



جلالة الملك محمد السادس
نصره الله وحفظه

الفهرس

04

06

08

09
10

12

12
13

14

14
14
15
15
15

16

16
20
22
25

29

29
29
32
35

36

36
36
36

37

37
38
40

41

42

كلمة الرئيس

تقديم

الحكمة

أجهزة الحكمة
الهيكل التنظيمي

عرض المنتجات و الخدمات

المنتجات المالية
منتجات التنويع

تطور قطاع القروض الصغرى

عدد المستخدمين
جاري القروض
الزبناء النشيطون
محفظة المخاطر
الأمانة في القطاع

تطور النشاط

نشاط القروض الصغرى
نشاط التنويع
الأداء الاجتماعي
الخدمات غير المالية

الموارد و الوسائل

شبكة التوزيع
الموارد البشرية
نظم المعلومات و إعادة هندسة العمليات
التواصل الرقمي

أحداث السنة

إعطاء الإنطلاقة للمشروع المؤسستي أفق 2021
الأمانة للتمويل الأصغر تطلق المنتج الجديد تمويل ممتاز
تمويل إكسبريس : منتج جديد مخصص للشركات الصغيرة جدًا
الأمانة للتمويل الأصغر تحافظ على شهادة إيزو 9001:2015
الأمانة للتمويل الأصغر تحافظ على شهادة الحملة الذكية

الوضعية المالية و المحاسبية

حسابات المنتجات و المصاريف
حسابات الميزانية العمومية
رأي المدققين القانونيين

الشركاء

خريطة التموقع لوكالات الأمانة

”خيركم من يدكم
والأمانة ديمما معاكم“



في هذا السياق ، اعتمدت الأمانة للتمويل الأصغر إستراتيجية رقمية مبتكرة تتكيف مع بيئتها وقيمها ، والتي تستمد أسسها من الرغبة المؤسسية في:

- ✓ تحسين تجربة الزبناء.
- ✓ ضمان نمو أفضل من خلال استغلال إمكانات السوق واستخدام الأدوات الرقمية لخدمة المقاولات الصغيرة جدا و مختلف شرائح النظام المالي التقليدي بشكل أفضل .
- ✓ خفض التكاليف من أجل تقديم خدمات عالية الجودة بأفضل الأسعار لزبنائها .
- ✓ تعزيز إدارة المخاطر لتحسين السيطرة على المخاطر التشغيلية ومخاطر الائتمان.

رغبة منها في تعزيز رسالة المؤسسة، بحلول عام 2023، اعتمدت المؤسسة إستراتيجية رقمية تتمحور بالأساس حول أربع توجهات إستراتيجية رقمية وهي:

1. تجربة الزبناء الاجتماعية والرقمية
2. مسار الوكيل في المجال الرقمي
3. توزيع بأقصى حد
4. مؤسسة مرنة وثقافة الابتكار

و في سياق آخر و كمقياس لأدائها الاجتماعي ، اجتازت الأمانة بنجاح تدقيق مراقبة شهادة الحملة الذكية ، مما يؤكد قدرتها على اعتماد جميع التدابير المعتمدة فيما يتعلق بحماية الزبناء في: عملياتها ، منتجاتها وخدماتها ، إدارة علاقاتها بالزبناء والامتثال التام لمبادئ الحملة الذكية.

أحمد غزالي

رئيس مجلس الإدارة

كلمة الرئيس



شكّلت سنة 2019 محطة حاسمة لمؤسستنا على غرار باقي مؤسسات التمويل الأصغر المغربية المدعوة للمشاركة بنشاط في الديناميكية الوطنية الهادفة لتحقيق المزيد من الإدماج الاقتصادي والاجتماعي.

من حيث التوسع وقابلية التوظيف، عزز القطاع قوته العاملة التي بلغت 7.873 مستخدما عند متم سنة 2019. يتكون القطاع من أكثر من 1.691 وكالة في مجموع التراب الوطني، ضمنها 129 وكالة متنقلة تخدم المناطق القروية والنائية.

باعتبارها جزءا من هذه الديناميكية القطاعية ، تواصل مؤسستنا ضمان وتولي قيادة نشاط التمويل الأصغر على الصعيد الوطني بحصة سوق تزيد عن 36% من حيث الزبناء النشطين، 31% من مجموع مستخدمي القطاع و 36% من شبكة التوزيع الوطنية.

خلال النصف الثاني من 2019 ، نجحت مؤسستنا في الحفاظ على شهادة إيزو 2015 : 9001 بعد أول تدقيق للمتابعة مجرى في الموقع من قبل هيئة التصديق «مكتب فيريتاس».

بانخراطها في عملية تحسين مستمر ، تضع الزبون في صلب أولوياتها ، تواصل مؤسستنا الابتكار وتحسين خدماتها وطرق اشتغالها باستمرار لضمان أعلى مستوى من الجودة.

وفقاً لرؤيتها الإستراتيجية ،التوجيهات الملكية المتعلقة بالنموذج التنموي الجديد للمغرب ومقتضيات الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي ، ركزت مؤسستنا على: توطيد مكتسباتها، تحديث منهجياتها العملية وتعزيز قدراتها التقنية.

بموجب مشروع القانون رقم 85.18 ، الرامي لرفع سقف التمويلات الممكن لمؤسسات التمويل الأصغر المغربية منحها، من 50.000 إلى 150.000 درهم ، وسعت الأمانة للتمويل الأصغر عروضها التمويلية لتشمل منتجين جديدين يهدفان إلى تمويل احتياجات الاستغلال و التدفق النقدي للمقاولات الصغيرة جدا.

عند متم دجنبر 2019 ، ارتفعت القيمة الإجمالية لجاري قروض القطاع بنسبة 8.6% ليلبلغ 7.39 مليار درهم ، لصالح 905.456 زبون نشط (65% منهم في المناطق الحضرية). ويتكون إجمالي جاري القروض بالأساس من القروض الفردية التي بلغت 5.7 مليار درهم.في حين لم يتجاوز معدل محفظة المخاطر في 30 يوما 3.13%.



تقديم

الأمانة للتمويل الأصغر

الهوية

مؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر هي مؤسسة ينظمها ظهير 15/11/1958 والقانونين 18/97 و 58/03 المتعلقين بممارسة نشاط القروض الصغرى. أنشئت في 13 فبراير 1997 وتم اعتمادها كجمعية لمنح القروض الصغرى من قبل وزارة المالية في 31 مارس 2000. تقدم الأمانة للتمويل الأصغر خدماتها عبر شبكة توزيع تغطي عند متم 2019، 73 مقاطعة، 297 جماعة حضرية و195 قروية بعدد من الوكالات بلغ 650 وكالة ضمنها 81 وكالة متنقلة لخدمة المناطق القروية النائية.

المهمة

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

الرؤية

تتمثل رؤية الأمانة للتمويل الأصغر في أن تكون مؤسسة مرجعية في مجال التمويل الأصغر، مفضلة من قبل زبائنها، تُقدم خدمات متنوعة ومبتكرة لأكثر عدد من المستفيدين، وذات نجاعة مالية وأثر اجتماعي قوي.

القيم

تستند قيم الأمانة للتمويل الأصغر إلى أربع فئات:

- القيم الأساسية : النزاهة، الشفافية والمسؤولية
- قيم التقدم : الرغبة في المثابرة والنجاح ؛ الانضباط ؛ الالتزام وتفضيل الغير
- القيم المهنية : حسن الأداء، روح الإبداع
- القيم المشتركة : الإلتزام والإنصاف

1997

إنشاء مؤسسة الأمانة بإيعاز من السلطات العمومية ومشاركة شخصيات بارزة ذات مسارات متنوعة

2000

اعتماد الأمانة كمؤسسة لمنح القروض الصغرى

2002

الاستقلال المالي والتدبري

2004

إطلاق القروض الفردية

2007

تغيير المقر الاجتماعي

2008

إعادة تصميم نظام المعلومات الخاص بالمؤسسة والهيكل التنظيمي

2009

تبني هوية بصرية جديدة

2011

إطلاق مشروع أفق 2015

2012

إطلاق منتوجين جديدين:
تحويل الأموال والتأمين الأصغر

2014

تصنيف الأمانة من بين أفضل المُشغلين بالمغرب

2016

اتفاقية الأطر وإطلاق مشروع أفق 2018

2017

تعيين السيد أحمد غزالي
رئيسا للفيدرالية الوطنية لجمعيات القروض الصغرى

2017

تعيين السيد يوسف بنشقرون
رئيسا لشبكة سنابل

2018

الحصول على شهادة ايزو-9001 نسخة 2015

2019

إعطاء الانطلاقة للمشروع المؤسسي أفق 2021
الحفاظ على الشهادات 2015: ISO 9001 و الحملة الذكية
إطلاق منتجات جديدة خاصة بالمقاولات الصغيرة جدا

الحكمة

تسهر لجنة التدقيق على مراقبة وتقييم تنفيذ نظام المراقبة الداخلية وإدارة المخاطر وتنفيذ نشاط التدقيق. وتساهم بشكل فعال في إعداد القرارات الإستراتيجية لمجلس الإدارة وممارسة واجباته الرقابية.

تضطلع اللجنة بمهمتها من خلال ضمان تأدية هيئات وآليات الإدارة الداخلية والخارجية لعملها بشكل طبيعي ومدى توفرها على المهارات والكفاءات والوسائل اللازمة لضمان التدبير الأمثل للمؤسسة.

تفحص لجنة الإستراتيجية والمنفعة الاجتماعية التوجهات الإستراتيجية الرئيسية للمؤسسة وتبدي رأيها فيها، لاسيما المرجع الإستراتيجي والسياسة التجارية، الاتفاقيات الإستراتيجية، التحالفات والشركات، مشاريع النمو الخارجي والداخلي أو مقترحات التفويت التي تستوجب الترخيص من مجلس الإدارة، وكذلك تأثير المؤسسة في محيطها.

تبنى مجلس الإدارة في اجتماعه المنعقد في 21 يونيو 2019 إنشاء لجنة متخصصة جديدة، هي لجنة نظام المعلومات والرقمنة. في اجتماعها الأول في أكتوبر 2019، قامت لجنة نظم المعلومات والرقمنة بفحص خطة تطوير نظام المعلومات، والبنية التقنية الشاملة لنظام المعلومات، وبنية النسخ الاحتياطي، بالإضافة إلى بنية التطبيقات. كما حلت مؤشرات جودة نظم المعلومات ومؤشرات مكتب المساعدة.

يستند هيكل الحكمة لمؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر على الفصل بين الهيئة الإدارية وهيئة التدبير وفقا لأفضل الممارسات وتنظيم مؤسسات القروض.

يتكون مجلس الإدارة حاليا من 19 عضوا وتتمثل مهمته الرئيسية في البث في جميع القرارات المتعلقة بالتوجهات الإستراتيجية والاقتصادية والاجتماعية والمالية أو التكنولوجية للمؤسسة ويسهر على حسن تنفيذها من طرف الإدارة العامة الخاضعة لرقابة المكتب التنفيذي.

يتمتع المكتب التنفيذي بجميع الصلاحيات اللازمة للسير الجيد للمؤسسة، إذ يرجع إليه الأمر بإجراء علميات التدقيق وتحضير أشغال مجلس الإدارة ومساعدته على اتخاذ القرارات وتنفيذ توجهاته الإستراتيجية.

تعتبر اللجان المتخصصة، هيئات حكمة تخضع لسلطة مجلس الإدارة، والذي تقدم له تقارير أعمالها وتوصياتها. وتتمثل مهمة هذه اللجان في مواكبة وتسهيل ممارسة مجلس الإدارة لنشاطه وحكامته العامة.

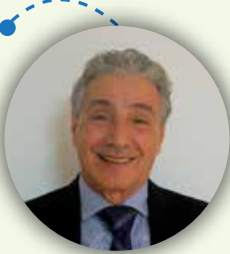
تتولى لجنة الموارد البشرية على وجه الخصوص مهمة الإشراف على تنظيم وتدبير الموارد البشرية داخل المؤسسة وذلك بدراسة وتقديم المشورة للإدارة والمكتب التنفيذي ومجلس الإدارة بشأن وضع المستخدمين، التوظيفات، خطط التكوين، خطط التنمية وتطور المؤسسة.

