



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



*" Par le talent,  
construisons une vie meilleure "*

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DU PRÉSIDENT</b>	<b>04</b>
<b>PRÉSENTATION</b>	<b>06</b>
<b>GOVERNANCE</b>	<b>08</b>
Organes de gouvernance	09
Organisation	10
<b>OFFRE DE PRODUITS ET SERVICES</b>	<b>12</b>
Produits financiers	12
Produits de diversification	13
<b>ÉVOLUTION DU SECTEUR DU MICROCRÉDIT</b>	<b>14</b>
Effectif	14
Encours de crédit	14
Clients actifs	15
Portefeuille à risque	15
Al Amana dans le secteur	15
<b>ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ</b>	<b>16</b>
Activité de microcrédit	16
Activité de diversification	20
Performance sociale	22
Services non-financiers	25
<b>RESSOURCES ET MOYENS</b>	<b>29</b>
Réseau de Distribution	29
Ressources Humaines	29
Systèmes D'information et Réingénierie des Processus	32
Communication Digitale	35
<b>ÉVÉNEMENTS DE L'ANNÉE</b>	<b>36</b>
Lancement du projet d'entreprise oufouq 2021	36
Al Amana Microfinance lance le nouveau produit Tamwil moumtaz	
Tamwil Express : nouveau produit destiné aux TPE	36
Al Amana Microfinance maintient sa certification ISO 9001 :2015	
Al Amana Microfinance maintient sa certification Smart Campaign	37
<b>SITUATION FINANCIÈRE ET COMPTABLE</b>	<b>38</b>
Comptes de produits et charges	38
Comptes du bilan	40
Opinion des commissaires aux comptes	42
<b>PARTENAIRES</b>	<b>43</b>
<b>CARTE D'IMPLANTATION D'AL AMANA MICROFINANCE</b>	<b>44</b>

# MOT DU PRÉSIDENT



## L'année 2019 a été décisive pour notre institution, à l'instar des autres IMFs Marocaines appelées à participer activement à la dynamique nationale vertueuse visant à générer davantage d'inclusion économique et sociale.

Conformément à sa vision stratégique, aux orientations Royales inhérentes au nouveau modèle de développement pour le Maroc et aux dispositifs de la stratégie nationale d'inclusion financière, notre institution s'est focalisée sur : la consolidation de ses acquis, la modernisation de ses procédés et le renforcement de ses capacités techniques.

En vertu du projet de loi 85.18, stipulant le relèvement du plafond des financements pouvant être accordés par les IMFs Marocaines de 50.000 à 150.000 dhs, al Amana Microfinance a élargi son offre de financements à deux nouveaux produits destinés à financer les besoins d'exploitation et de trésorerie des TPE.

A fin décembre 2019, l'encours sectoriel global s'est renforcé de 8,6% pour atteindre 7,39 milliards de DHs, au profit de 905 456 emprunteurs actifs (dont 65% en milieu urbain). L'encours global est constitué majoritairement de prêts

individuels, s'élevant à 5,7 milliards de dhs. Le taux de PAR à 30 jours n'a pas dépassé 3,13%.

Sur le plan expansion et employabilité, le secteur a renforcé ses effectifs qui s'établissent à 7873 collaborateurs à fin 2019. Le secteur comptabilise plus de 1691 agences sur l'ensemble du territoire national, dont 129 mobiles servant le rural et rural enclavé.

S'inscrivant dans cette dynamique sectorielle, notre institution continue d'assurer et d'assumer le leadership de l'activité nationale avec une part de marché de 36% en termes de clients actifs, 31% de l'effectif total du secteur et 36% du réseau de distribution national.

Durant le second semestre 2019, notre institution a réussi à maintenir sa certification ISO 9001 :2015 suite au premier audit de suivi tenu sur site par l'organisme de certification Bureau Veritas.

Engagée dans une démarche d'amélioration continue, privilégiant une forte orientation client, notre institution continue d'innover et d'améliorer en continu ses prestations et modes opératoires en faveur du plus haut niveau d'exigence et de qualité.

Dans cette optique, al Amana Microfinance s'est dotée d'une stratégie digitale innovante adaptée à son environnement et à ses valeurs, qui puise ses fondements de la volonté institutionnelle :

- ✓ D'améliorer l'expérience client ;
- ✓ De garantir une meilleure croissance en exploitant le potentiel du marché et usant des outils digitaux pour servir au mieux les TPE et différents segments du système financier classique;
- ✓ De réduire les coûts en vue d'offrir des services de qualité au meilleur tarif à ses clients ;
- ✓ De renforcer la gestion des risques pour une meilleure maîtrise du risque opérationnel et risque de crédit ;

Visant à renforcer la mission de l'institution, à l'horizon 2023, à travers le digital, la stratégie digitale d'al Amana microfinance s'articule autour de quatre orientations stratégiques digitales clés, à savoir :

- 1• Une Expérience client sociale et digitale ;
- 2• Un Parcours agent digitalisé et fluidifié ;
- 3• Une Distribution maximisée ;
- 4• Une Organisation agile et culture de l'innovation.

Sur un autre registre et en guise de mesure de sa performance sociale, al Amana a réussi l'audit de surveillance de sa certification Smart Campaign, confirmant ainsi son aptitude à adopter l'ensemble des normes appropriées en matière de protection des clients dans : ses opérations, ses offres de produits et services et sa gestion de la relation client et de se conformer entièrement aux principes de la Smart Campaign.

*Ahmed Ghazali*

Président du Conseil d'Administration



## PRÉSENTATION

### AL AMANA MICROFINANCE

#### IDENTITÉ



Al Amana Microfinance est une Organisation régie par le dahir du 15/11/1958 et les lois 18/97 et 58/03 relatives à l'exercice de l'activité du micro-crédit. Elle a été créée le 13 février 1997 et agréée en tant qu'association de microcrédit par le Ministère des Finances le 31 mars 2000. Al Amana Microfinance déploie ses services à fin 2019 à travers un réseau de distribution qui couvre 73 arrondissements, 297 communes urbaines et 195 rurales par ses 650 agences dont 81 agences mobiles desservant les zones rurales enclavées.

#### MISSION



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

#### VISION



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

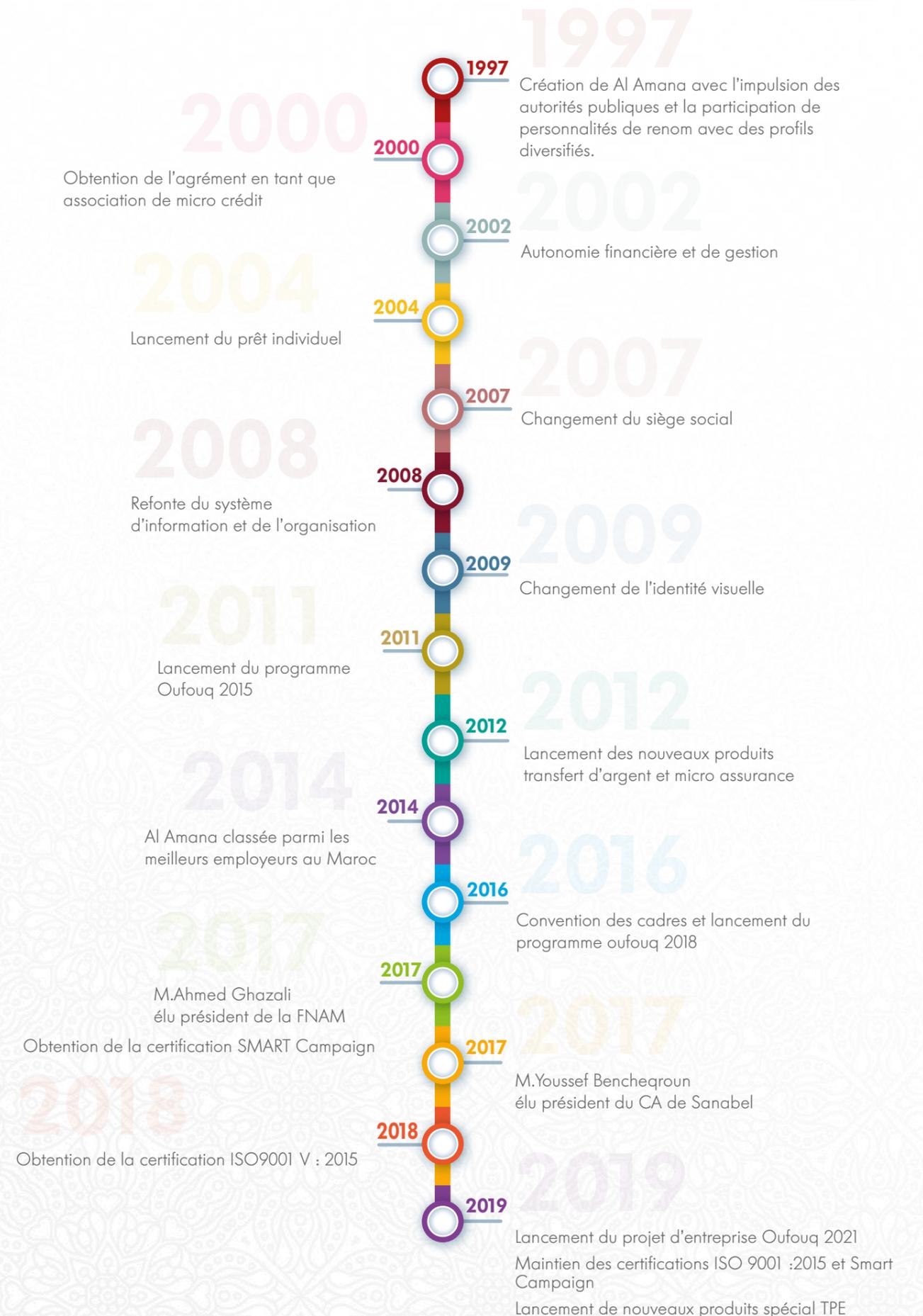
#### VALEURS



Les valeurs de Al Amana Microfinance reposent sur quatre groupes :

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

## HISTORIQUE



# GOVERNANCE

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

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

Le Bureau Exécutif dispose de tous les pouvoirs nécessaires à la bonne marche de l'institution. Il est notamment chargé d'ordonner les audits, de préparer les travaux du Conseil d'Administration, de l'assister dans sa réflexion, dans ses décisions, et dans la mise en œuvre des orientations stratégiques.

