات الصافية لمراجعة الاحتياطات 69 مليون درهم والتي امتصت 41.5% من الناتج الجاري مقابل 34% في السنة الماضية. تُعزى هذه الزيادة في تكلفة المخاطر أساسا إلى تأثير الجفاف الشديد الذي عرفته سنة 2016، والذي أدى إلى الرفع من نسبة الكوارث على مستوى القطاع. ووفقا لسياستها الاحترازية في مجال تغطية المخاطر، قامت المؤسسة بتخصيص احتياطي إضافي للمخاطر العامة بقيمة 40 مليون درهم، مما رفع المبلغ الجاري إلى 140 مليون درهم.

الناتج الصافي

سجل الناتج الصافي زيادة بنسبة 12.47% حيث بلغ 95,7 مليون درهم مقابل 85.1 مليون درهم في 2015، مما يؤكد أكثر النجاح المالي للأمانة والأداء الجيد المحرز في مجموع بنيات نشاطها.

التكاليف و المنتجات*

الأرقام بـمليون درهم

النوع	2016	2015
منتجات استغلال القروض الصغرى	581 411	543 267
تكاليف استغلال القروض الصغرى	70 997	77 755
الناتج الصافي لاستغلال القروض الصغرى	510 414	465 512
منتجات استغلال أخرى غير القروض الصغرى	35 508	31 380
تكاليف الاستغلال العامة	322 192	312 877
تخصيصات الاحتياطات و فقدان الديون غير المسترجعة	234 161	216 528
مراجعة الاحتياطات و استرجاع الديون المتهاكلة	107 476	119 331
الناتج الجاري	97 045	86 818
الناتج غير الجاري	1 414	287
الناتج السنوي	95 733	85 118

التكاليف حسب النوعية*

الأرقام بـمليون درهم

نوع التكلفة	2016	2015
تكاليف مالية	70 599	77 433
تكاليف المستخدمين*	217 039	201 377
تكاليف تدهور الحقيبة المالية	69 026	44 672
تكاليف إدارية*	101 435	98 045

حسابات الحصيلة

ديون الزبناء

تحسن جاري الديون الصافي للزبناء، والذي يشمل أكثر من 99% من الديون السليمة بنسبة 10.23% عند نهاية دجنبر 2016 حيث استقر في 2360 مليون درهم مقابل 2141 مليون درهم في السنة السابقة.

و يعزى هذا التحول المتحكم فيه إلى الاستراتيجية التي تعتمد عليها الأمانة منذ 2011 و المتمثلة في إعادة هيكلة الحقيبة بهدف إقامة نموذج يركز على مراجعة خطر التكتل الجغرافي والقطاعي للقرض.

حافظت الأمانة على موقعها الريادي في تصدر أسواق القروض الصغرى بحصة تفوق 37% من حجم القطاع بخصوص الجاري الخام.

القروض البنكية

استقر جاري الديون البنكية عند 31 دجنبر 2016 في 1298 مليون درهم. و يتشكل أساسا من القروض لأجل التي تبقى المصدر الأساسي للتمويل.

تخضع هذه القروض، والتي تم التعاقد بشأنها أساسا مع الشركاء المحليين لفائدة محددة. ولا تمثل نسبة جاري الديون بفائدة متغيرة إلا 8% من مجموع جاري الديون.

و انخفض متوسط تكلفة التمويلات لسنة 2016 بنحو 52 نقطة إذ استقر في 5,18% مقابل 5,7% في سنة 2015.

خلال سنة 2016، استفادت الأمانة من أربعة قروض متوسطة الأجل بمبلغ إجمالي بلغ 470 مليون درهم تم التعاقد بشأنها مع التجاري وفا بنك (150 مليون درهم) و البنك المغربي للتجارة الخارجية (100 مليون درهم) و البنك المغربي للتجارة الداخلية (100 مليون درهم) و كذا صندوق جيدة (120 مليون درهم).

من جهتها، واصلت الأمانة استخدام رخص السحب على المكشوف بمرونة، والتي تم تجديدها بمبلغ إجمالي بلغ 322 مليون درهم.

الأموال الذاتية

ارتفعت الأموال الذاتية البالغة 984 مليون درهم بنسبة 15.72% في 2016، رغم تسوية كلفة الضريبة البالغة 7 ملايين درهم والتي تم فرضها على مخصصات المخاطر العامة، في أعقاب نتائج المراجعة الضريبية المتعلقة بالضريبة على الدخل

وعليه، فإن توحيد الأموال الذاتية ضمن النجاعة المالية للمؤسسة لدعم أهداف تنميتها

حسابات الحصيلة

الأرقام بمليون درهم

القوائم	2016	2015
الأصول	2 581 316	2 311 556
أصول الخزينة	110 445	59 606
ديون الزبناء	2 360 473	2 141 445
أصول أخرى	45 450	38 748
القيم الثابتة	64 948	71 756
الخصوم	2 581 316	2 311 556
خصوم الخزينة	427 198	245 540
ديون التمويل	907 103	950 121
ديون أخرى	261 269	225 566
أموال ذاتية مماثلة	2 010	40 269
الأموال التشاركية (يعاد معالجتها)	983 736	850 059
ضمنها الناتج السنوي	95 733	85 118

النسب المالية

نسب الاستقلالية	2016	2015
الاستقلالية العملية	119,69%	118,48%
اكتفاء ذاتي مالي	119,02%	117,21%
نلالية نسب تكلفة الوحدة المقترضة		
تكاليف المستخدمين/ الجاري المتوسط	9,32%	9,67%
تكاليف إدارية/ الجاري المتوسط	4,36%	4,57%
تكاليف جودة الحقيبة/ الجاري المتوسط	2,97%	2,08%
تكاليف المردودية/ الجاري المتوسط	3,03%	3,61%
نسبة المردودية		
مردودية الحقيبة	24,22%	24,52%
مردودية الأموال الذاتية*	11,26%	11,75%
مردودية الأصول*	3,68%	3,58%

* نسب خارج تخصيصات المخاطر العامة

الشركاء

رأي مفتشي الحسابات



Cabinet Sebti
4, Allée des Roseaux Angle BD de Libye
Casablanca
Maroc



Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca
Maroc

Opinion sur les états de synthèse

Nous certifions que les états de synthèse ci-dessous 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 au 31 décembre 2016 conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Sans remettre en cause l'opinion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur le fait que l'Association a signé avec l'administration fiscale un protocole d'accord, en juillet 2016, pour le règlement définitif du contrôle fiscal qui a eu lieu en 2015 et qui a donné lieu au paiement d'un montant de 7.007 KMAD.

Casablanca, le 12 mai 2017

Les Commissaires aux Comptes

CABINET SEBTI

Y. SEBTI
Associé

M.Y. SEBTI
Expert Comptable
4, Allée des Roseaux - Casablanca
Tél.: 05 22 39 63 82/83

MAZARS AUDIT ET CONSEIL

MAZARS AUDIT ET CONSEIL
101, Boulevard Abdelmoumen
20360 Casablanca
Tél. : 05 22 42 34 23 (L.G)
Fax : 05 22 42 34 00

A. Loukili
Associé