تنظيم الحكمة

السيد أحمد غزالي

رئيس مجلس الإدارة

- عضو المجلس الأعلى للقضاء
- الرئيس السابق للهيئة العليا للاتصال السمعي البصري
- أستاذ ممتاز بالتعليم العالي
- عضو لجنة الإستراتيجية والمنفعة الاجتماعية
- عضو لجنة نظم المعلومات والرقمنة



السيد دريس جطو

رئيس فخري

- وزير أول سابق
- رئيس مجلس الحسابات



السيد التهامي الغريفي

رئيس ومدير عام للمدرسة العليا للتسيير ESCA

- نائب الرئيس
- رئيس لجنة التدقيق



السيدة ماري تيريز ديلامي

رئيسة تحرير جريدة ليكونوميست

- نائبة الرئيس
- عضو بلجنة الموارد البشرية



السيد لحسن اكناو

الرئيس السابق لمؤسسة Creative Technologies و مكلف بمهمة مكتب الإبداع والتدبير - تنمية

- عضو مجلس الإدارة
- رئيس لجنة نظم المعلومات والرقمنة
- عضو لجنة التدقيق



السيد مراد حمايت

مستشار أمين الصندوق رئيس لجنة الموارد البشرية



السيدة مريم العثماني

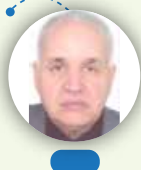
رئيسة مقاولة رئيسة جمعية إنصاف فاعلة جمعية رئيسة لجنة الإستراتيجية والمنفعة الاجتماعية



السيد عبد الرحمان زاهي

كاتب عام لمؤسسة الحسن الثاني للمغاربة المقيمين بالخارج

- عضو مجلس الإدارة
- عضو في لجنة الإستراتيجية و المنفعة الاجتماعية



السيد محمد فوزي مورجي

أستاذ التعليم العالي عضو مجلس الإدارة عضو لجنة التدقيق عضو لجنة نظم المعلومات والرقمنة



السيدة مونية بوسنة

كاتبة الدولة سابقا لدى وزير الشؤون الخارجية والتعاون الدولي عضو مجلس الإدارة عضو في لجنة الإستراتيجية و المنفعة الاجتماعية



السيد يونس السلاوي

مدير عام للمدرسة الفرنسية الدولية

- الأمين العام
- عضو لجنة التدقيق



السيد محمد اللطيفي

رئيس الجمعية الوطنية لتجار المواد الغذائية بالجملة والتفصيل عضو مجلس الإدارة عضو في لجنة الإستراتيجية و المنفعة الاجتماعية



السيد محمد السدراتي

رئيس الجمعية الوطنية للمنتجات الحيوانية (ANPA). عضو مجلس الإدارة عضو في لجنة الإستراتيجية و المنفعة الاجتماعية



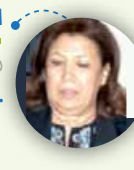
السيد محمد قباح

وزير سابق، مستشار سابق لجلالة الملك عضو مجلس الإدارة



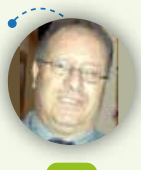
السيدة خديجة البكري

رئيسة مقاولة عضو مجلس الإدارة



السيد مصطفى بوجراد

مدير مكتب الاستشارات عضو مجلس الإدارة عضو لجنة الموارد البشرية



السيد يونس بنعكي

أمين عام المجلس الإقتصادي والإجتماعي و البيئي (CESE) عضو مجلس الإدارة



السيد ادريس خروز

أستاذ العلوم الاقتصادية مدير سابق للمكتبة الوطنية عضو مجلس الإدارة عضو لجنة الإستراتيجية والمنفعة العامة



السيد جون ماري بريفوست

ممثل SIDI عضو مجلس الإدارة



لجنة الإستراتيجية و المنفعة الاجتماعية

لجنة نظم المعلومات والرقمنة

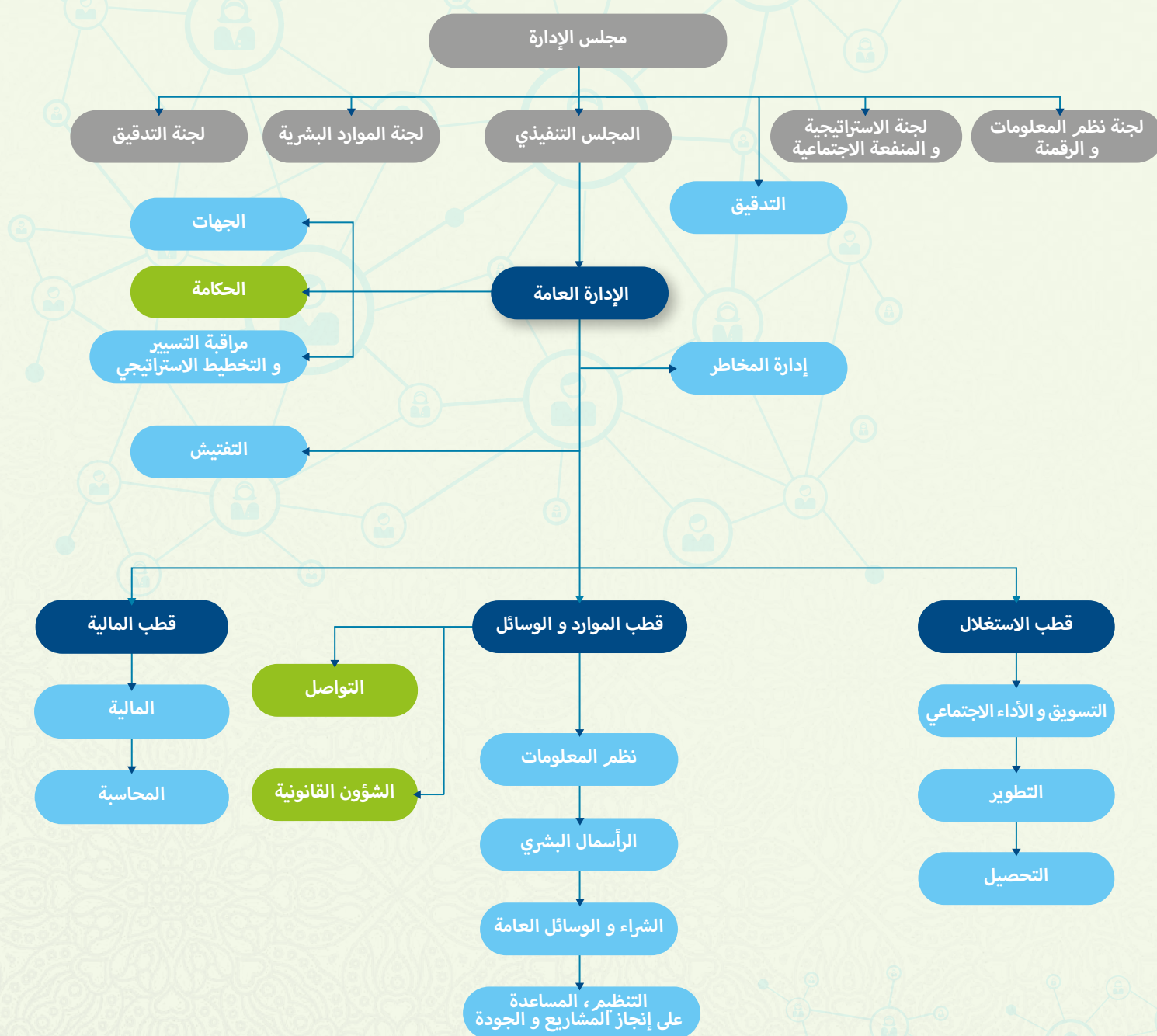
لجنة التدقيق

لجنة الموارد البشرية



الهيكل التنظيمي

الهيكل التنظيمي المركزي



- أجهزة الحكمة
- الإدارة العامة / الأقطاب
- الأقسام
- المصالح

المجلس التنفيذي

السيد هشام طالب
مدير قطب الموارد و الوسائل

السيد يوسف بنشقرون
المدير العام

السيد بديع الحيرش
مدير قطب الإستغلال

مسؤولوا الأقسام

السيدة فاطمة الزهراء زعيم الإدريسي
إدارة المخاطر

السيدة نصيرة فوفانا
التسويق و الأداء الاجتماعي

السيدة حنان البوهاشمي
التنظيم، المساعدة على إنجاز المشاريع و الجودة

السيدة إيمان أكوجيل
التدقيق الداخلي

السيد هاشم طالب
الشراء و الوسائل العامة (بصفة مؤقتة)

السيد عثمان الشبيهي
الرأسمال البشري

السيد المصطفى شهاب الدين
المالية

السيد عبد المولى الصالحي
المحاسبة

السيد هاشم طالب
الشراء و الوسائل العامة (بصفة مؤقتة)

السيد هاشم طالب
الشراء و الوسائل العامة (بصفة مؤقتة)

السيد عبد الله أخياط
أنظمة المعلومات

السيدة نجاة الهردومي
التحصيل

السيد المهدي هواشي
التطوير

المديرون الجهويون

السيد هشام بهيج
الدار البيضاء

السيد كمال ادريسي
الرباط

السيد محمد تاديس
مراكش

السيد محمد بو بكر
طنجة

السيد إدريس فرنان
فاس

السيد عثمان جوري
أكادير

السيد عبد الحميد ارياني
وجدة

السيد بنشقرون لحسيب
الجديدة



عرض المنتجات و الخدمات

المنتجات المالية

في إطار التنمية الاقتصادية والاجتماعية للسكان الهشة التي لا تشملها نظم التمويل التقليدية، تقدم مؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر لأصحاب المشاريع المدرة للدخل والمقاولات الصغرى والأسر خدمات مالية وغير مالية. ومن بين الفئات المستهدفة هناك الشباب والنساء والمجال القروي والفئات الهشة اقتصاديا بالمفهوم الواسع.



القروض التضامنية

يمنح هذا القرض لفائدة المجموعات المتكونة من 5 أفراد كحد أقصى، والذين يرغبون في تطوير أنشطتهم المدرة للدخل والمتضامنين مع بعضهم البعض لسداد قروضهم. يمكن أن تصل مبالغ هذه القروض إلى 50.000 درهم، يمكن تسديدها في آجال استحقاق نصف شهرية أو شهرية.



السلف الفردي للمقولة

تمنح هذه القروض للمقاولين الصغار الراغبين في تطوير نشاطهم الإنتاجي أو الخدماتي. وقد تصل مبالغ هذه القروض إلى 50.000 درهم تسدد في آجال استحقاق نصف شهرية أو شهرية.



السلف الفردي للسكن

تمنح هذه القروض لفائدة الأشخاص الراغبين في شراء أو بناء سكن أو تحسينه أو ربطه بشبكة الماء والكهرباء. وقد تصل مبالغ هذه القروض إلى 50 ألف درهم تسدد في آجال استحقاق نصف شهرية أو شهرية.



قروض إدماج

هي قروض ممنوحة لأصحاب المشاريع الصغرى ، الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 35 سنة ، ويرغبون في تطوير نشاطهم الإنتاجي أو الخدماتي. تتراوح مبالغ هذه القروض بين 1000 و 50000 درهم قابلة للسداد على أقساط نصف شهرية أو شهرية.

منتجات جديدة مخصصة للمقاولات الصغيرة جدا

لدعم الاحتياجات المتزايدة والمتنوعة للمقاولات الصغيرة جدًا (TPE) ، أطلقت الأمانة التمويل الأصغر مجموعة جديدة من المنتجات الموجهة للمقاولات الصغيرة جدًا. وبالتالي، تم توسيع عروضها لتشمل منتجين جديدين يهدفان إلى تمويل احتياجات التشغيل والتدفق النقدي للمقاولات الصغيرة جدًا.

تمويل ممتاز

يستهدف «تمويل ممتاز» أي مقولة صغيرة جدا أو مقاول ذاتي راغبين في تطوير أنشطتهم والتي تتراوح احتياجاتهم التمويلية بين 10.000 درهم و 50.000 درهم.

هذا القرض ، الذي يسدد عبر أقساط شهرية على مدى سنة إلى 5 سنوات ، متاح للأشخاص الذين يستوفون شرطًا واحدًا على الأقل من شروط الأهلية التالية:

- ✓ التقيد المسبق في السجل التجاري
- ✓ التوفر على بطاقة المقاول الذاتي
- ✓ الخضوع للضريبة التجارية
- ✓ التقيد المسبق في السجلات المهنية التي تديرها هيئات حكومية أو هيئات مستقلة معترف بها من قبل السلطات
- ✓ التوفر على إذن ممارسة النشاط أو رخصة مهنية ممنوحة من قبل سلطة حكومية أو محلية معترف به.

تمويل اكسبريس

يستهدف منتج تمويل اكسبريس الجديد المقاولات الصغيرة جدا الرسمية ، المسجلة على المنصة الرقمية لشريكنا RIFSO * ، لتمويل احتياجات التدفق النقدي الخاصة بهم في غضون فترة لا تتجاوز 48 ساعة.

تتراوح قيمة قرض تمويل اكسبريس من 10.000 درهم إلى 150.000 درهم ، وتُسدد دفعة واحدة لمدة تصل إلى 12 شهرًا.

* التسجيل في منصة RIFSO يتم عبر الرابط: www.rifso.tech

منتجات التنويع



حساب بخير

حساب بخير هو حساب مصرفي لإيداع وسحب الأموال أطلق سنة 2014 بشراكة مع شريك رائد في تحويل الأموال. بالإضافة إلى فتح الحساب، يمكن للزبون أن يحصل على بطاقة بنكية تمكنه من سحب الأموال من الصرافات الآلية والقيام بالاداءات محطات الدفع الإلكتروني.



المنتجات المحلية

أطلقت الأمانة للتمويل الأصغر مجموعة من الخدمات المحلية التي تحاول من خلالها توسيع نطاق خدماتها المحلية لزيائها.



تيسير الأمانة

تيسير الأمانة هو خدمة مساعدة طبية تقدمها مؤسسة الأمانة بشراكة مع شريك متخصص. وتشمل هذه الخدمة زبناء الأمانة وأفراد عائلتهم بما في ذلك أزواجهم وأطفالهم طوال مدة القرض. وتشمل هذه الخدمة جميع مراحل حياة المستفيد وأفراد عائلته من الولادة حتى الوفاة، وتغطي أيضا حالات الطوارئ مثل: النقل الطبي، وتكاليف الاستشفاء ومبلغ جزافي لأول تشخيص لأحد الأمراض الخطيرة. تبلغ تكلفة خدمة التأمين العائلية 10 دراهم شهريا.

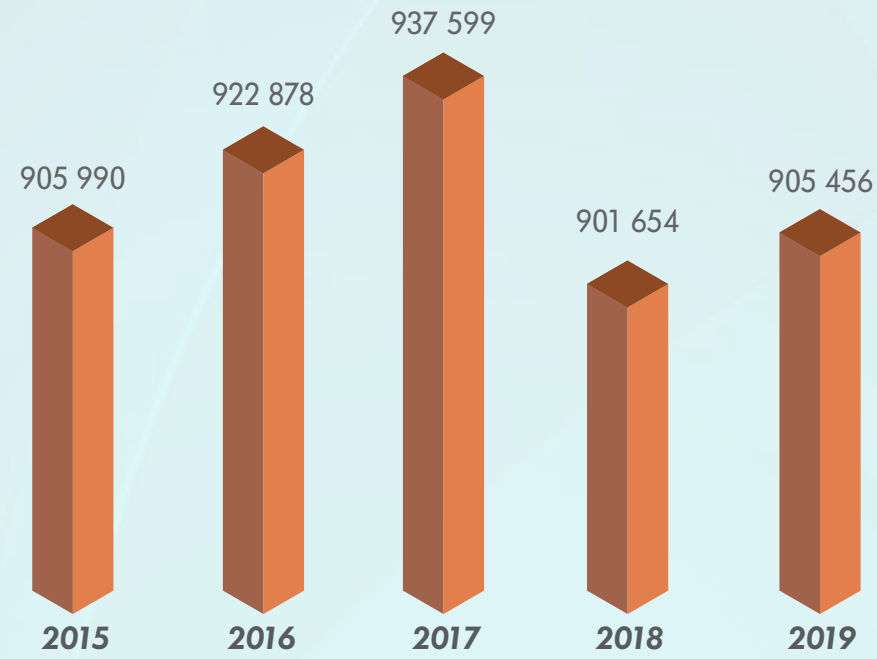
نظام التعويض بسيط ويمكن تفعيله عن طريق مكاملة مركز المساعدة، و يشمل نظام جزافي عن كل خدمة. الخدمة متوفرة على الصعيد الوطني.