Les Comités spécialisés sont des instances de gouvernance placées sous l'autorité du Conseil d'Administration auquel elles

rendent compte de leurs travaux et de leurs recommandations. Les comités ont pour mission de faciliter et d'accompagner l'exercice par le Conseil d'Administration de sa gouvernance globale.

Le Comité Ressources Humaines a notamment la responsabilité de superviser la situation de l'organisation et de la gestion des ressources humaines en examinant et en apportant des avis au management, au Bureau Exécutif et au Conseil d'Administration relatifs à la situation des effectifs, des recrutements, des plans de formation, des plans de développement, de l'évolution de l'organisation ....

Le Comité Audit assure la surveillance et l'évaluation de la mise en œuvre du dispositif du contrôle interne, de la gestion des risques et de la conduite de l'activité de l'audit. Il concourt efficacement à la préparation des décisions stratégiques du Conseil d'Administration et à l'exercice de son devoir de surveillance. Le Comité réalise sa mission en s'assurant que les organes, dispositifs, mécanismes et outils de management et de contrôle interne et externe fonctionnent

normalement et disposent des habilités, compétences et moyens requis pour garantir la gestion optimale de l'organisation.

Le Comité Stratégie et Utilité Sociale examine et donne son avis sur les grandes orientations stratégiques de l'institution, en particulier sur le référentiel stratégique, la politique commerciale, les accords stratégiques, les alliances et partenariats, les projets de croissance externe et interne ou de cession devant être autorisés par le Conseil d'Administration, ainsi que l'impact de l'Association sur son environnement.

Le Conseil d'Administration a adopté, lors de sa réunion du 21 juin 2019, la mise en place d'un nouveau comité spécialisé, le comité Système d'Information et Digitalisation. Lors de sa première réunion tenue en octobre 2019, le comité Système d'Information et Digitalisation a examiné le plan de développement SI, l'architecture technique globale du SI, l'architecture de secours ainsi que l'architecture applicative. Il a également analysé les indicateurs de qualité SI et les indicateurs Help desk.



# ORGANES DE GOUVERNANCE



**M. Driss JETTOU**

**Président d'honneur**  
 • Ancien 1<sup>er</sup> Ministre  
 • Président de la Cour des Comptes



**M. Ahmed GHAZALI**

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



**Mme. Marie Thérèse Dilami**

Directrice de la rédaction de l'Economiste  
 • Vice-présidente  
 • Membre du comité RH



**M. Thami GHORFI**

Président Directeur Général de l'ESCA Ecole de Management  
 • Vice-président  
 • Président du comité Audit



**Mme. Meriem OTHMANI**

Chef d'Entreprise  
 Présidente de l'association INSAF Militante associative  
 • Assesseur  
 • Présidente du comité S&US



**M. Mourad Hamayet**

Consultant  
 • Trésorier  
 • Président du comité RH



**M. Lahcen Agnaou**

Ancien Président de Creative Technologies et chargé de mission à CDG Développement  
 • Assesseur  
 • Président du comité Système d'Information et Digitalisation – membre du comité Audit



**Mme. Mounia BOUCETTA**

Ex-Secrétaire d'Etat auprès du Ministre des Affaires Etrangères et de la Coopération Internationale  
 • Assesseur  
 • Membre du comité S&US



**M. Med FOUZI MOURJI**

Professeur de l'enseignement supérieur  
 • Assesseur  
 • Membre du comité Audit  
 • Membre du comité Système d'Information et Digitalisation



**M. Abderrahmane Zahi**

Secrétaire Général de la Fondation Hassan II des Marocains Résidents à l'Etranger  
 • Assesseur  
 • Membre du comité S&US



**M. M'hamed Sedrati**

Président de l'Association Nationale de la Production Animale (ANPA).  
 • Assesseur  
 • Membre du comité Stratégie et Utilité Sociale



**M. Mhamed ELLATIFY**

Président de l'association nationale des commerçants en produits alimentaires gros et détail  
 • Assesseur  
 • Membre du comité S&US



**M. Younes SLAOUI**

Directeur Général de l'Ecole Française Internationale  
 • Secrétaire Général  
 • Membre du comité Audit



**M. Mustapha BOUJRAD**

Directeur de Cabinet de Consulting  
 • Assesseur  
 • membre du comité Ressources Humaines



**Mme. Khadija EL BAKRI**

Chef d'Entreprise  
 • Assesseur



**M. Mohammed KABBAJ**

Industriel  
 Ancien Ministre, Ancien conseiller de Sa Majesté Le Roi  
 • Assesseur



**M. Jean Marie Prevost**

Représentant de la SIDI  
 • Assesseur



**M. Driss Khrouz**

Professeur de sciences économiques  
 Ancien Directeur de la bibliothèque nationale  
 • Assesseur  
 • membre du comité S&US



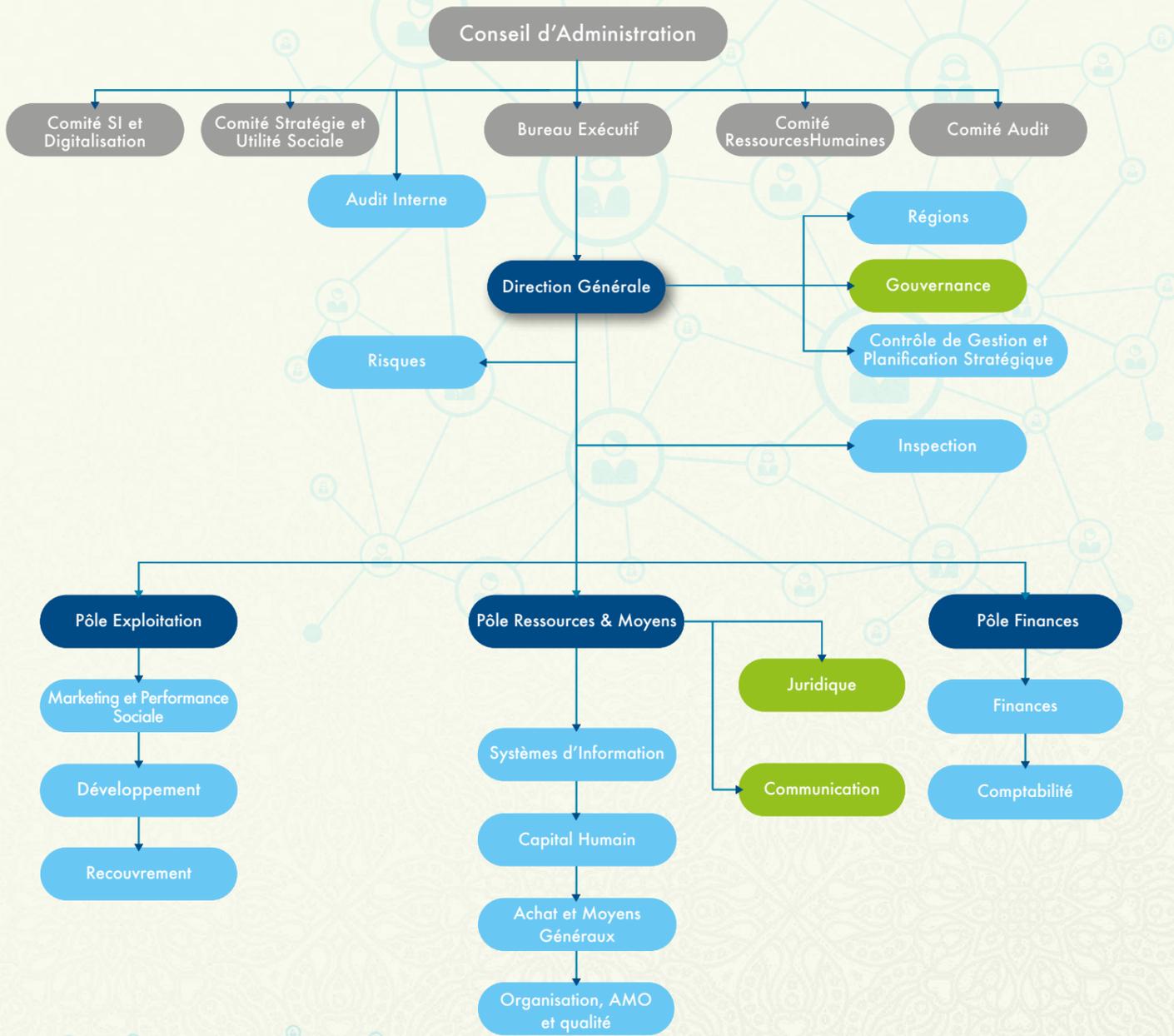
**M. Younes Benakki**

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

- Comité Audit
- Comité Stratégie et Utilité Sociale
- Comité Ressources Humaines
- Comité Système d'information et digitalisation



## ORGANIGRAMME CENTRAL



- Instances de gouvernance
- Direction Générale/pôles
- Départements
- Services



## COMITÉ EXECUTIF

 M. Hicham TALIB Directeur de pôle Ressources et Moyens	 M. Youssef BENCHEQROUN Directeur Général	 M. Badie EL HIRACHE Directeur de pôle Exploitation
--	--	--

## RESPONSABLES DES DÉPARTEMENTS

 Mme Fatima Zahra ZAIM IDRISSE Risques	 Mme N'sira FOFANA Marketing et Services Non Financiers	 Mme Hanane ELBOUHACHEMI Organisation, AMO et qualité	
 Mme Imane AGOUJIL Audit interne	 M. El Mostapha CHIHABEDDINE Finance	 M. Otmane CHEBIHI Capital Humain	 M. Hicham TALIB Achats et Moyens Généraux (Par intérim)
 M. Abdelmoula ESSALHI Comptabilité	 Mme Najat HARDOUMI Recouvrement	 M. El Mehdi HOUACHI Développement	 M. Abdellah AKHIAT Systèmes d'information

## DIRECTEURS RÉGIONAUX

 M. Hicham BAHU Casa	 M. Kamal IDRISSE YOUSSEF Rabat	 M. Mohammed TADDIST Marrakech	 M. Boubker MOHAMED Tanger
 M. Driss FERNANE Fès	 M. Othmane JORTI Agadir	 M. Abdelhamid ARIANI Oujda	 M. Mohamed BENCHEKROUN LAHSSIB El-Jadida



# OFFRE DE PRODUITS ET SERVICES

## PRODUITS DE MICROCRÉDIT

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

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



### PRÊTS SOLIDAIRES (PS)

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

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



### PRÊTS INDIVIDUELS À L'ENTREPRISE (PIE)

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

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



### PRÊTS INDIVIDUELS AU LOGEMENT (PIL)

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

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



### PRÊTS IDMAJ

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

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

## NOUVEAUX PRODUITS DESTINÉS À LA TPE

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

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



### TAMWIL MOUMTAZ

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

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

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



### TAMWIL EXPRESS

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

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

\* L'inscription à la plateforme RIFSO se fait via le lien : [www.rifso.tech](http://www.rifso.tech)

## PRODUITS DE DIVERSIFICATION

### TAYSSIR AL AMANA



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

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

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

### Produits Domestiques



al Amana Microfinance a initié une offre de services domestiques qu'elle essaie d'étoffer pour élargir sa gamme des services de proximité à sa clientèle.

### TRANSFERT D'ARGENT



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

### HISSAB BIKHIR

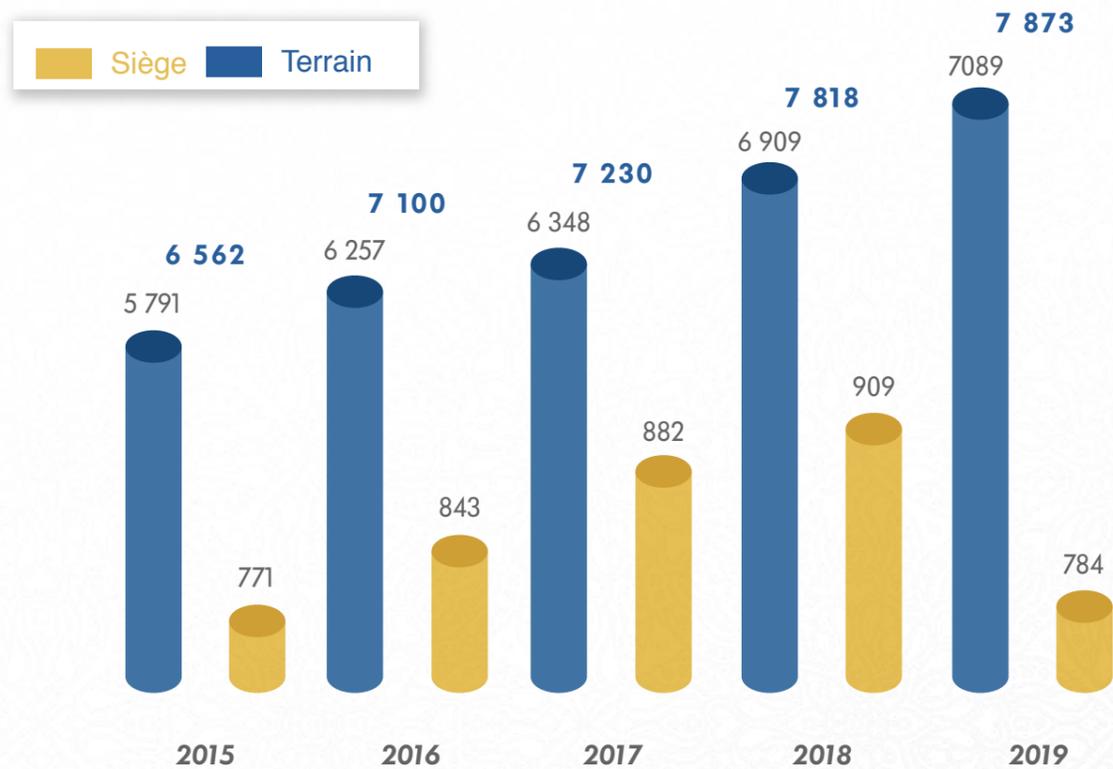


C'est un compte de dépôt et de retrait, lancé en mai 2014 en partenariat avec un opérateur de transfert d'argent de premier plan.

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

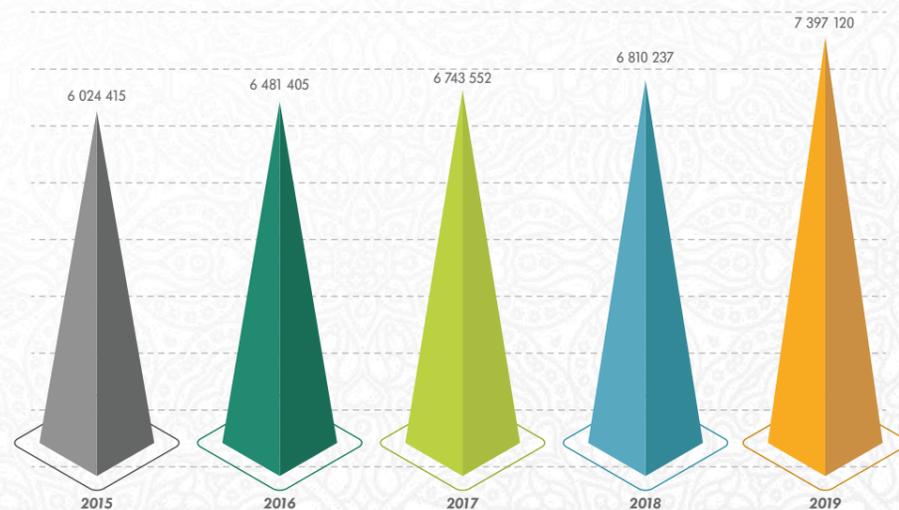
# ÉVOLUTION DU SECTEUR DU MICROCRÉDIT

## EFFECTIF



L'effectif global du secteur a connu une légère évolution par rapport à l'année précédente, passant de 7818 employés à fin 2018 à 7873 à fin 2019.

## ENCOURS DE CRÉDIT



L'encours\* des prêts a enregistré à fin 2019 une importante évolution de 8,6% par rapport à fin 2018, il s'est établi à 7,397 milliards de dirhams.

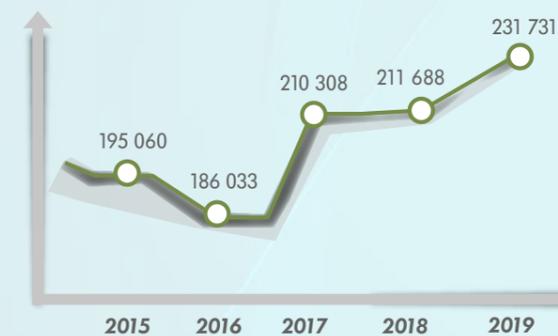
\*Encours en milliers de dirhams

## CLIENTS ACTIFS



Le nombre de clients actifs a connu une augmentation de l'ordre 0,42% à fin 2019, comparé à la même période de l'exercice précédent.

## PORTEFEUILLE À RISQUE "PAR À 30 JOURS"



Le montant du PAR à 30 jours en 2019 a enregistré une hausse de 9,46% par rapport à l'exercice précédent.