تحويل الأموال

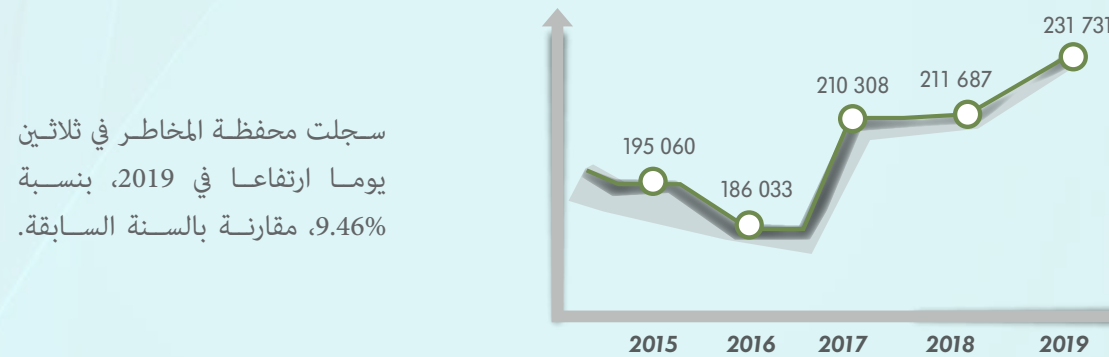
أطلقت هذه الخدمة سنة 2012 بشراكة مع شريك متخصص. وتتضمن خدمات التحويل المحلي للأموال (- كاش اكسبريس-) وخدمات التحويل الدولي للأموال (ويسترن يونيون و موني غرام)

الزبناء النشطون



عرف عدد الزبناء النشطين ارتفاعاً بنسبة 0.42% نهاية سنة 2019، مقارنة بنفس الفترة من السنة السابقة.

محفظة المخاطر في 30 يوماً



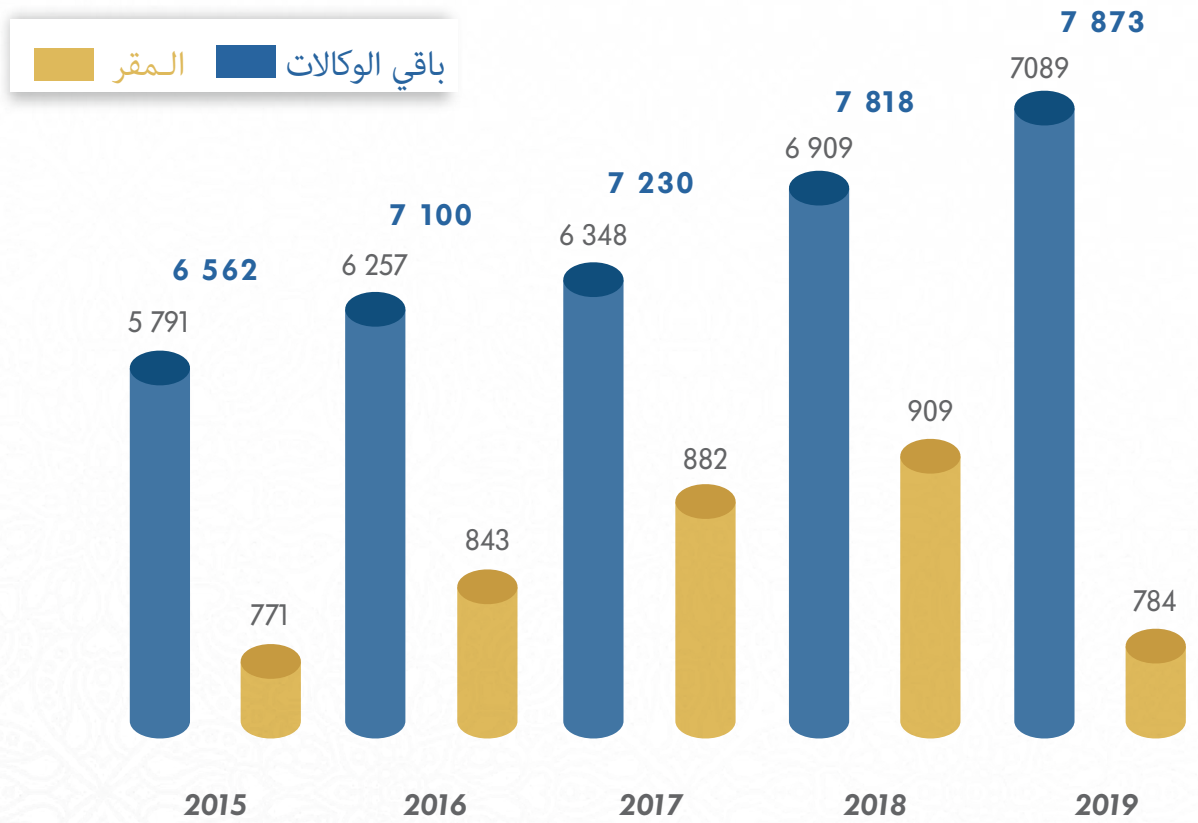
سجلت محفظة المخاطر في ثلاثين يوماً ارتفاعاً في 2019، بنسبة 9.46%، مقارنة بالسنة السابقة.

الأمانة في القطاع

مؤشرات النشاط	القطاع 2019	الأمانة للتمويل الأصغر	نسبة الأمانة
العدد الإجمالي للمستخدمين	7873	2433	31%
عدد الوكالات	1691	564	33%
عدد الوكالات المتنقلة	129	86	66%
الزبناء النشطون	905 456	323 589	36%
القروض الممنوحة سنوياً	598 146	222 471	37%
الجاري الإجمالي للقروض (بآلاف الدرهم)	7 397 120	2 553 805	35%
عدد الزبناء المستفيدين من التأمين الأصغر	451 824	306 418	68%
عدد الحسابات البنكية المفتوحة	148 705	30 794	21%

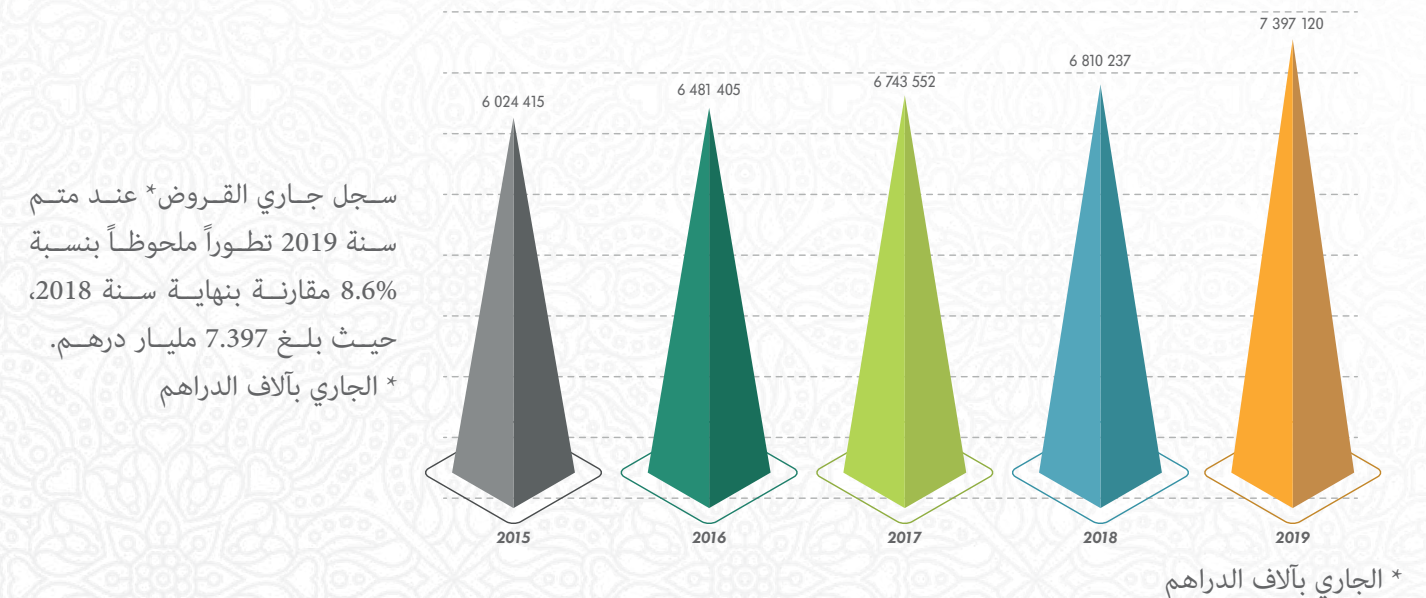
تطور قطاع التمويل الأصغر

عدد المستخدمين



عرف العدد الإجمالي للمستخدمين بالقطاع تغيراً طفيفاً مقارنة بالعام السابق، حيث انتقل من 7818 مستخدماً نهاية سنة 2018 إلى 7873 نهاية سنة 2019.

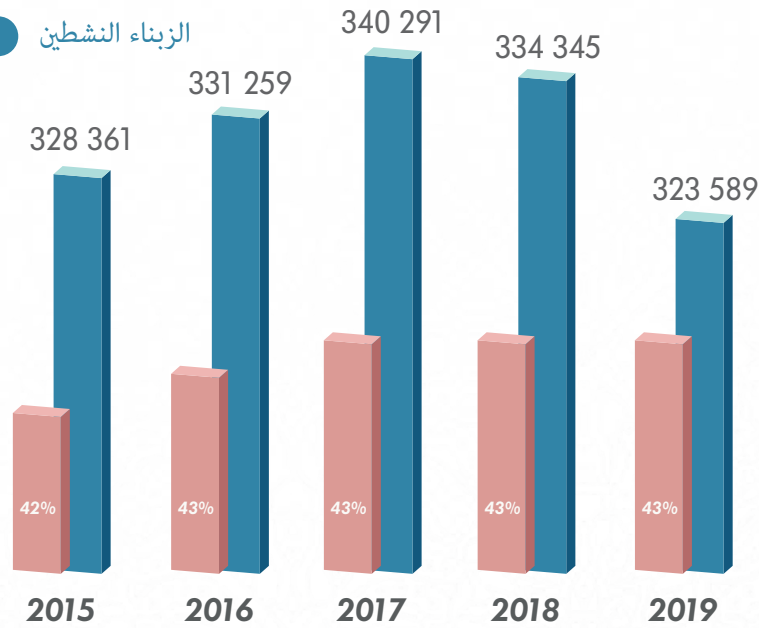
جاري القروض



سجل جاري القروض* عند متم سنة 2019 تطوراً ملحوظاً بنسبة 8.6% مقارنة بنهاية سنة 2018، حيث بلغ 7.397 مليار درهم. * الجاري بآلاف الدراهم

* الجاري بآلاف الدراهم

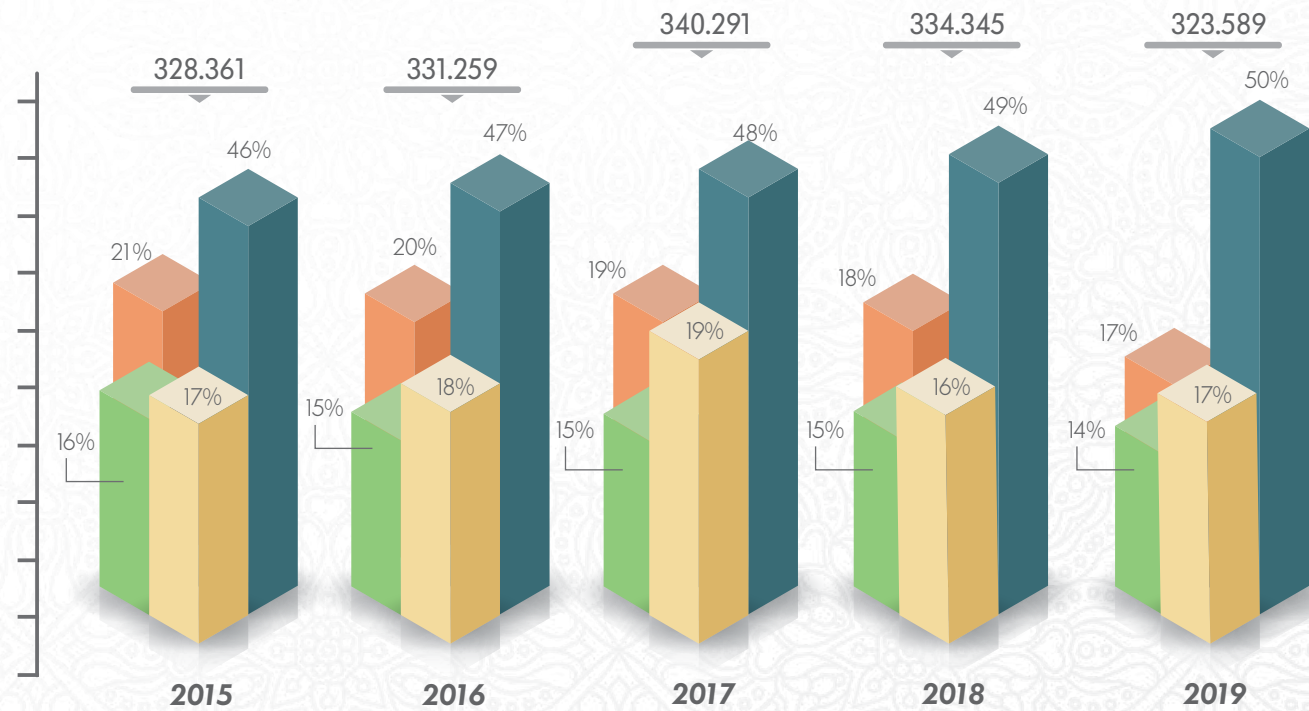
نسبة النساء
الزبناء النشطون



انخفض عدد الزبناء النشطين بنسبة 3.2% عند متم 2019 مقارنة بسنة 2018، في حين ظلت نسبة النساء دون تغيير مقارنة بالسنة الماضية.