## AL AMANA DANS LE SECTEUR

Indicateurs d'activité	Secteur 2019	Al Amana Microfinance	Part d'al Amana
Effectifs total du personnel	7 873	2 433	31%
Nombre d'agences	1 691	564	33%
Nombre de guichets mobiles	129	86	66%
Clients actifs	905 456	323 589	36%
Prêts débloqués de l'année	598 146	222 471	37%
Encours brut en milliers de Dhs	7 397 120	2 553 805	35%
Nombre de clients bénéficiaires de la Micro-assurance	451 824	306 418	68%
Nombre d'ouvertures de comptes bancaires	148 705	30 794	21%



## ACTIVITÉ DE MICROCRÉDIT

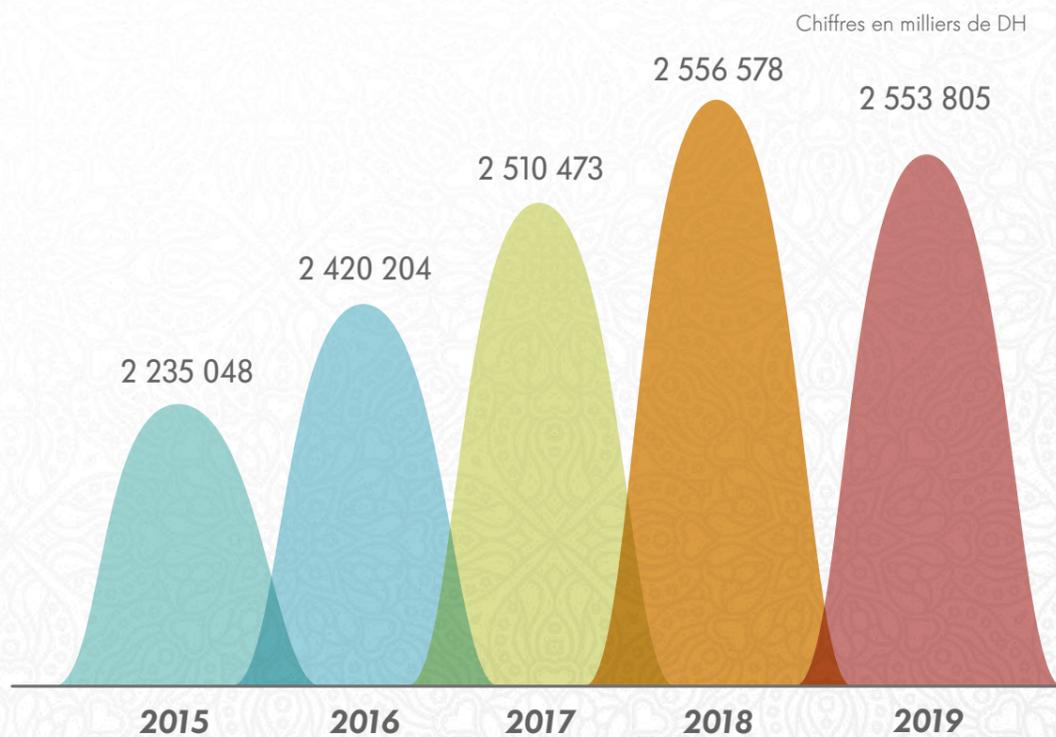
Dans un contexte marqué par un niveau soutenu des incidents de paiement, al Amana a pu clôturer l'année 2019 avec un résultat net de 114,6 millions de dirhams enregistrant une croissance de 13,36%, un portefeuille dépassant les 327 000 prêts actifs, et un encours brut de 2 553,8 millions de dirhams.

Al Amana maintient sa position de leader du secteur en détenant 36% de l'ensemble des clients actifs, 35% d'encours bruts, avec un effectif du personnel représentant 31% de celui de tout le secteur.

Pour mieux accompagner le développement de notre institution, l'organisation du réseau a été consolidée autour de 8 régions, 30 succursales, 650 agences dont 86 véhicules guichets, soit 36% du total du secteur.

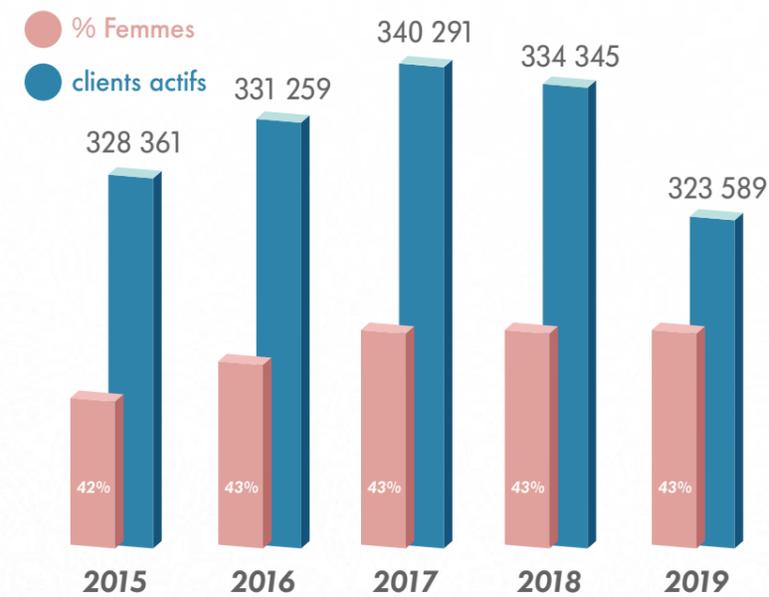
Les fonds propres arrêtés en 2019 à 1 438 millions de dirhams ont enregistré une progression de 12,42% par rapport à l'exercice 2018, permettant ainsi d'assurer à l'Institution une solidité financière confortable pour accompagner les objectifs de son développement.

## L'ENCOURS



L'encours des prêts après radiation a connu une légère diminution de l'ordre de 0,10 % par rapport à fin 2018.

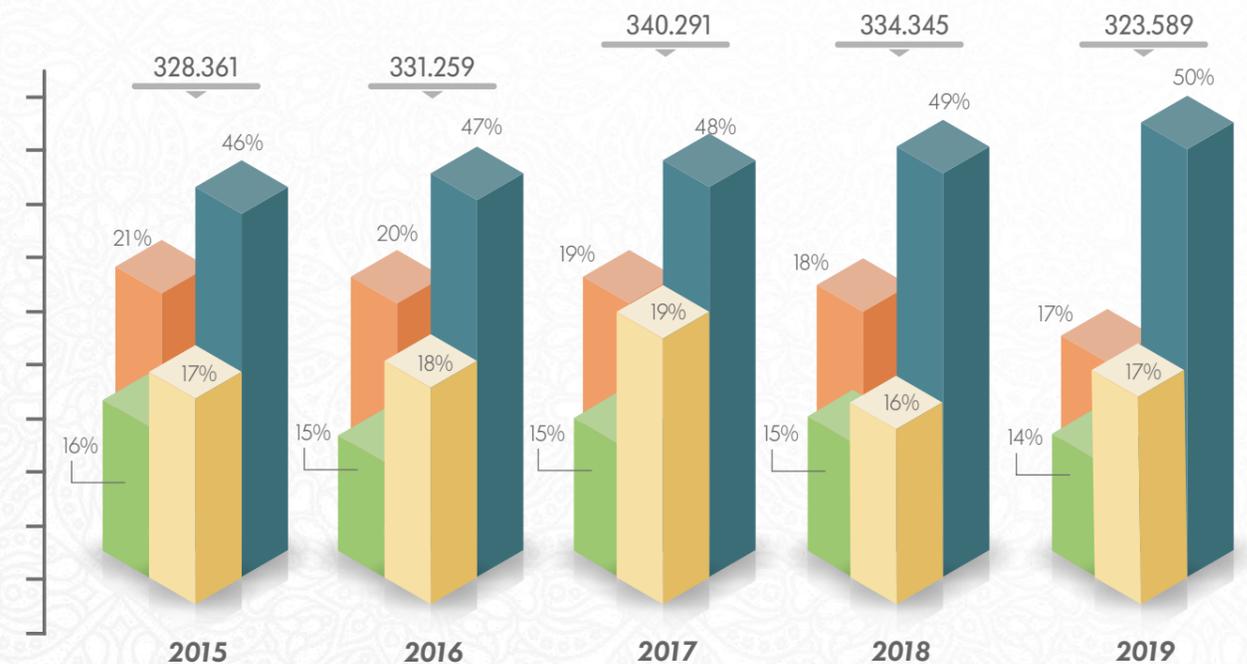
## CLIENTS ACTIFS



En 2019, le nombre des clients actifs a connu une diminution de l'ordre de 3,2% par rapport à l'année 2018. La part des femmes est restée inchangée par rapport à l'exercice précédent.

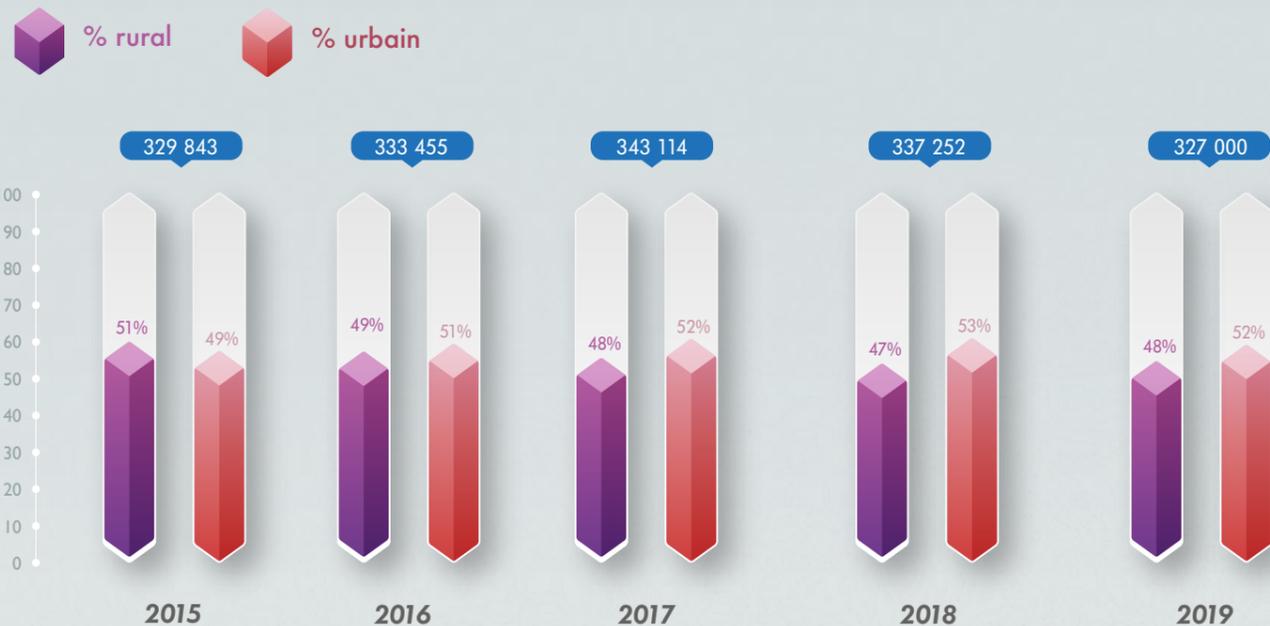
## ÉVOLUTION DES CLIENTS ACTIFS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Commerce Services Agriculture et élevage Artisan