تطور الزبناء النشطين حسب القطاع

قطاع التجارة قطاع الخدمات قطاع الزراعة وتربية الماشية قطاع الصناعة التقليدية



50% من الزبناء النشطين يمارسون نشاط التجارة، وقد سجلت هذه النسبة زيادة طفيفة مقارنة بالسنوات السابقة.

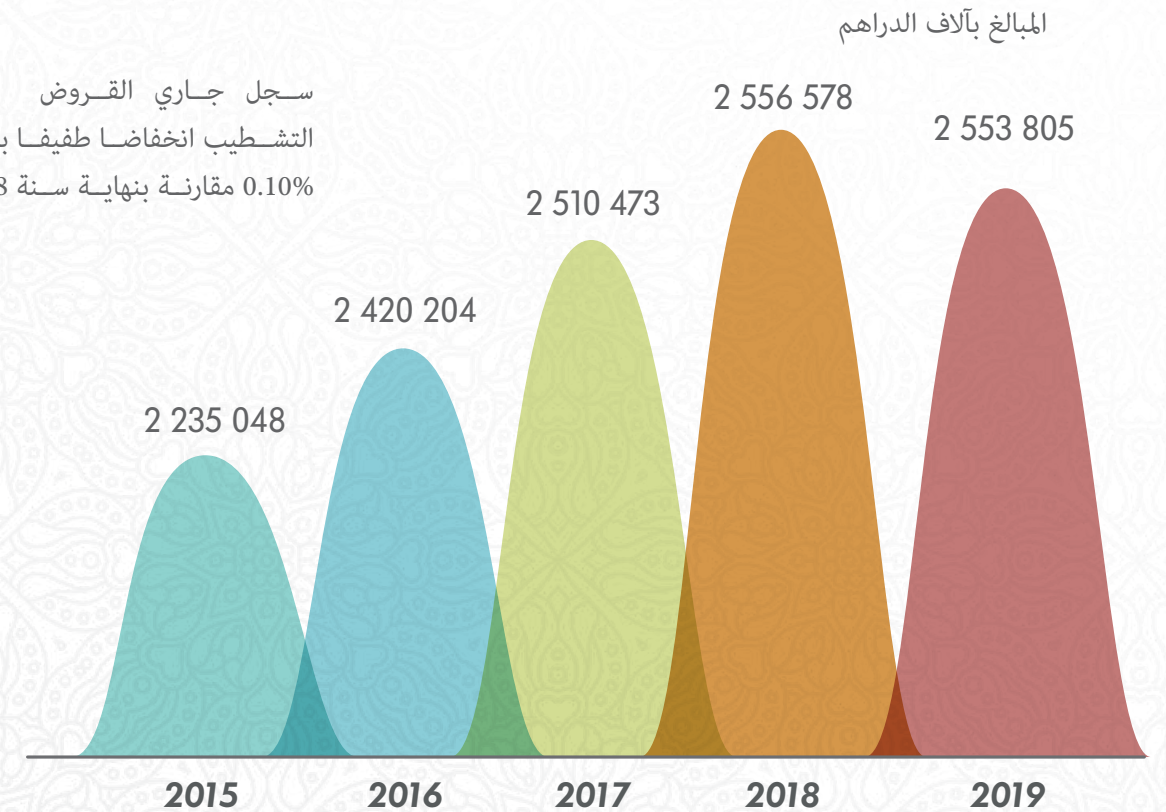
نشاط القروض الصغرى

في سياق يتسم بمستوى عال من التعسر في الأداء، تمكنت الأمانة من إنهاء 2019 بناتج صافي بلغ 114.6 مليون درهم مسجلة بذلك نموًا بنسبة 13.36% ومحفظة تتجاوز 327.000 قرصًا نشطا و جاري قروض إجمالي قدره 2.553.805.539 درهم. حافظت الأمانة على صدارة القطاع ب 36% من مجموع الزبناء النشطين و 35% من إجمالي جاري القروض، وبعدها من المستخدمين يمثل 31% من إجمالي القطاع. ومن أجل مواكبة نمو مؤسستنا بشكل أفضل، تم تنظيم شبكتنا في 8 جهات، 30 فرعا، و 650 وكالة منها 86 وكالة متنقلة، أي ما يعادل 36% من إمكانات القطاع. سجلت الأموال الذاتية التي بلغت سنة 2019، 1438 مليون درهم، زيادة بنسبة 12.42% مقارنة بالسنة المالية 2018، مما يضمن للمؤسسة صلابة مالية مريحة لدعم أهدافها التنموية.



جاري القروض

سجل جاري القروض بعد التشطيب انخفاضاً طفيفاً بنحو 0.10% مقارنة بنهاية سنة 2018.

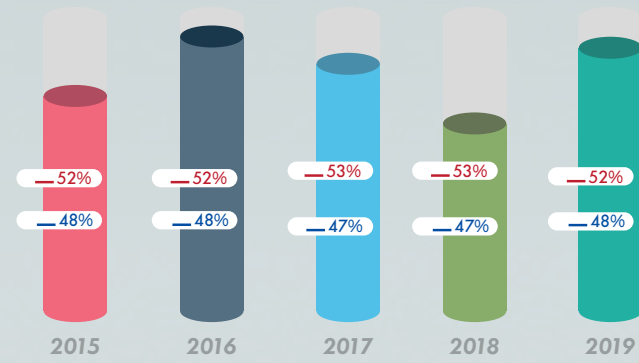


القروض الممنوحة

عدد القروض الممنوحة

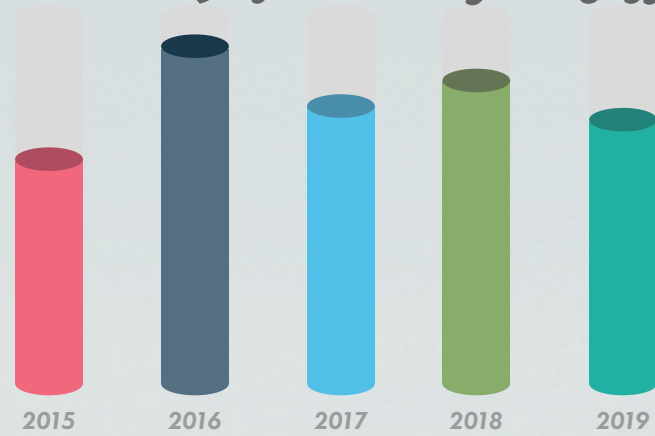
● المجال الحضري % ● المجال القروي %

	237 612
	246 560
	241 810
	234 716
	222 471



حجم القروض الممنوحة x 1000 درهم

	2 369 612
	2 549 091
	2 513 857
	2 530 022
	2 446 917

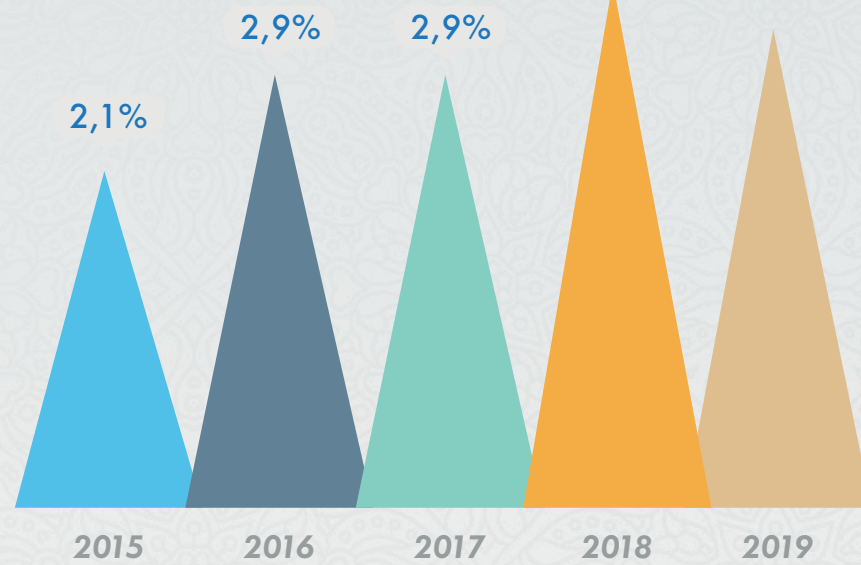


عرف عدد القروض الممنوحة سنة 2019 انخفاضا بنسبة 5.21% مقارنة بسنة 2018.

تكلفة المخاطر

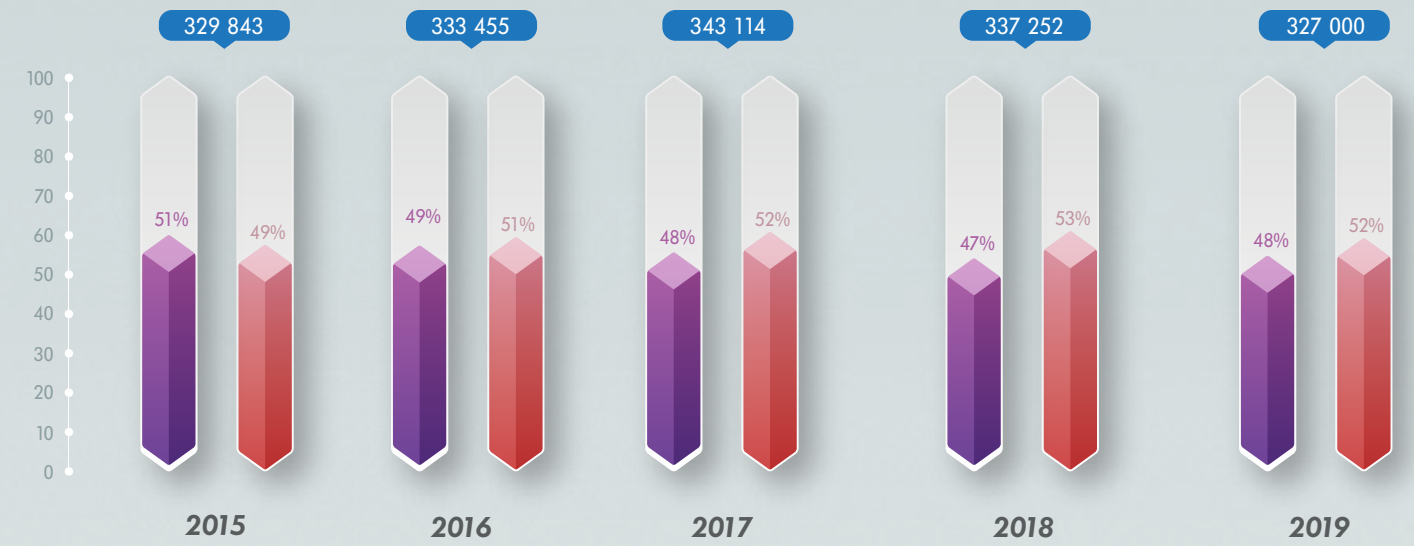
3,69% 3,58%

بلغت تكلفة المخاطر في 2019 مقارنة بـ 3.69% في 2018



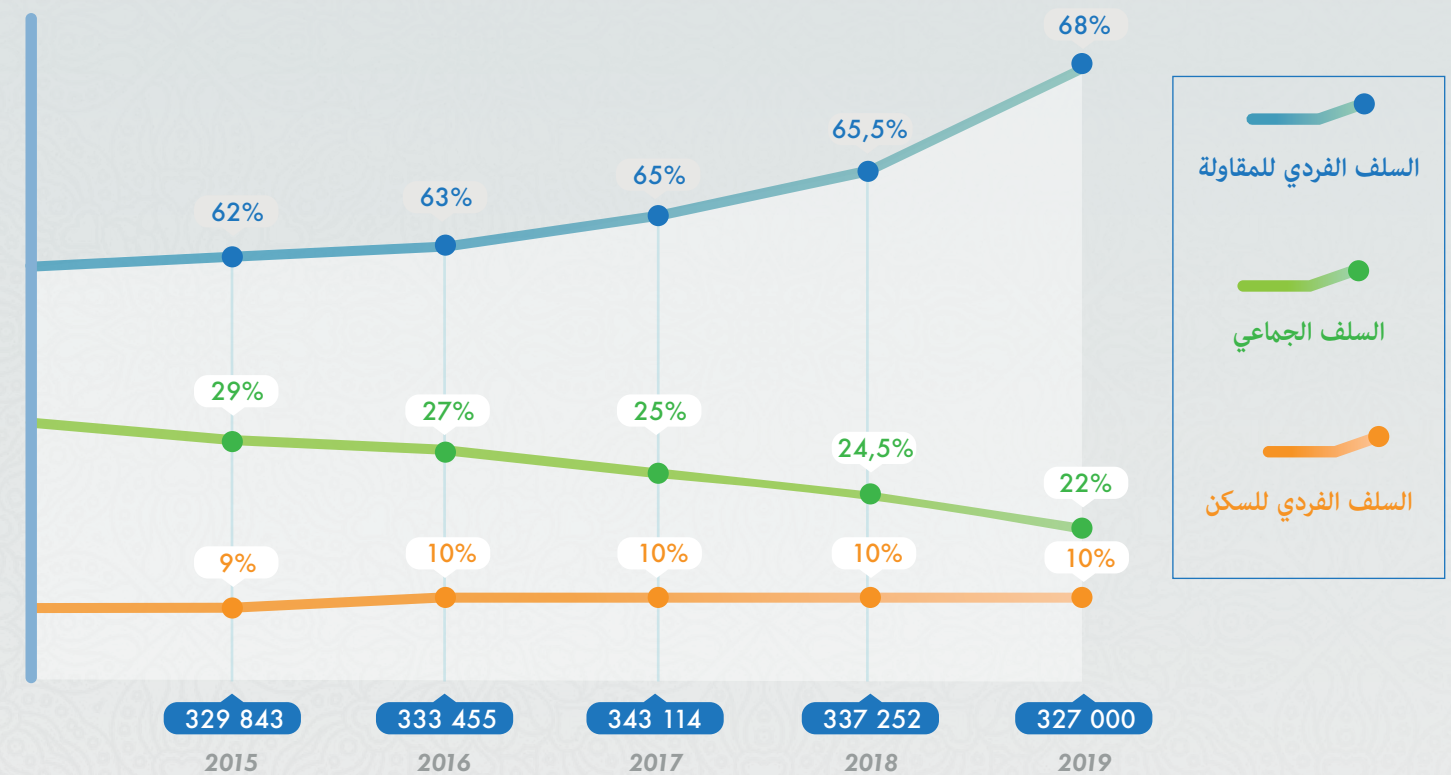
القروض النشطة

● المجال الحضري % ● المجال القروي %



انخفض عدد القروض النشطة سنة 2019 بنسبة 3.03% مقارنة بسنة 2018. في المناطق الحضرية، تمثل هذه القروض 52% مقابل 48% في المناطق القروية.

تطور القروض النشطة حسب نوع المنتج



شكلت القروض الفردية للمقاولات سنة 2019 نسبة 68 % من مجموع القروض النشطة ولا تزال في منحى تصاعدي مقارنة بالسنوات السابقة.

التأمين الأصغر «تيسير الأمانة»

منذ إنطلاقه في أكتوبر 2012، تطور منتج التأمين الأصغر «تيسير الأمانة» ويمكن من تغطية أكثر من 1.4 مليون شخص مؤمن. عرفت الخدمة منذ إنشائها تحسنا ملحوظا سمح بتغطية الكوارث المتعلقة بحالات الطوارئ الطبية بالإضافة إلى حالات الولادة والوفاة.

2019	2018	2017	2016	2015	
306 418	319 412	324 533	311 804	302 392	عدد الزبناء المستفيدين من التغطية (مع أفراد الأسرة)
1 418 255	1 295 712	1 313 521	1 243 948	908 300	عدد الأشخاص المؤمنين (مع أفراد الأسرة)
15 669	14 465	16 010	14 603	13328	عدد الخدمات المقدمة
8571	9150	8 807	8566	8157	← تعويض الولادة
4724	2911	5 060	3996	3438	← المساهمة في تكاليف الاستشفاء
509	613	589	808	904	← الإسعاف الطبي
1386	1506	1 335	1024	573	← المساهمة في تكاليف الدفن
438	234	177	174	225	← مصاريف الإعاقة
41	51	42	35	30	← نقل الجثمان

حساب الإيداع والسحب «حساب بخير»

خدمة الإيداع والسحب بواسطة بطاقة الدفع الإلكترونية التي تم إطلاقها في ماي 2014

2019	2018	2017	2016	2015	
30 794	46 647	61 270	54 164	39 768	عدد الحسابات المفتوحة
4 727	7 430	15 866	9 388	11 706	عدد البطاقات المباعة
85 620 447	103 776 092	113 646 053	84 397 118	62 691 380	حجم الإيداعات بالدرهم
106 644 592	116 375 708	114 966 168	80 590 943	58 317 943	حجم السحوبات بالدرهم

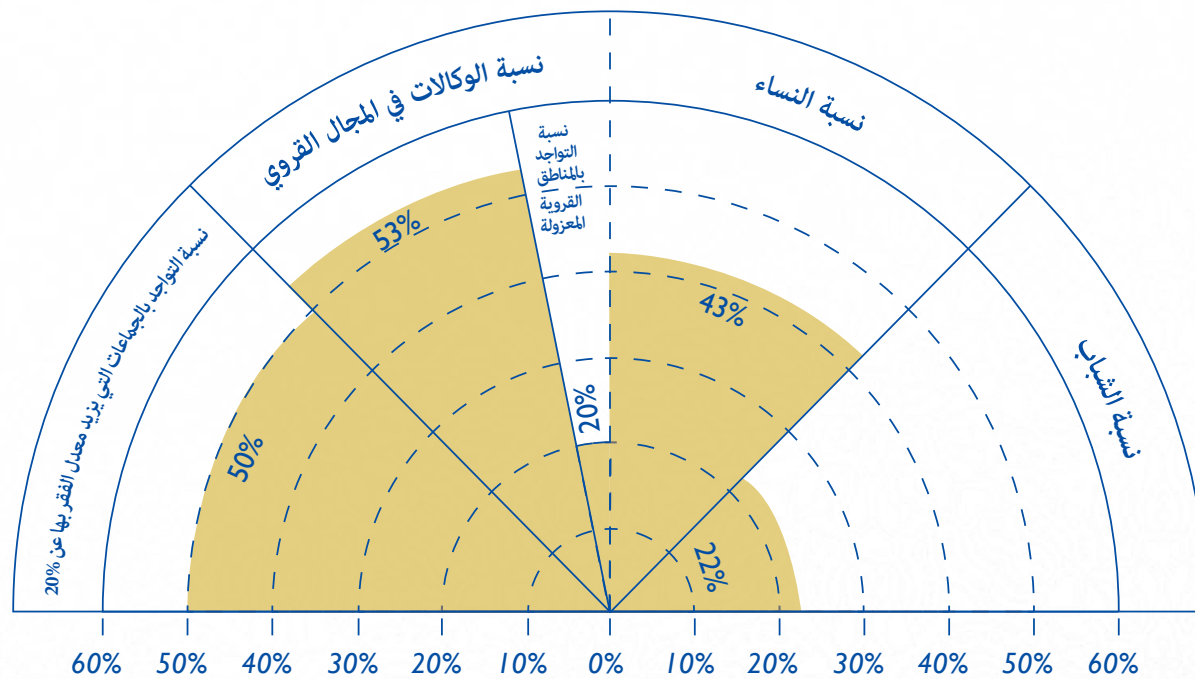
بلغ عدد الحسابات التي تم فتحها سنة 2019، 30.794 حسابا مقابل 46.647 في 2018. أما بالنسبة للبطاقات البنكية التي تم بيعها، فقد بلغ عددها تقريبا 4700 وحدة. بلغ حجم المبالغ المودعة 85 مليون درهم مقابل 103 مليون درهم في 2018، أي بانخفاض قدره 17%. بلغ حجم السحوبات في 2019، 106 مليون درهم مقابل 116 مليون درهم في 2018، أي بانخفاض قدره 8%.



تحويل الأموال



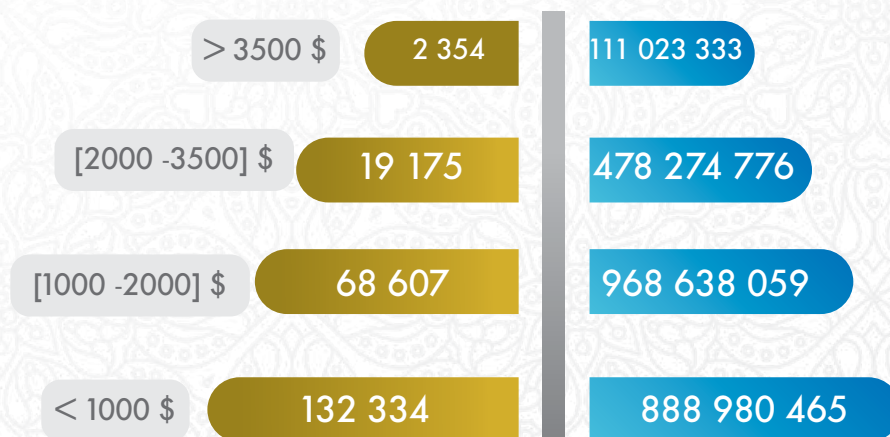
المؤشرات المالية لسنة 2019



يمثل عدد وكالات الأمانة للتمويل الأصغر في المجال القروي 53% من إجمالي الشبكة ، 20% منها تتواجد بالمناطق القروية المعزولة. تتواجد الأمانة في 50% من الجماعات القروية التي تزيد نسبة الفقر فيها عن 20%. تشكل النساء 43% من زبناء الأمانة ، بينما يشكل الشباب 22%.

نسب الولوج إلى القروض الصغرى

- حجم القروض الممنوحة
- المبالغ الممنوحة



8,98 %

OSS
الاكتفاء الذاتي العملي

121,21 %

ROE
مردودية الرساميل *

ROA
مردودية الأصول *

4,30 %

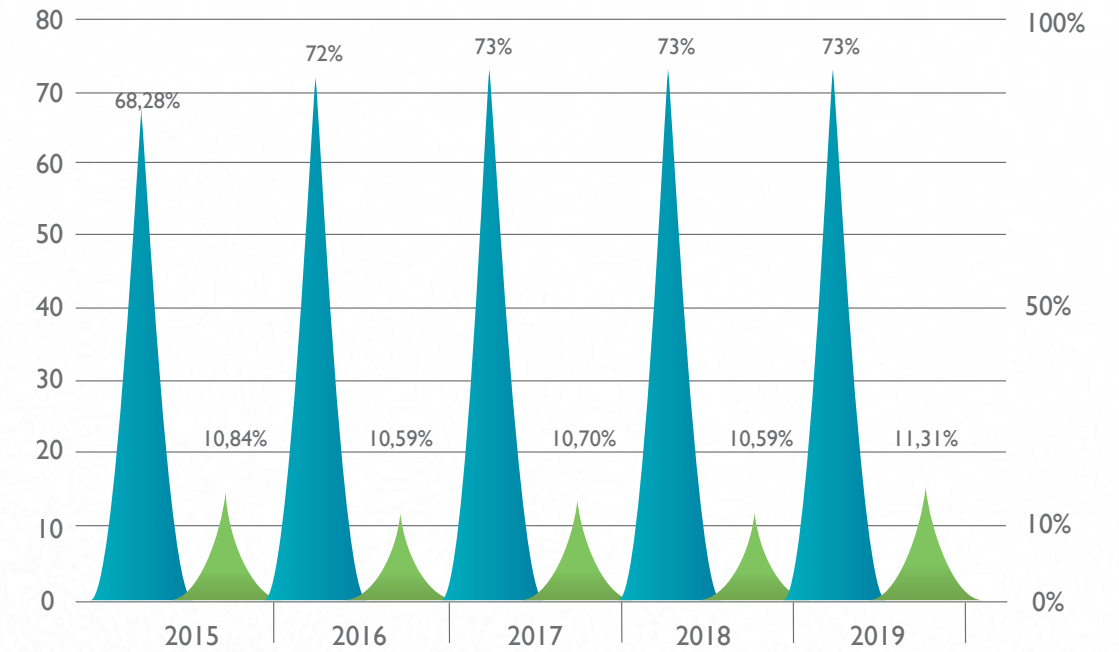
* النسب دون مخصصات المخاطر العامة

مؤشرات الأداء الإجتماعي لسنة 2019

2019	2018	2017	2016	2015	
57 %	58 %	60 %	54,2 %	57,3 %	نسبة مبلغ القروض $\geq 30\%$ من الناتج الداخلي الخام للفرد (9000 درهم)
8 %	10 %	8,4 %	9,5 %	8,4 %	نسبة القروض التي تتضمن اقساطا $\leq 1\%$ من الناتج الداخلي الخام للفرد (300 درهم)
4 %	4,27 %	6,17 %	3 %	5 %	متوسط نمو ممتلكات الزبناء
14 %	14,08 %	15,13 %	16 %	18 %	متوسط قسط القرض المرتبط بهامش الزبون

■ نسبة ولاء الزبناء (المجددون/المغادرون)

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



ظلت نسبة الاستدانة المزدوجة مُتحكم بها ، على الرغم من الزيادة الطفيفة في معدل الزبناء المشتركين مع المؤسسات المالية الأخرى ، حيث ارتفعت من 10.59% في نهاية عام 2018 إلى 11.31% في نهاية عام 2019.

رصد الأثر النوعي ورضا الزبناء

حرصا منها على تأثير منتجاتها وخدماتها على المستفيدين و على رضا زبنائها ، قامت الأمانة بمنهجية تتبع بعض المؤشرات الاجتماعية.

يتم الإبلاغ عن هذه المؤشرات بشكل دائم من قبل المراقبين الدائمين بعد الزيارات الدورية للزبناء. كانت النتائج التي تم الإبلاغ عنها في 2019 عقب إجراء زيارات لعينة مكونة من 2233 زبونا على النحو التالي:

الانتقال إلى القطاع الرسمي	316 زبون، أي 14 % من العينة البالغة 2233 زبون مشترك
الانتقال إلى القطاع البنكي	740 زبونا يتعاملون مع البنوك، أي 33 % من العينة. 155 زبونا أصبحوا يتعاملون مع البنوك بعد قرض الأمانة
عدد مناصب الشغل التي تم إحداثها بعد القرض	137 زبون خلقوا 172 منصب شغل
نسبة رضا الزبناء	2174 زبونا عبروا عن رضاهم عن خدمات الأمانة، أي ما يمثل 97% من العينة.

الخدمات غير المالية

تهتم الأمانة اهتماما دائما بأدائها المزدوج وتطوير أدوات رصد و تحسين تأثير القروض الصغرى على زبنائها ، ويظهر ذلك جليا من خلال: التدريب المقدم لزبنائها و كذا تقييم و دعم تسويق منتجاتهم.