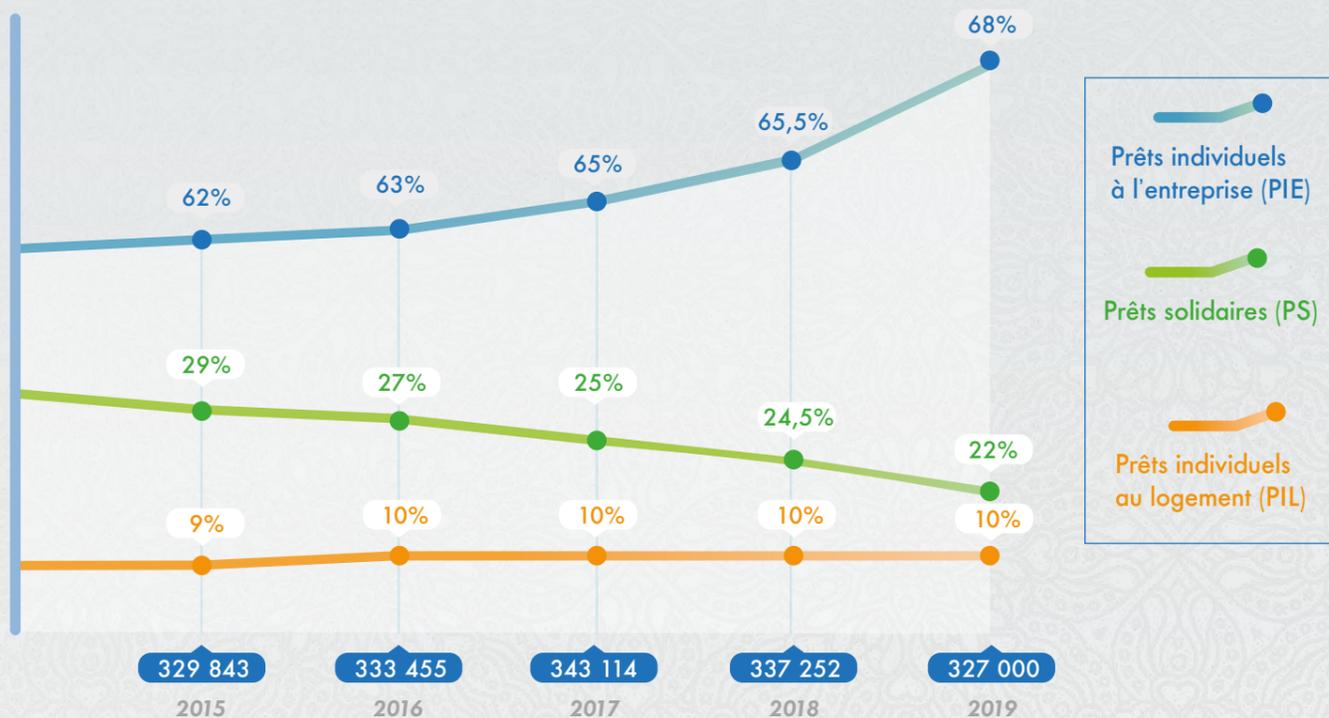
50% des clients actifs d'al Amana exercent le commerce en 2019, soit une légère progression par rapport aux exercices précédents.

## PRÊT ACTIFS



En 2019, le nombre des prêts actifs a régressé de 3,03 % par rapport à l'année 2018. En milieu urbain, ces prêts représentent 52% contre 48% en milieu rural.

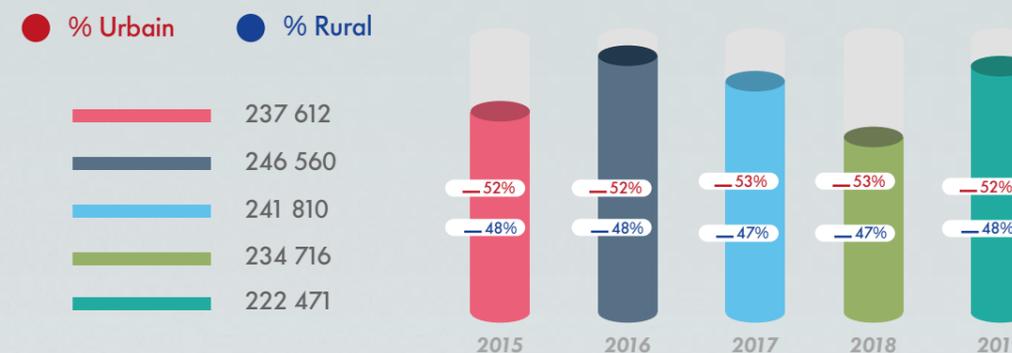
## ÉVOLUTION DES PRÊTS ACTIFS PAR TYPE DE PRODUIT



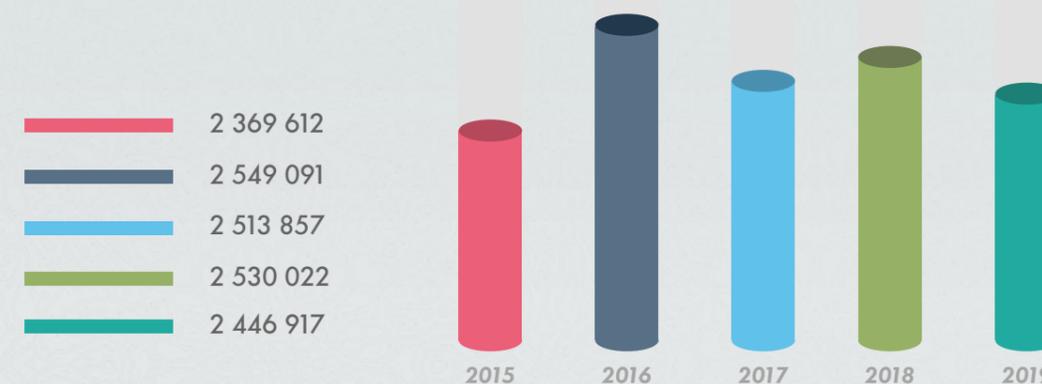
En 2019, les prêts individuels à l'entreprise représentent 68% du nombre total des prêts actifs et s'inscrivent toujours dans une tendance haussière par rapport aux exercices précédents.

## PRÊTS DÉBLOQUÉS

### NOMBRE DE PRÊTS DÉBLOQUÉS

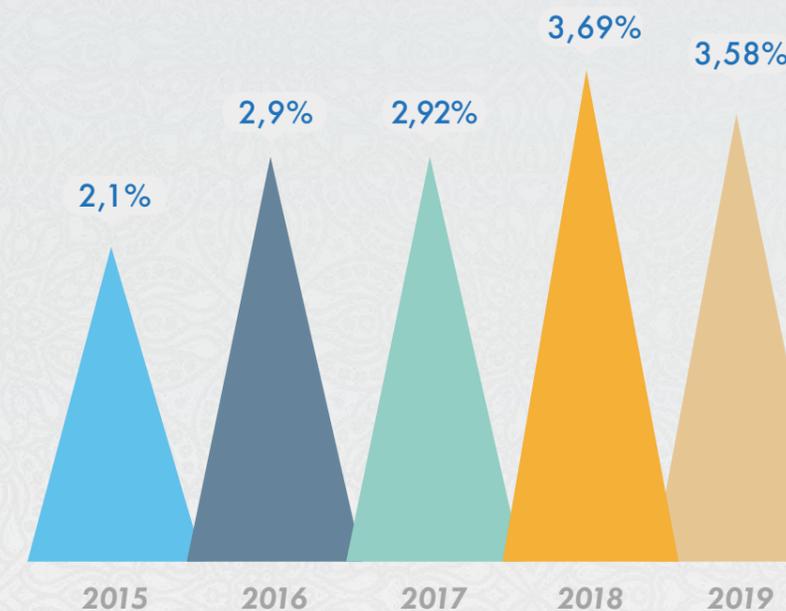


### VOLUME DE PRÊTS DÉBLOQUÉS EN KDH



En 2019, le nombre de prêts débloqués a diminué de l'ordre de 5,21% par rapport à l'exercice 2018.

## CÔÛT DU RISQUE



Le coût du risque en 2019 a représenté 3,58% contre 3,69% en 2018.

## ACTIVITÉ DE DIVERSIFICATION

### MICRO-ASSISTANCE "TAYSSIR AL AMANA"

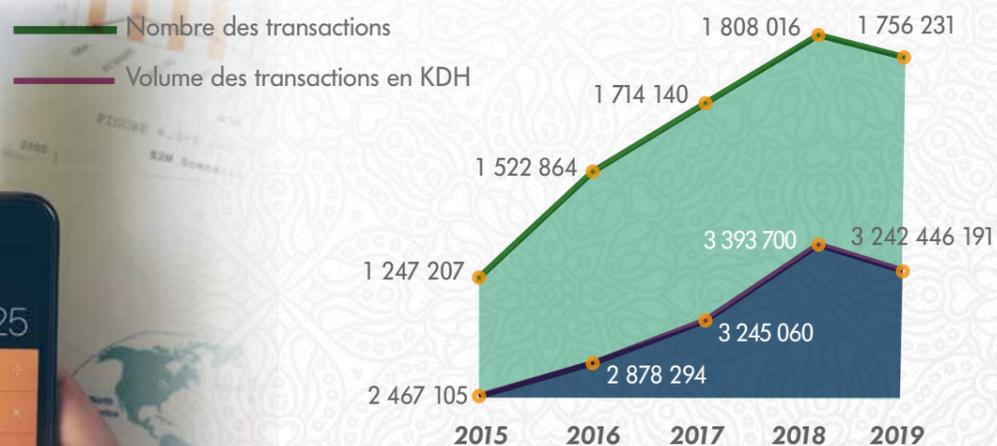
Depuis son lancement en octobre 2012, le produit de micro-assistance "TAYSSIR Al Amana", a connu une progression avec une couverture de plus de 1,4 millions de personnes assurées. La prestation depuis sa création a connu une évolution qui permet de couvrir les sinistres liés aux urgences médicales avec en plus les cas de naissance, et de décès.