المرافقة والتدريب

لتحسين القدرات الريادية والتسييرية للمستفيدين ، تواصل الأمانة توفير العديد من الدورات التدريبية لهم. و في هذا الصدد قدم وكلاؤنا ما يناهز 48.107 تكوينا أساسيا في التربية المالية لفائدة الزبناء قبل منح القروض كما استفادوا من نصائح وتوجيهات فردية حسب ما يناسب أوضاعهم .



بفضل شراكاتها المختلفة، تمكنت الأمانة من توسيع برامجها التكوينية والتي تتمحور حول: التربية المالية، تطوير المقاولة، التنمية البشرية، تكوينات مهنية وتقنيات البيع. وقد استفاد من هذه الدورات التكوينية أكثر من 3541 مستفيدا.

من خلال شراكاتها مع مؤسسة صلتك القطرية ، تواصل الأمانة للتمويل الأصغر العمل على تعزيز تطوير ريادة الأعمال والإدماج المالي للشباب ، من خلال تطوير مجموعة من الخدمات المالية وغير المالية الموجهة بشكل خاص للشباب المغاربة الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 35 سنة.

تواصل شراكتنا مع المؤسسة المغربية للتربية المالية تعزيز التزامنا بدعم وتحسين القدرات التسييرية لزبنائنا من خلال برنامج شامل حول التربية المالية، والذي تم تنفيذ أغلبه من قبل هيئة المدربين الداخليين للأمانة.

كما تواصل المؤسسة من خلال شراكاتها مع جمعية إنعاش التربية والتكوين بالخارج تعزيز الجهود المبذولة لدعم استقلالية المرأة وتعزيز المقاولة النسائية في إطار برنامج «من أجلك». وقد أتاح مركز محمد السادس لدعم القروض الصغرى التضامنية لزبناء الأمانة فرصة حضور دورات تكوينية في إطار اللقاءات الجهوية للمقاولين الصغار ومن خلال برنامج متفق عليه بين المؤسسات.

اللقاءات الجهوية للمقاولين الصغار

شاركت الأمانة للتمويل الأصغر خلال 2019 في اللقاءات الجهوية الأربعة التي نظمها مركز محمد السادس لدعم القروض الصغرى التضامنية في مدن: قلعة السراغنة ، ميدلت ، المضيق والجديدة وفي القافلة المتجولة التي تم تنظيمها بمدينة المضيق. هذه المبادرات لم تمكن الزبناء المشاركين بها و البالغ عددهم 48، فقط من التعريف بأنفسهم وعرض منتجاتهم مجاناً بل منحت 38 منهم أيضاً فرصة حضور : دورات تكوينية في مجال التربية المالية وتعزيز مهاراتهم في التسيير والتسويق.

المعرض الاقتصادي والاجتماعي والتضامني 2019

شاركت الأمانة للتمويل الأصغر في الدورة الثامنة من معرض الاقتصاد الاجتماعي والتضامني (ECOSS) الذي أقيم في الفترة من 09 إلى 18 نونبر 2019 بمدينة وجدة ، بمبادرة من وزارة الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي، تحت شعار: «الاقتصاد الاجتماعي والتضامني: مبادرات متعددة وفرص واعدة».

تميز هذا المعرض ، الذي شارك فيه العديد من الفاعلين في الاقتصاد الاجتماعي والتضامني ، بأيام دراسية بقيادة خبراء ومتخصصين في هذا المجال من المغرب والدول المشاركة.

استفاد من هذا الحدث 40 من زبناء الأمانة حيث عرضوا مجموعة متنوعة من المنتجات ، كما استفادوا من برنامج تكويني يركز على: الحكامة والأمن الصحي، تعزيز القدرات وزيادة الفاعلين في مجال الاقتصاد الاجتماعي والتضامني.

في حين كان منظموا المعرض يتوقعون حضور ما يناهز 200.000

زائر لأروقة المعرض ، كان التدفق أكبر بكثير من

توقعاتهم بما في ذلك: المهنيون ،الطلاب والخوادم الراغبين في التعرف أكثر على الاقتصاد الاجتماعي والتضامني.



معرض الاقتصاد الاجتماعي والتضامني بمراكش

تحت شعار «الاقتصاد الاجتماعي والتضامني: رافعة التنمية الاجتماعية والاقتصادية المستدامة» ، نُظمت النسخة الأولى من معرض الاقتصاد الاجتماعي والتضامني في الفترة من 19 إلى 26 أكتوبر 2019 بمراكش.

بتنظيم من المجلس الإقليمي مراكش آسفي بشراكة مع وزارة السياحة والنقل الجوي والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي وولاية مراكش آسفي ، عرف هذا اللقاء مشاركة ما يقرب 200 عارض من مختلف جهات المنطقة وحشد كبير قُدر بحوالي 26000 زائراً.

كانت مؤسستنا ممثلة خلال هذا اللقاء من طرف 19 زبونا منتمين لنفس المنطقة ، حيث عرضوا منتجاتهم طوال هذا الحدث كما استفادوا من العديد من الورشات التكوينية.

اليوم العالمي للشباب

دائماً في إطار الجهود المبذولة لدعم تسويق منتجات زبنائها ، اتخذت الأمانة للتمويل الأصغر مبادرة جديدة في هذا الصدد من خلال تنظيم اليوم العالمي للشباب.

هذه الدورة الأولى التي نُظمت بجميع فروع المؤسسة تزامناً مع احتفاليات عيد الشباب المجيد ، يوم 5 شتنبر 2019 ، طمحت أن تكون ملتقى للعرض والتدريب يهدف تعزيز روح المبادرة و تشجيع الشباب من ذوي المشاريع الصغرى على المضي قدماً في تطوير مشاريعهم.

خصت الأمانة في نهاية هذا الحدث الزوار بترحيب حار في جو احتفالي ودي.

شارك ما لا يقل عن 187 من الشباب أصحاب المشاريع الصغرى في هذه

التظاهرة ،الهادفة لتعزيز روح المبادرة لدى الشباب ،والتي سيصبح

تنظيمها سنوياً.

معرض رمضان التجاري 2019

شاركت الأمانة بمعرض رمضان التجاري في نسخته الخامسة والثلاثين التي أقيمت في الفترة الممتدة من 11 مايو إلى 4 يونيو 2019 بمعرض الدار البيضاء الدولي.

هذا اللقاء التجاري السنوي ، الذي يعد بتلبية الطلبات الأكثر تنوعاً تماشياً مع القدرة الشرائية للسكان المحليين ، سمح لـ 11 من أصحاب المشاريع الصغيرة بالمؤسسة: بعرض منتجاتهم ، الاطلاع على ثقافات متنوعة وكذا التعرف على مهارات فنية للعديد من المقاولين الصغار من جنسيات مختلفة وربط علاقات تجارية جديدة.

اليوم العالمي للمرأة

احتفالاً باليوم العالمي للمرأة ، تم تنظيم فعاليات داخلية في جميع فروع المؤسسة.

وقد عرف هذا الحدث السنوي الذي يهدف إلى تعزيز ريادة الأعمال النسائية على المستوى الوطني ، تكريماً لأفضل زبونات المؤسسة ، حضور 1456 زائراً.

كان برنامج هذا اليوم غنياً ومتنوعاً، حيث شمل: عرض المنتجات ، التشبيك والتبادل المثمر للأفكار والخبرات بين المشاركين. وقد تمت مكافأة 300 مستفيدة بهذه المناسبة.

أيام الأبواب المفتوحة بالجديدة و قلعة السراغنة

تحت شعار: الإدماج المالي والتطوير المقاوِلي للشباب، تم إصدار نسختين جديدتين من الأيام المفتوحة، اللتين نظمتها الأمانة للتمويل الأصغر و«صلتك» في الجديدة وقلعة السراغنة على التوالي : من 22 إلى 28 أبريل 2019 ومن 11 إلى 16 يونيو 2019.

على امتداد أسبوع كامل، شكلت هذه الأيام فرصة حقيقية لتبادل المعرفة وتنمية الأثر الإيجابي لدى الزبناء، وتعزيز ريادة وإشعاع مؤسستنا، كما فتحت المجال للشباب من المقاولين الصغار لتحديد احتياجاتهم بدقة من حيث التمويل والمواكبة. باعتبارها فرصة حقيقية للانفتاح على جمهور متنوع ، شكلت هذه اللقاءات مناسبة لتأكيد أهمية البرامج الشاملة في تعزيز الأنشطة المدرة للدخل ، للتعريف بطرق الدعم المختلفة المقدمة للزبناء الحاليين والمحتملين ولتسليط الضوء على المنتج الجديد «إدماج»المصمم بشراكة مع «صلتك» لخدمة الشباب من 18 إلى 35 عاماً حاملي المشاريع والباحثين عن شريك مالي لتجسيدها.

شارك ما لا يقل عن 200 عارض في الحدثين اللذين امتد كل منهما على مساحة 1800 متر مربع. استفاد 521 زبونا من الدورات التدريبية المنظمة في أحد الموضوعات التالية: التطوير الذاتي ، التربية المالية ، إدارة الميزانية ، وتصميم التغليف ، وأساليب المبيعات. تم تنظيم نسختين جديدتين من جوائز الأمانة على هامش الحدث لمكافأة أفضل المقاولين الشباب الذين يزاولون نشاطاً مدراً للدخل أو ذو فائدة اجتماعية أو بيئية ، والذين يشكلون نماذج للنجاح من خلال تطور نشاطهم واستخدامهم للقروض الصغرى المُقترضة بحكمة.

لم يخف ما لا يقل عن 10000 زائر من سكان الجديدة و قلعة السراغنة والمناطق المجاورة لهما فرحتهم الكبيرة بالقدوم للمشاركة في التيمات المتنوعة لهذه الأيام .



الموارد والوسائل

شبكة التوزيع

تواصل الأمانة للتمويل الأصغر سياستها في توسيع الشبكة من أجل تقديم خدماتها للقرب عبر كامل التراب الوطني. ارتفع عدد الوكالات من 646 في عام 2019 إلى 650 في نهاية عام 2019 ، بزيادة طفيفة بلغت 0.61 %.

2019	2018	2017	2016	2015	
650	646	643	606	593	مجموع الشبكة
298	301	299	283	279	المجال القروي
266	259	258	237	228	المجال الحضري
86	86	86	86	86	الوحدات المتنقلة

عرفت شبكة التوزيع توسعا طفيفا سنة 2019 ، حيث حافظت على نسبة توازن إنتشارها بين المجالين الحضري والقروي.

الموارد البشرية

العدد الإجمالي للمستخدمين

2019	2018	2017	2016	2015	
2433	2459	2463	2378	2306	العدد الاجمالي
91,90 %	92 %	92 %	92 %	93 %	نسبة الشبكة
8,09 %	8 %	8 %	7,5 %	7 %	نسبة المقر الاجتماعي
50,18 %	51%	50 %	51 %	51%	نسبة النساء في العدد الاجمالي للمستخدمين
32,93 %	33 %	33 %	32 %	31%	نسبة النساء في التأطير والمناصب العليا

انخفض العدد الكلي للمستخدمين بشكل طفيف سنة 2019، بنحو 1.05%، مقارنة بسنة 2018، إذ بلغت نسبة النساء 50%، في حين بلغت 33% في التأطير والمناصب العليا.

تثمين الزبناء



يعتبر تثمين الزبناء أحد أولويات المؤسسة التي تعمل على تقديم طلباتهم إلى مختلف المسابقات الوطنية والدولية لتسليط الضوء على المتميزين منهم في مجالات تخصصهم.

وعلى غرار النسخ السابقة ، شارك العديد من زبناء مؤسستنا في البرنامج الوطني لتشجيع الأنشطة المبتكرة المذرة للدخل عبر نظام القروض الصغرى المخصصة لإحداث المقاولات الصغرى لفائدة الشباب، المنظم من طرف مؤسسة صندوق الإيداع و التدبير بشراكة مع مركز محمد السادس لدعم القروض الصغرى التضامنية.

وعليه، تلقى 12 شابا من حاملي المشاريع، من زبناء مؤسستنا، الدعم المالي المقدم من طرف مؤسسة صندوق الإيداع و التدبير لتشجيع آفاق ريادة الأعمال الخاصة بهم.

كما أن الفائزين سيستفيدون من التدريب الذي يقدمه مركز محمد السادس لدعم التمويل الأصغر التضامني والدعم الموجه من قبل صندوق جيذا والفيدرالية الوطنية للقروض الصغرى ، بهدف ضمان استمرارية واستدامة مقاولاتهم الصغرى.

تكوين وتعزيز الكفاءات

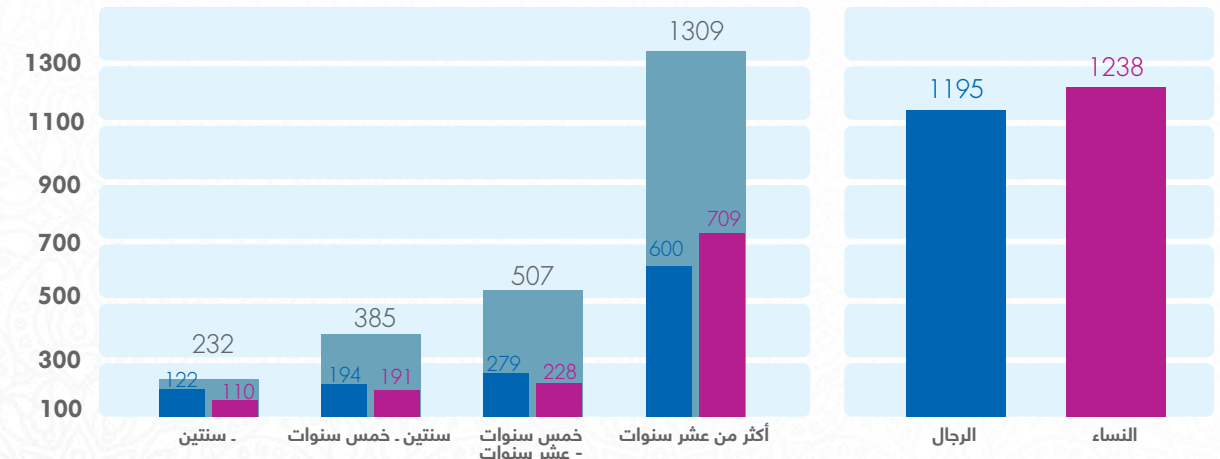
تعتبر عملية التكوين مكوناً رئيسياً في إستراتيجية الأمانة لتنمية مواردها البشرية، فقد استفاد مستخدموها سنة 2019، من تكوينات مستمرة وندوات ودورات تدريبية حصلوا على إثرها على دبلومات. يسرد الجدول التالي المؤشرات الرئيسية لجهود المؤسسة الهادفة إلى تقوية وتعزيز كفاءات رأسمالها البشري.

الإنجازات	2019
عدد المستفيدين من تكوين مُتَوَجَّع بدبلوم	24
عدد المستفيدين من التكوين المستمر والندوات التكوينية	793
عدد أيام التكوين / عدد المستفيدين	1629,5
متوسط أيام التكوين لكل مستفيد	0,67
تدريب الوافدين الجدد	210
عدد أيام التكوين / عدد المستفيدين	1590

التزام و ولاء المستخدمين

إجمالي المستخدمين : 2433

هرم الأقدمية : 2019



بلغت نسبة المستخدمين في المؤسسة في 2019 والذين تجاوزوا 10 سنوات من الأقدمية % 54. 10% من إجمالي القوة العاملة لديها أقدمية لا تتجاوز سنتين.

تطور دوران المستخدمين ومعدل مغادرتهم

نسبة دوران المستخدمين	نسبة المغادرة	
8,38 %	8,70 %	2019
10,88 %	9,72 %	2018
10,70 %	7,36 %	2017
7,38 %	5,59 %	2016
7,66 %	6,03 %	2015



انخفضت نسبة دوران المستخدمين في 2019 مقارنة بالسنة الماضية، و تبقى نسبة مقبولة اعتبارا للمعايير المستخدمة في سوق العمل.

التكوين عن بعد

أصبح التكوين عن بعد، الذي أعطت جامعة الأمانة انطلاقته سنة 2016، قناة تعزز:

- ولوج المستخدمين إلى التعلم عن بعد
- دعم إستراتيجية تنمية مهارات الرأس مال البشري للمؤسسة.
- يسمح هذا النهج التعليمي الذي تم طرحه للعام الثالث على التوالي بـ :
- تعزيز الولوج السلس والمرن للتدريب لجميع فئات المستخدمين ؛
- تلبية الاحتياجات الملحة للمستخدمين في مجال التدريب؛
- تشجيع الابتكار في مجال اكتساب المهارات وتطويرها.

في إطار خطة التعلم عن بعد لعام 2019، قامت جامعة الأمانة بتدريب مهني ومتعدد الوظائف لصالح أكثر من 2000 مستخدم من جميع الفئات.

مسار الاحترافية

استناداً إلى نمذجة أفضل السير الذاتية للفئات الرئيسية الثلاثة لمستخدميها: رؤساء الوكالات ووكلاء القروض والمكلفون بالزبناء، تمكنت الأمانة من وضع برامج مصممة لتعزيز القدرات وتدريب المسارات الاحترافية حسب حاجيات كل فئة، خصوصا:

< دورات تكوينية لفائدة:

• 25 رئيس وكالة

• 115 وكيل متعدد الاختصاصات

< إعطاء الانطلاقة لبرنامج تكويني للتسيير العملي لصالح 168 مستخدما من أجل دعم فرق الشبكة من حيث الأداء التجاري من خلال تطوير المهارات التقنية والمتعددة الوظائف.

الحفاظ على شهادة إيزو 9001 نسخة 2015



تمكنت الأمانة للتمويل الأصغر من الحفاظ على شهادة إيزو 9001 نسخة 2015 بعد أول تدقيق للمتابعة في الموقع ، خضعت له في يوليو 2019 ، من قبل هيئة الاعتماد « مكتب فيريتاس » .

تؤكد هذه النتيجة الإيجابية ، التي تشمل نطاق «نشاط القروض الصغرى» ، التزام الأمانة السير قدما في نهج التحسين المستمر الذي يضع الزبون في صلب أولوياته.

صيانة نظام إدارة الجودة



يعد الحفاظ على نظام إدارة الجودة أمراً ضرورياً لزيادة تحسين النظام، ضمان متابعته وتحسينه المستمر، طوال دورة صلاحية الشهادة.

وفي هذا الصدد وضعت الأمانة للتمويل الأصغر برنامج صيانة لنظام تدبير الجودة الخاص بها يعتمد بالأساس على:

- مراجعات الجودة الداخلية بوثيرة نصف سنوية.
- مراجعات العمليات بوثيرة نصف سنوية.
- مراجعات ذات طابع إداري بوثيرة نصف سنوية.
- التدريب وعمليات التحسيس المستمرة.
- التواصل الداخلي.
- مجموعات تحسين جودة الخدمة بقيادة مديري العمليات.

وللتذكير فإن فترة صلاحية شهادة إيزو 9001: 2015 هي 3 سنوات ، تخضع خلالها الأمانة إلى تدقيق مراقبة سنوي.

تنفيذ حل مبتكر لمسار وكيل قروض رقمي ومبسط

وفقاً لما هو منصوص عليه في سياق مشروعها المؤسستي أفق 2021 ، حددت الأمانة للتمويل الأصغر استراتيجية رقمية مبتكرة تتكيف مع بيئتها وقيمها ، استناداً إلى المحاور الأربعة التالية:

04

مؤسسة مرنة وثقافة الابتكار

03

توزيع بأقصى حد

02

تجربة الزبناء الاجتماعية والرقمية

01

مسار الوكيل في المجال الرقمي

تميزت سنة 2019 بتنفيذ أول تطبيق رقمي لمسار وكيل القروض ، والذي سيمكن من :

- تبسيط مسار وكيل القروض و تعزيز الكفاءة التشغيلية .
 - تحسين استقلاليته من حيث البيانات.
 - تحسين آجال معالجة وتقييم طلبات القروض.
 - توحيد البيانات التي تتيح معرفة الزبائن بشكل أفضل.
- وتجدر الإشارة إلى أن هذه الأداة الرقمية مخصصة لوكيل القروض للسماح له بإجراء العديد من العمليات ، بما في ذلك:
- تحديد الزبناء الحاليين
 - تسجيل الزبناء المحتملين بطريقة آنية و كذا إجراءات التنقيب التي تم تنفيذها
 - تسجيل ملفات القروض في الميدان .
 - التحليل المالي .
 - تحديد الموقع الجغرافي للزبناء.

تنظيم وتدبير المعارف

من سياستها العامة إلى تعليمات العمل الأكثر تفصيلاً ، بما في ذلك المساطر وأنماط الاشتغال ، حرصت الأمانة للتمويل الأصغر دائماً على التسجيل الكتابي لجميع المعلومات المهمة والمفيدة لحسن سيرورة نشاطها.

هذه الوثائق ، التي يمكن الرجوع إليها بسهولة من قبل المتعاونين المعنيين ، يتم إغنائها وتحديثها باستمرار بأحدث التطورات والتعديلات لتكون قابلة للتطبيق بنجاحة.

خلال سنة 2019 ، تم تحرير 55 مسطرة متعلقة بعائلات عمليات : الدعم ، الإنجاز والإدارة.

دائماً في هذا الصدد ، تمت إعادة تصميم عملية منح القروض تماشياً مع الاحتميات التالية:

- الكفاءة التشغيلية وتحسين العمليات.
- تعزيز المراقبة الداخلية وعن بعد.
- تحسين استثمارات تحليل الثروة والدخل.
- الاستفادة من التصميم الحالي لتصميم المسار الرقمي.
- إدارة المخاطر.

تعميم نموذج الوكالة

قامت الأمانة للتمويل الأصغر بتعميم نموذج تشغيل الوكالة عبر كافة شبكة التوزيع التابعة لها.

وللتذكير فإن هذا النموذج التنظيمي ، الذي تم تنفيذه لدعم تطور النشاط بفاعلية وكفاءة تشغيلية يطمح إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تحديد تنظيم شبكة التوزيع بما يتماشى مع التوجهات الاستراتيجية للمؤسسة من حيث جودة الخدمة.
- تبني استراتيجية لتخصيص الموارد الكافية لكل نوع من أنواع الوكالات.
- وضع تنظيم شبكي يجمع بين مكون التطوير و الكفاءة التشغيلية.
- تعزيز أنظمة الرقابة الداخلية عن طريق تكثيف مستويات التأطير عن قرب بالشبكة.

التواصل الرقمي

تعزز الأمانة جهودها في مجال التواصل الرقمي :



خلال 2019 ، واصلت المؤسسة جهودها المبذولة فيما يتعلق بالتواصل الرقمي وذلك بتعزيز تواجدها على شبكات التواصل الاجتماعي. يعزى ذلك إلى رغبتها في الاقتراب أكثر من متبعيها ، تعزيز التفاعلات الجيدة معهم وإضفاء صورة جذابة على منتجاتها وخدماتها.

بفضل إستراتيجية المحتوى المُعتمدة ، تطمح الأمانة إلى:

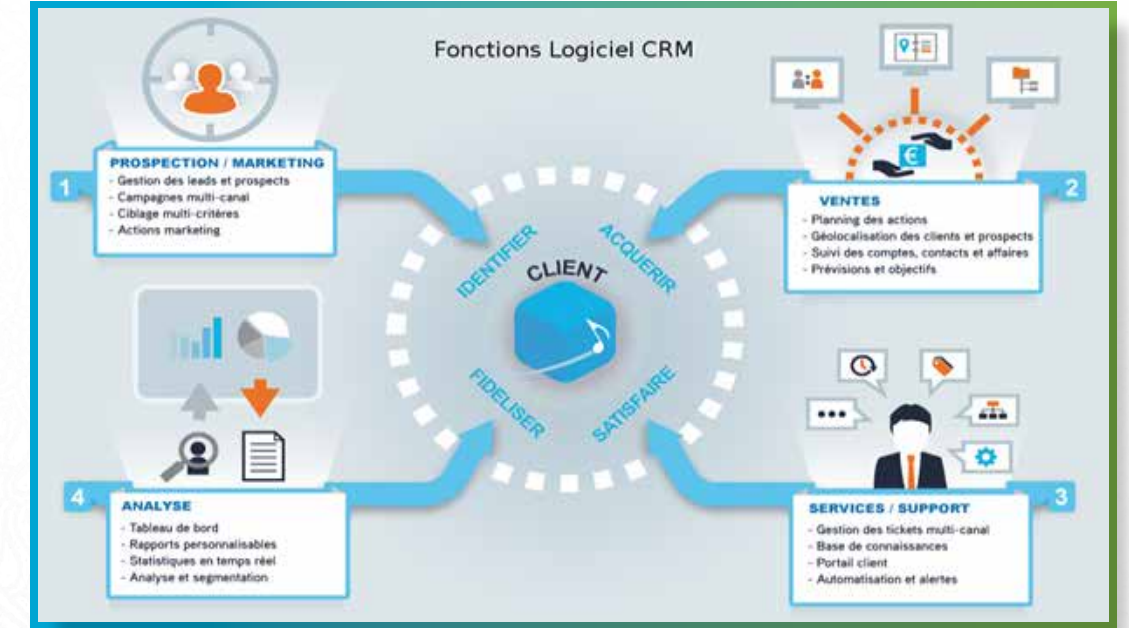
- توسيع قاعدة متبعيها وتوليد المزيد من الزيارات المؤهلة لموقعها الإلكتروني .
- تعزيز شهرتها وضمان مرجعية جيدة لها في محركات البحث .
- تعزيز اليقظة المتعلقة بسمعتها الإلكترونية.
- تعزيز ود الزبناء من خلال إضفاء الطابع الشخصي على الرسائل وتعزيز التفاعلات الفردية لإدراك أكبر لاحتياجاتهم.
- الاستفادة من نجاح الحملتين السابقتين اللتين جذبتا جمهورا يتكون من حوالي 24000 من رواد الإنترنت.



ارتفاع وتيرة استخدام برنامج إدارة العلاقة مع الزبناء CRM

في إطار استراتيجيتها الرامية إلى تحسين معرفة الزبناء، قامت الأمانة للتمويل الأصغر بإدراج برنامج «إدارة العلاقة مع الزبناء» في نظام المعلومات، حيث سيسمح هذا البرنامج الجديد بما يلي:

- ضمان ولاء الزبناء عن طريق معرفة جيدة بهم من طرف الوكلاء الذين يمكنهم تلبية احتياجاتهم بدقة وحتى استباق هذه الحاجيات.
- تحديد العديد من المعلومات حول الزبناء.
- اكتساب محفظة زبائن مهمة من خلال المنتجات والخدمات التي تلبى احتياجات وانتظارات الزبناء بشكل دقيق.
- إرضاء مختلف المصالح والمعنيين بالأمر من خلال خلق ديناميكية عبر تعزيز التعاون بين الجميع.



تعزيز نظام إدارة المخاطر

اعتمدت المؤسسة تعزيز النظام الداخلي من حيث الوقاية والكشف ومعالجة المخاطر من خلال :

- إنشاء المنصب الجديد «محلل المخاطر» الذي يشارك في عملية منح القرض الفردي عن طريق تحليل ملفات القروض المحفوفة بالمخاطر.

- تقييم منتظم لفعالية نظم الوقاية من المخاطر والكشف عنها.

وضع حل معلوماتي لرصد الميزانية، عمليات الشراء، والأصول الثابتة وكذا تسيير المخزون

قامت الأمانة للتمويل الأصغر بوضع حل معلوماتي متكامل للتسيير المعلوماتي للعمليات التالية:

- عمليات الشراء
- عملية إدارة الأصول.
- عملية تسيير المخزون.
- عملية تسيير الميزانية.

نهج الجودة الذي انخرطت فيه الأمانة للتمويل الأصغر يستمر في تأكيد نفسه! أول تدقيق للمتابعة ، أجرته هيئة الاعتماد «مكتب فيريتاس» في الفترة الممتدة من 08 إلى 11 يوليوز 2019 والذي شمل عمليات نظام إدارة الجودة الثمانية ، أكد حفاظ الأمانة على شهادة إيزو 9001:2015 بالنسبة لنطاق «نشاط القروض الصغرى».