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Nombre de clients couverts</b> (avec membres de famille)	302 392	311 804	324 533	319 412	306 418
<b>Nombre de personnes assurées</b> (avec membres de famille)	908 300	1 243 948	1 313 521	1 295 712	1 418 255
<b>Nombre de prestations servies</b>	13 328	14 603	16 010	14 465	15 669
→ Forfait Naissance	8 157	8 566	8 807	9 150	8 571
→ Participation aux frais d'hospitalisation	3 438	3 996	5 060	2 911	4 724
→ Transport Ambulance	904	808	589	613	509
→ Participation aux frais funéraires	573	1 024	1 335	1 506	1 386
→ Forfait Invalidité	225	174	177	234	438
→ Transport funèbre	30	35	42	51	41

Le nombre de prestations servies au profit des clients "Tayssir Al Amana" a enregistré une augmentation de l'ordre de 8% en 2019 comparativement à la même période de 2018.

le nombre de bénéficiaires "Tayssir Al Amana" (membres de famille compris) s'inscrit dans cette même tendance haussière, soit une progression de 9% par rapport à l'exercice 2018.

### TRANSFERT D'ARGENT



En matière de transfert d'argent, le nombre des transactions effectuées en 2019 ainsi que leur volume ont régressé respectivement de 3% et 5% par rapport à l'année 2018.

### COMPTE DE DÉPÔT ET DE RETRAIT «HISSAB BIKHIR»

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

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Nombre de comptes ouverts</b>	39 768	54 164	61 270	46 647	30 794
<b>Nombre de cartes vendues</b>	11 706	9 388	15 866	7 430	4 727
<b>Volume de versements (en dhs)</b>	62 691 380	84 397 118	113 646 053	103 776 092	85 620 447
<b>Volume de retraits (en dhs)</b>	58 317 943	80 590 934	114 966 168	116 375 708	106 644 592

En 2019, le nombre de comptes ouverts est de 30 794 contre 46 647 en 2018. Quant aux cartes bancaires vendues, leur nombre a avoisiné les 4 700 unités.

Le volume des versements réalisés s'élève à 85 millions de dirhams contre 103 millions de dirhams en 2018 soit une baisse de 17%. Le volume des retraits en 2019 a atteint les 106 millions de dirhams contre 116 millions de dirhams en 2018 soit une baisse de 8%.



## PERFORMANCE SOCIALE

SOUCI PERMANENT DE LA DOUBLE PERFORMANCE SOCIALE ET FINANCIÈRE

### INDICATEURS FINANCIERS 2019

121,21 %

**OSS**  
autosuffisance  
opérationnelle

**ROE**  
retour sur fonds propres\*

8,98 %

4,30 %

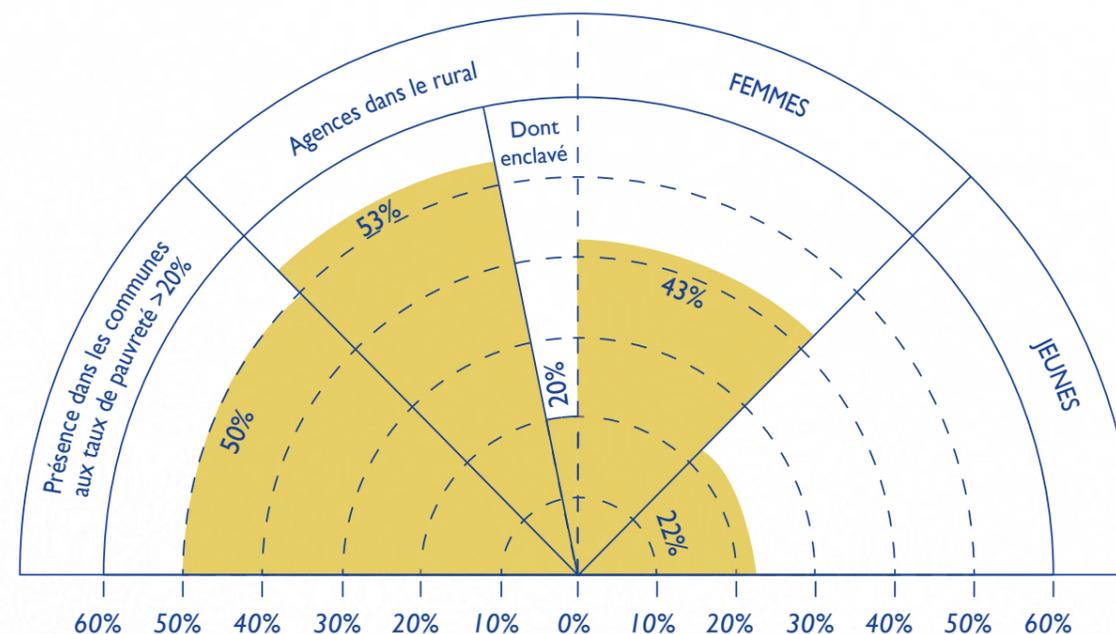
**ROA**  
retour sur actifs\*

\*Ratios hors provisions pour risques généraux

### INDICATEURS SOCIAUX 2019

	2015	2016	2017	2018	2019
% prêts de montant ≤ 30% du PIB/ habitant (9000dh)	57,3%	54,2%	60%	58%	57%
% prêts dont traites ≤ 1% du PIB/ habitant (300dh)	8,4%	9,5%	8,4%	10%	8%
Croissance du patrimoine moyen des clients	5%	3%	6,17%	4,27%	4%
Traite moyenne rapprochée à la marge client	18%	16%	15,13%	14,08%	14%

### INCLUSION FINANCIÈRE ÉTENDUE AUX PLUS VULNÉRABLES



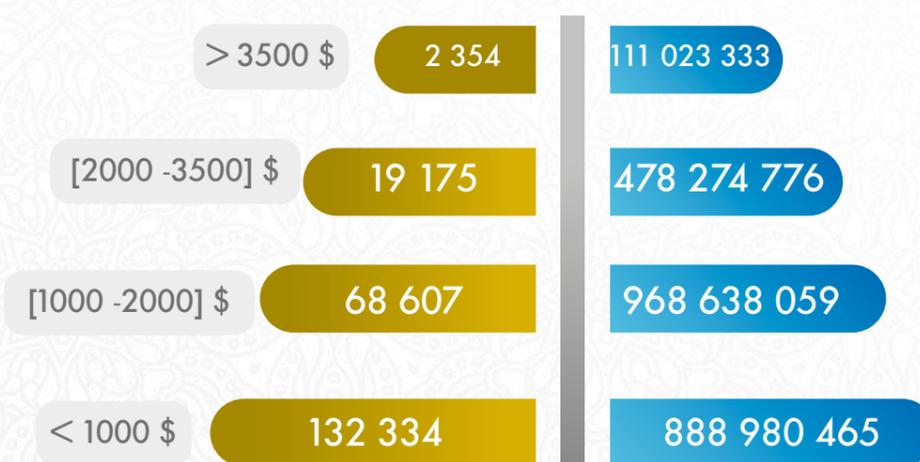
Le nombre d'agences d'al Amana microfinance dans le milieu rural représente 53% du total du réseau dont 20% situés dans le rural enclavé.

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

Les femmes représentent 43 % de la clientèle d'al Amana alors que les jeunes y représentent 22%.

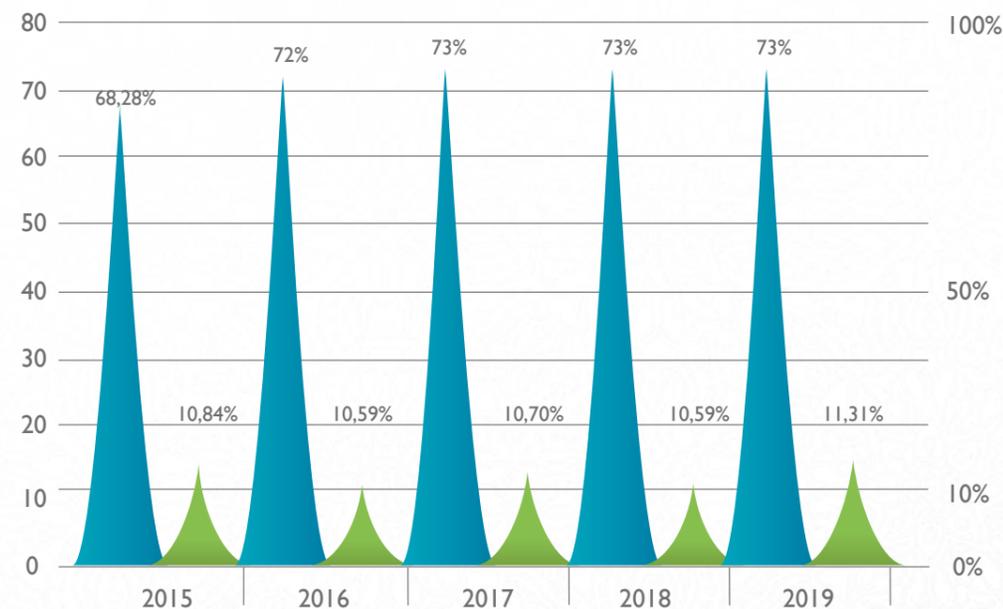
### ACCESSIBILITÉ AU MICROCRÉDIT

- Nombre de prêts déboursés
- Montant déboursé



## FIDÉLISATION ET PROTECTION DES CLIENTS

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



L'endettement croisé demeure maîtrisable, malgré la légère hausse du taux des clients communs avec d'autres institutions financières, ayant passé de 10,59% à fin 2018 à 11,31% à fin 2019.

## SUIVI DE L'IMPACT QUALITATIF ET DE LA SATISFACTION CLIENT

Soucieuse de l'impact de ses produits et services sur les bénéficiaires et de la satisfaction de sa clientèle, al Amana Microfinance a systématisé le suivi de certains indicateurs sociaux.

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

Les résultats remontés suite aux visites effectuées en 2019 auprès d'un échantillon de 2233 clients, se présentent ainsi :

Transformation au secteur formel	316 clients, soit 14% d'un échantillon de 2233 clients sondés
Passage au système bancaire	740 clients bancarisés, soit 33% des clients sondés. 155 clients ont été bancarisés après le prêt al Amana.
Nombre d'emplois créés après le prêt	172 emplois créés par 137 clients
Taux de satisfaction des clients	2174 clients sont satisfaits des produits et services d'al Amana, soit 97% de l'échantillon sondé.

## SERVICES NON FINANCIERS

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

## ACCOMPAGNEMENT & FORMATION



Pour améliorer les capacités entrepreneuriales et managériales des bénéficiaires plusieurs formations leur sont dispensées.

Ainsi, nos agents de crédit ont déployé 48 107 formations de base, en matière d'éducation financière, au profit des bénéficiaires avant le déblocage des prêts et leur ont prodigué des conseils en fonction de leurs situations et de leurs difficultés.

A travers ses différents partenariats, Al Amana a élargi son catalogue

de formation avec des modules sur : l'éducation financière, le développement entrepreneurial, le développement Humain, des formations métiers et en techniques de vente. Ces formations, ont touchées près de 3541 bénéficiaires.

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

Notre partenariat avec la Fondation Marocaine de l'Education Financière continue à renforcer nos engagements d'accompagnement et d'amélioration des capacités managériales de nos clients, via un programme complet sur l'Education Financière ayant été pour l'essentiel réalisé par le corps de formateurs internes d'Al Amana.

Avec l'Association de la Promotion de l'Education et de la Formation à l'Etranger (APEFEE), les efforts sont maintenus pour soutenir l'autonomisation des femmes et promouvoir l'entrepreneuriat féminin dans le cadre du programme Min Ajliki.

Le Centre Mohammed Six de soutien à la microfinance solidaire, a permis aux clients de l'institution de bénéficier de plusieurs sessions de formation dans le cadre des rencontres régionales des microentrepreneurs et à travers un programme convenu entre les deux institutions.

# APPUI À LA COMMERCIALISATION

Consciente de l'importance de l'appui à la commercialisation pour ses client(E)s, Al Amana microfinance réitère son engagement social et fait de cette composante une partie intégrante de son offre de services non financiers. L'objectif étant d'apporter un avantage substantiel permettant aux bénéficiaires de mieux faire connaître leurs produits et services et de booster leurs ventes. Ceci va de l'organisation de journées commerciales en faveur de ses client(E)s dans l'ensemble de ses succursales, à la facilitation de leurs participation aux différents salons, rencontres régionales et foires itinérantes d'exposition et de commercialisation organisés par ses partenaires :

## JOURNÉE INTERNATIONALE DE LA FEMME

En guise de célébration de la Journée Internationale de la Femme, des événements internes ont été organisés dans l'ensemble des succursales de l'institution.

Ce rendez vous annuel visant la promotion de l'entrepreneuriat féminin national, en rendant hommage aux meilleures clientes de l'institution, a connu une grande affluence soit 1456 visiteurs. Le programme de cette journée s'est voulu riche et diversifié, incluant : expositions, réseautage et échange fructueux avec les participantes.

300 clientes ont été gratifiées à cette occasion.

## FOIRE COMMERCIALE DU RAMADAN 2019

Al Amana microfinance a participé à la foire commerciale du Ramadan, dans sa 35ème édition, qui s'est tenue du 11 Mai au 04 Juin 2019 à la Foire Internationale de Casablanca.

Ce rendez-vous commercial annuel, qui promet de répondre aux demandes les plus diverses et de satisfaire tous les budgets de la population locale, a permis à 11 micro-entrepreneurs de l'institution : d'y exposer leurs produits, d'appréhender la diversité culturelle et le savoir-faire de micro-entrepreneurs de différentes nationalités et de nouer de nouvelles relations commerciales.

## JOURNÉES PORTES OUVERTES À EL JADIDA & À KELAA DES SRAGHNA

Sous le thème : inclusion financière et développement entrepreneurial des jeunes, deux nouvelles éditions des journées portes ouvertes, organisées par al Amana microfinance et silatech, ont eu lieu respectivement à El jadida et El kelaa des sraghnas du 22 au 28 Avril 2019 et du 11 au 16 juin 2019.

Tenues sur une semaine, ces journées d'échange visent à : développer l'affect client, promouvoir le leadership et le rayonnement de notre institution, approcher les jeunes microentrepreneurs pour cerner davantage leurs attentes et besoins en matière de financement et d'accompagnement.

Constituant une réelle opportunité d'ouverture sur un public diversifié, ces rendez-vous ont été l'occasion de réitérer l'importance des programmes inclusifs dans la promotion des activités génératrices de revenus, de décortiquer les différentes modalités d'appui prodigués à la clientèle actuelle et potentielle de l'institution et de zoomer sur le nouveau produit "IDMAJ" conçu en partenariat avec Silatech pour servir les jeunes porteurs de projets, de 18 à 35 ans, en quête d'un partenaire financier pour concrétiser leurs projets.

En somme pas moins de 200 exposants ont répondu présents aux deux événements s'étalant chacun sur une superficie de 1800 m². 521 clients ont bénéficié de sessions de formation portant sur l'une des thématiques suivantes : Développement personnel, Education financière, Gestion du budget, Packaging Design et Techniques de vente.

Deux nouvelles éditions d'al Amana Awards ont été organisées en marge de l'événement pour récompenser les MeilleurEs jeunes Micro-entrepreneurEs exerçant une activité génératrice de revenus, d'utilité sociale et/ou environnementale, qui constituent des modèles de réussite de par l'évolution de leur activité et l'usage du microcrédit contracté à bon escient.

Pas moins de 10.000 visiteurs des habitants d'El jadida, El Kelaa des sraghnas et alentours n'ont pas caché leur grande joie de venir participer aux différentes thématiques de ces journées.

## RENCONTRES RÉGIONALES DES MICRO-ENTREPRENEURS

Courant l'exercice 2019, al Amana microfinance a prit part aux quatre rencontres régionales, organisées par le Centre Mohamed VI de Soutien à la Microfinance Solidaire dans les villes de :Kelaa des Sraghna, Mdilet, M'diq et El Jadida et à la caravane mobile organisée à la ville de M'diq.

Ces initiatives ont permis non seulement à ses 48 clients participants de se faire connaître et d'exposer leurs produits à titre gracieux, mais également à 38 d'entre eux de : suivre des sessions de formation en éducation financière, de renforcer leurs compétences commerciales et managériales et d'en connaître plus sur : la gestion de la relation client, le réseautage, et l'achalandage des produits.

## SALON DE L'ECONOMIE SOCIALE & SOLIDAIRE 2019

Al Amana Microfinance était présente à la 8ème édition du Salon de l'Economie Sociale et Solidaire (ECOSS) qui s'est tenu du 09 au 18 Novembre 2019 à la ville d'Oujda, à l'initiative du Ministère de l'Artisanat et de l'ESS. Thème retenu : "Économie Sociale et Solidarité, Initiatives Renouvelables et Opportunités Prometteuses".

Ce salon ayant connu la participation de plusieurs acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire, s'est démarqué par des journées d'études animées par des experts et des spécialistes de l'ESS du Maroc et des pays participants.

40 clients de l'institution ont bénéficié ; de stands d'exposition et d'ateliers de formation portant : sur la gouvernance, la sécurité sanitaire, le renforcement des compétences et le leadership des acteurs de l'ESS.

Alors que les organisateurs du salon ont tablé sur 200.000 visiteurs, le flux a été beaucoup plus important comprenant : professionnels, étudiants et particuliers à la découverte de l'ESS.



## FOIRE DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE À MARRAKECH

Sous le thème «L'économie sociale et solidaire: levier d'un développement socio-économique durable», la première édition de la foire de l'économie sociale et solidaire a eu lieu du 19 au 26 Octobre 2019 à Marrakech.

Organisé par le Conseil de la région de Marrakech-Safi en partenariat avec le ministère du Tourisme, de l'Artisanat, du Transport aérien et de l'Economie sociale et la Wilaya de la région de Marrakech-Safi, ce rendez vous a connu la participation de près de 200 exposants issus des différentes provinces de la région et une grande affluence marquée par près de 26.000 visiteurs.

Notre institution a été représentée par 19 clients de la région, ayant exposé leurs produits tout au long de cette manifestation et bénéficié de plusieurs ateliers de formation.