يعزز هذا التصنيف الموقع المعياري للأمانة للتمويل الأصغر على المستوى الوطني والإقليمي ويتوج الاستثمار المشترك لمجلس إدارتها وإدارتها العامة وجميع مستخدميها في التطبيق والتطوير الدائم لمقتضيات نظام إدارة الجودة.



مؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر تحافظ على شهادة الحملة الذكية

كمقياس لأدائها الاجتماعي، قامت الأمانة للتمويل الأصغر بتدقيق المراقبة الخاص بشهادة الحملة الذكية الذي كلل بالنجاح.

علما أن شهادة التمييز هاته التي تم الحصول عليها في يناير 2017 لها مدة صلاحية لاتتعدى الأربع سنوات ، تم إطلاق عملية تحقق خلال منتصف المدة ، بواسطة هيئة الاعتماد «ميكروفاينانزا» في مارس الماضي. يعزى ذلك إلى الرغبة في التأكد أن المؤسسة لم تخضع لتغييرات مؤسسية كبيرة تعوق التزامها بمبادئ حماية الزبناء ، والتي نذكر أنها تتمحور حول المبادئ 07 التالية:



- تطوير المنتجات والتوزيع الملائم لها.
- منع فرط المديونية.
- الشفافية.
- التسعير المسؤول.
- التعامل المحترم والمنصف للزبناء.
- ضمان سرية بيانات الزبناء.
- وضع آليات لمعالجة الشكايات .

أظهر تدقيق المراقبة الذي أجري أن مؤسستنا تواصل اعتماد كافة المعايير المعتمدة فيما يتعلق بحماية الزبناء في: عملياتها ، منتجاتها وخدماتها ، إدارة علاقاتها بالزبناء والامتثال التام لمبادئ الحملة الذكية. بفضل النتائج المحصل عليها ، بعد هذا التحقق ، فإن وضعنا كمؤسسة مالية حاصلة على إشهاد الحملة الذكية لم يتغير.

أحداث السنة

إعطاء الانطلاقة للمشروع المؤسستي أفق 2021



أعطت الأمانة للتمويل الأصغر الانطلاقة لمشروعها المؤسستي أفق 2021 من خلال تنظيم ورشات عمل على المستوى الإقليمي، في الفترة الممتدة من 15 إلى 19 يناير 2019.

ستشمل خطة أفق 2021، الممتدة لثلاث سنوات ، جميع محاور التفكير والمشاريع التي تهدف إلى رفع أداء المؤسسة إلى أعلى مستوى وتأكيد قيادتها التاريخية وسيتم تحديدها بطريقة تشاركية ل:

- تعزيز الرغبة في الخلق والعمل معا بطريقة متماسكة ، وغرس الزخم اللازم لخلق ديناميكية شاملة .
- التوفر على رؤية أوضح للأهداف العامة والخاصة للمؤسسة ومشاريعها الهيكلية والفريدة من نوعها، في غضون 2021 . فضلا عن معالم الفترة المقبلة.
- تعبئة جميع الأطراف المعنية حول هذا المشروع الهيكلي وضمان انخراط كافة المستخدمين به .

ركزت الموضوعات التي تم تناولها خلال ورش العمل بشكل رئيسي على: النمو والمخاطر والكفاءة التشغيلية. يكمن الهدف من وراء ذلك في: استغلال القطاعات التقليدية بالكامل ، استكشاف قطاعات جديدة تعزز النمو ، ترسيخ ثقافة أفضل للمخاطر على المستوى المركزي والإقليمي ، تعزيز الود مع الزبناء من خلال تقديم عروض أكثر شمولاً للخدمات الغير مالية ، استخدام الرقمنة كقناة تنقيب جديدة ، وخفض التكاليف وزيادة تحسينها...

الأمانة للتمويل الأصغر تطلق المنتج الجديد «تمويل ممتاز»

تم إطلاق هذا المنتج الجديد في غشت 2019 لتوسيع مجموعة منتجات المؤسسة وتلبية احتياجات الزبناء الذين تتراوح احتياجاتهم التمويلية بين 10000 و 50.000 درهم ويفون بشرط واحد على الأقل من شروط الأهلية التالية:

- ✓ التسجيل المسبق في السجل التجاري.
- ✓ التوفر على صفة المقاول الذاتي .
- ✓ الخضوع للضريبة المهنية .
- ✓ التسجيل المسبق في السجلات المهنية التي تديرها هيئات حكومية أو هيئات مستقلة معترف بها من قبل السلطات.
- ✓ التوفر على إذن ممارسة النشاط أو رخصة مهنية ممنوحة من قبل سلطة حكومية أو محلية معترف بها.

تمويل إكسبريس: منتج جديد للمقاولات الصغيرة جدا

في بادئة تعد الأولى من نوعها في المغرب ،منحت الأمانة قرضا بقيمة 150.000 درهم لمقاوله صغيرة جدا عبر المنصة الرقمية لتمويل التدفق النقدي «ريفسو» في مدة لا تتجاوز 24 ساعة!

وتجدر الإشارة أن المنتج الجديد «تمويل إكسبريس» موجه للمقاولات الصغيرة جدا المهيكلة ، المسجلة على المنصة الرقمية لشريكنا «ريفسو» ، لتمويل احتياجات التدفق النقدي الخاصة بها.

بمبلغ يمتد من 10.000 إلى 150.000 درهم، «تمويل إكسبريس» مُستحق السداد في قسط واحد خلال فترة تمتد إلى 12 شهراً.

الوضع المالي والمحاسبية

حسابات المنتجات والتكاليف

الناتج الصافي للقروض الصغرى

سجل الناتج الصافي للقروض الصغرى ارتفاعاً بنسبة 2.66% مقارنة بشهر دجنبر 2018 لينتقل من 578 مليون درهم إلى 593 مليون درهم سنة 2019. يعزى هذا التحسن إلى الزيادة المعتدلة في النشاط وانخفاض المصاريف المالية بنسبة 18.38% مقارنة بسنة 2018.

التكاليف العامة للإستغلال

بلغت مصاريف التشغيل العامة 372 مليون درهم، مسجلة زيادة قدرها 1.64% مقارنة بنهاية سنة 2018. ويعزى هذا النمو المتحكم فيه بشكل أساسي إلى التطور الذي عرفتته كلفة المستخدمين، (+4.7 مليون درهم) الناتجة عن زيادة الأجور ومنح مكافأة استثنائية. ويرجع ذلك أيضاً إلى زيادة طفيفة في التكاليف الخارجية (+1.4 مليون درهم)، وهو ما يفسر من خلال اعتماد الأمانة التوقف المؤقت في برنامج تغيير مقرات الوكالات وتطوير الشبكة خلال سنة 2019.

بلغ مؤشر الإستغلال المُعاد مُعالجته* 58.20%، وهي نسبة أقل من تلك المسجلة خلال السنة السابقة (59.79%)، والتي تُعدُّ النسبة الأقل في القطاع.

تكلفة المخاطر

تمثل تكلفة مخاطر القروض، مجموع المخصصات المالية الصافية المسترجعة من الإحتياطات الموجهة لتسوية الديون المستعصية، والتي استقرت في 91.5 مليون درهم** مقابل 93.4 مليون درهم، مُسجلة بذلك تراجعاً بنسبة 2%. هذه التكلفة قد استنزفت 45.41% من الناتج الحالي مقارنة بـ 47.34% سنة من قبل. وهي تمثل 3.58% في الجاري المتوسط الخام للقروض، مقابل 3.69% سنة 2018. وفقاً لسياستها الإحترازية في تغطية المخاطر الغير الثابتة، وضعت المؤسسة احتياطا لمواجهة المخاطر العامة الإضافية بقيمة 40 مليون درهم، مما رفع مبلغ الجاري إلى 260 مليون درهم.

الناتج الصافي

بلغ الناتج الصافي 114.6 مليون درهم، أي بنمو بلغ 13.36% مقارنة بالسنة الماضية، الشيء الذي ساعد على تقوية المركز المالي لمؤسسة الأمانة.

* الناتج الصافي للقروض الصغرى المُعاد معالجته: ضمنها منتجات التنويع دون المنحة الاستثنائية
** المخصصات المالية الصافية المُعاد معالجتها ضمنها الدعم المالي لمؤسسة صلتك

الأرقام بآلاف الدراهم

القوائم	31/12/2018	31/12/2019
منتجات استغلال القروض الصغرى	634 806	639 737
تكاليف استغلال القروض الصغرى	56 947	46 480
الناتج الصافي لاستغلال القروض الصغرى	577 860	593 257
منتجات استغلال أخرى غير القروض الصغرى	38 617	48 304
تكاليف الإستغلال العامة	366 374	372 384
مخصصات الاحتياطات وفقدان الديون غير المسترجعة	223 621	236 854
مخصصات الاحتياطات واسترجاع الديون المتهاكة	77 480	77 733
الناتج الجاري	103 962	110 056
الناتج غير الجاري	975	8 736
الناتج السنوي	101 144	114 664

التكاليف حسب النوعية (مُعاد معالجتها)

الأرقام بآلاف الدراهم

القوائم	31/12/2018	31/12/2019
تكاليف مالية	56 668	46 607
تكاليف المستخدمين	248 203	252 993
تكاليف تدهور المحفظة	93 428	91 532
تكاليف إدارية	116 829	118 305

حسابات الحصيلة

ديون الزبناء

في سياق اقتصادي صعب وتنافسي للغاية ، فإن صافي ديون الزبناء، والذي يتكون من أكثر من 96% من الديون السليمة قد عرف ركودا في نهاية دجنبر 2019 ، ليصل إلى 2473 مليون درهم مقابل 2476 مليون درهم السنة الماضية. تواصل الأمانة الحفاظ على موقعها الريادي في قطاع القروض الصغرى بحصة تتجاوز 37% من حيث الجاري الخام.

القروض البنكية

استقر مبلغ الدين المستحق عند 31 دجنبر 2019، في 962 مليون درهم. وهو يتكون أساسا من القروض لأجل، والتي تبقى المصدر الرئيسي لتمويل المؤسسة. هذه القروض، التي تم التعاقد بشأنها أساسا مع الشركاء المحليين، هي في معظمها بفائدة ثابتة. في حين تمثل حصة جاري القروض بفائدة متغيرة 15% من إجمالي الديون المستحقة. انخفض متوسط تكلفة التمويلات لسنة 2019 ب 28 نقطة أساسية ليستقر في 4.18% مقابل 4.46% سنة 2018. استفادت الأمانة خلال سنة 2019، من 5 قروض متوسطة الأجل بلغ مجموعها 550 مليون درهم ، تم التعاقد عليها لدى التجاري وفا بنك بمبلغ (200 مليون درهم) ، من جيدة (150 مليون درهم) ، من البنك المغربي للتجارة الخارجية (100 مليون درهم)، من البنك العربي بمبلغ (80 مليون درهم). ومن الشركة المالية الدولية (20 مليون درهم). واصلت الأمانة استخدام رخص السحب على المكشوف بهرونة والتي تم تجديدها بمبلغ إجمالي بلغ 352 مليون درهم.

الأموال الذاتية

استمر تعزيز الأموال الذاتية عند متم دجنبر 2019 إذ بلغت 1438 مليون درهم مقابل 1277 مليون درهم عند نهاية 2018، أي بزيادة قدرها 12.42% مما يضمن للمؤسسة نجاعة مالية لدعم أهداف تنميتها.

حسابات الحصيلة

المبلغ بآلاف الدرهم

القوائم	31/12/2018	31/12/2019
الأصول	3 016 100	2 666 076
أصول الخزينة	425 321	68 250
بما فيها الحسابات الجارية المأجورة	68	101
ديون الزبناء	2 476 558	2 473 832
أصول أخرى	56 972	70 618
القيم الثابتة	57 249	53 377
الخصوم	3 016 100	2 666 076
خصوم الخزينة	439 750	67 551
ديون التمويل	1 029 138	894 298
ديون أخرى	270 451	269 401
أموال ذاتية مماثلة	119	96
الأموال الذاتية (مُعاد معالجتها)	1 276 642	1 434 731
ضمنها الناتج السنوي	101 144	114 664

النسب المالية

نسب الإستقلالية	2018	2019
الاستقلالية العملية	119,27%	121,21%
الاكتفاء الذاتي المالي	119,26%	121,21%
نسب تكلفة الوحدة المقترضة		
تكاليف المستخدمين / الجاري المتوسط	9,46%	9,56%
تكاليف إدارية / الجاري المتوسط	4,61%	4,63%
تكاليف جودة المحفظة / الجاري المتوسط	3,69%	3,58%
تكاليف الفائدة / الجاري متوسط	2,24%	1,82%
نسبة المردودية		
مردودية المحفظة	24,39%	24,39%
مردودية الأموال الذاتية*	8,88%	8,98%
مردودية الأصول *	3,35%	4,30%

* النسب خارج مخصصات المخاطر العامة



Opinion sur Les états financiers

A notre avis, 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 2019 conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

S'agissant des événements survenus et des éléments connus postérieurement à la date d'arrêté des comptes relatifs aux effets de la crise liée au Covid-19, la direction nous a indiqué qu'ils feront l'objet d'une communication au conseil d'administration.

Rabat le 06/08/2020

Les Commissaires aux Comptes

KPMG

Abderrazak MZOUGUI
Expert-comptable

(Signature of Abderrazak MZOUGUI)
KPMG
11, Avenue Bir Kacem, Souissi - Rabat
Téléphone : 212 5 37 63 37 02 (à 06)
Télécopie : 212 5 37 63 37 11
ICE : 001529604000091

Cabinet SEBTI

Youssef SEBTI
Expert-comptable

(Signature of Youssef SEBTI)
M.Y. SEBTI
Expert Comptable
4, Allée des Roseaux - Casablanca
Tel.: 05 22 39 63 82 / 83