## JOURNÉE INTERNATIONALE DE LA JEUNESSE

Une nouvelle initiative entreprise par al Amana Microfinance vient se rajouter aux actions engagées en faveur de sa clientèle en matière d'appui à la commercialisation, à savoir : la journée internationale de la jeunesse.

Organisée à l'occasion de la fête de la Jeunesse, à l'ensemble des succursales de l'institution, cette première édition qui s'est tenue le 5 Septembre 2019 s'est voulue un carrefour d'exposition, de formation et d'échanges visant à encourager les jeunes micro-entrepreneurs et de booster leur esprit d'entrepreneuriat. Al Amana a réservé en fin de cet événement, un accueil chaleureux aux visiteurs dans une ambiance festive et conviviale.

Pas moins de 187 jeunes microentrepreneurs ont pris part à ce rendez vous de promotion de l'entrepreneuriat jeune, qui se veut désormais annuel.

## VALORISATION DES CLIENTS



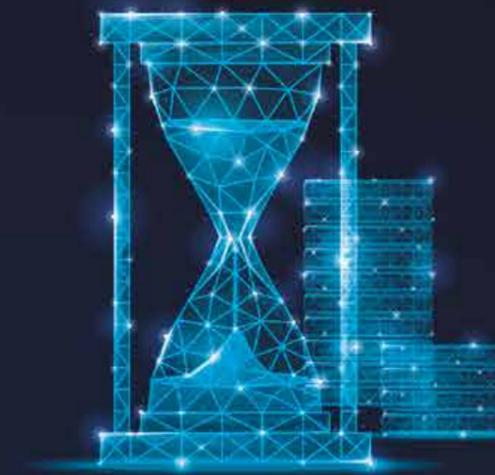
Al Amana Microfinance valorise ses clientes en présentant leurs candidatures aux divers concours nationaux et internationaux, récompensant ainsi les meilleurs profils :

A l'instar des précédentes éditions, nos clientEs ont pris part au concours d'appui aux AGRs, visant l'insertion et l'autonomie économique des jeunes, organisé par la Fondation CDG en partenariat avec le Centre Mohamed 6 et la FNAM.

12 client(E)s de al Amana ont bénéficié de l'aide financière de la Fondation CDG en guise d'encouragement de leurs perspectives entrepreneuriales.

A noter que les personnes primées bénéficieront également d'une formation dispensée par le Centre Mohammed VI de soutien à la Microfinance solidaire et d'un accompagnement ciblé par le Fonds JAIDA et la FNAM, dans l'objectif de garantir la viabilité et la pérennité de leurs micro-entreprises.

## RESSOURCES ET MOYENS



### RÉSEAU DE DISTRIBUTION

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

Le nombre d'agences est passé de 646 en 2018 à 650 à fin 2019, soit une légère augmentation de 0,61% .

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>RÉSEAU GLOBAL</b>	593	606	643	646	650
<b>dont Rural</b>	279	283	299	301	298
<b>dont Urbain</b>	228	237	258	259	266
<b>dont unités mobiles</b>	86	86	86	86	86

En 2019, le réseau de distribution a connu un léger élargissement, avec maintien de la tendance de rééquilibrage de l'exposition Urbain/Rural.

### RESSOURCES HUMAINES

#### EFFECTIF GLOBAL

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>EFFECTIF GLOBAL</b>	2306	2378	2463	2459	2433
<b>% réseau</b>	93%	92%	92%	92%	91,90%
<b>% siège</b>	7%	7,5%	8%	8%	8,09
<b>% femmes dans l'effectif global</b>	51%	51%	50%	51%	50,18
<b>% femmes dans l'encadrement et le top management</b>	31%	32%	33%	33%	32,93

L'effectif global a enregistré une légère baisse en 2019, de l'ordre de 1,05%, par rapport à l'exercice 2018.

En 2019, les femmes représentent 50% de l'effectif global et près de 33% du staff d'encadrement et du top management.

## FORMATION ET RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES

La formation revêt d'une grande importance dans la stratégie de développement des Ressources Humaines d'Al Amana Microfinance. Ainsi, son personnel a bénéficié en 2019 de formations continues, séminaires et formations diplômantes.

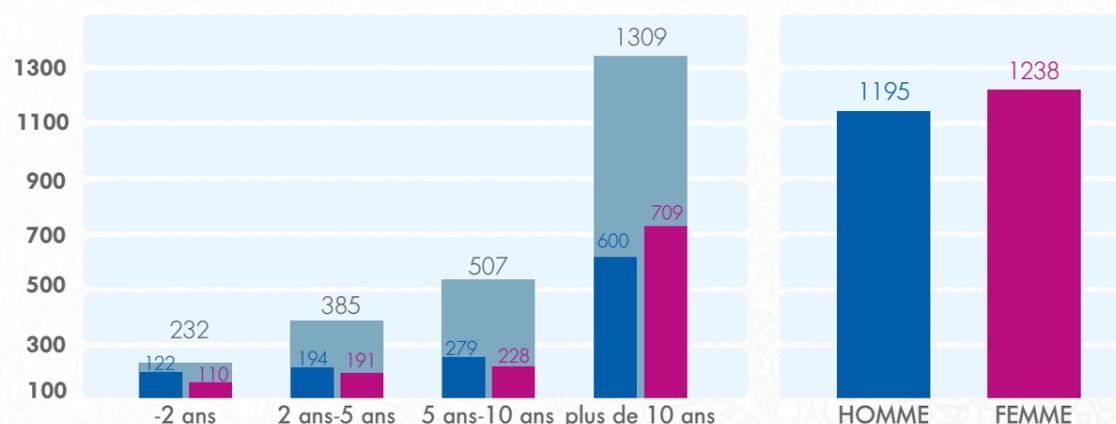
Le tableau ci-dessous recense les principaux indicateurs de l'activité et met en exergue l'effort fourni par l'institution pour renforcer et favoriser le développement des compétences de son capital humain.

Réalisations	2019
Nombre de bénéficiaires de la Formation Diplômante	24
Nombre de bénéficiaires de la Formation Continue et séminaires	793
Nombre de jours Homme / Formation	1629,5
Nombre moyen de jours de formation par collaborateur	0,67
Formation des nouveaux entrants	210
Nombre de jours Homme/ Formation	1590

## ENGAGEMENT ET LOYAUTÉ DU PERSONNEL

Pyramide par ancienneté : 2019

Ectif Total : 2433



Durant l'exercice 2019, 54% de l'effectif de l'institution présente une ancienneté supérieure à 10 ans. 10% de l'effectif global jouit d'une ancienneté n'excédant pas les 2 ans.

## ÉVOLUTION TAUX DE DÉPART ET TURN OVER

Évolution taux de départ

Évolution turn over

Année	Taux de départ	Turn over
2019	8,70%	8,38%
2018	9,72%	10,88%
2017	7,36%	10,70%
2016	5,59%	7,38%
2015	6,03%	7,66%

Le taux du Turn over a baissé en 2019 comparativement à l'exercice précédent. Il demeure, acceptable par rapport aux standards du marché.



## FORMATION À DISTANCE (E-LEARNING)

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

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

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

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

Dans le cadre du plan de formation à distance 2019, l'Université d'al Amana a administré des formations métiers et transverses au profit de plus de 2000 collaborateurs toutes catégories confondues.

## PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION

Sur la base de la modélisation des meilleurs profils de ses trois principales catégories du personnel : chefs d'agence, agents de crédit et chargés de clientèle, al Amana a mis en place des programmes adaptés à chaque catégorie, favorisant la montée en compétences et la gestion de carrière. Notamment :

> Des programmes de formation au profit de :

- 23 Gestionnaires d'agences ;
- 115 agents polyvalents.

> Lancement de la formation/action auprès de 168 collaborateurs en vue d'accompagner les équipes réseau en matière de performance commerciale via le développement des compétences techniques et transverses.

# SYSTÈMES D'INFORMATION ET RÉINGÉNIERIE DES PROCESSUS

## MAINTIEN DE LA CERTIFICATION ISO 9001 : 2015

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

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



## MAINTENANCE DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ (SMQ)

La maintenance du Système de Management de la Qualité a pour objectif d'assurer le suivi et l'amélioration continue du Système, et ce tout au long du cycle de vie de la certification. Al amana Microfinance a mis en place un programme de maintenance du SMQ qui repose sur :

- Audits Qualité Interne Semestrielles.
- Revues de Processus Semestrielles.
- Revues de Direction Semestrielles.
- Formation et Sensibilisation continue.
- Communication interne.



• Groupes d'amélioration de la Qualité de service, animés par les pilotes des processus.

Rappelons que la durée de validité de la certification ISO 9001 : 2015 est de 3 années, pendant lesquelles Al Amana subit un audit annuel de surveillance.



## MISE EN PLACE D'UNE SOLUTION INNOVANTE POUR UN PARCOURS D'AGENT DE CRÉDIT DIGITALISÉ ET FLUIDIFIÉ

Comme stipulé dans le cadre de son projet d'entreprise oufouq 2021, Al amana Microfinance a défini une stratégie digitale innovante, adaptée à son environnement et à ses valeurs, basée sur les 4 axes suivants :

01

Un parcours agent digitalisé et fluidifié

02

Une expérience client sociale et digitale

03

Une distribution maximisée

04

Organisation agile et une culture de l'innovation

L'exercice 2019 a été marqué par la mise en place d'une première application digitale du Parcours Agent de crédit, qui permettra :

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

Il convient de préciser que cet outil digital est destiné à l'agent de crédit pour lui permettre d'effectuer une multitude d'opérations, dont :

- La consultation et l'identification des clients existants ;
- L'inscription des prospects en temps réel et la formalisation des actions de prospections réalisées ;
- L'instruction d'un dossier de crédit sur terrain ;
- L'analyse financière ;
- La géo localisation des clients.

## ORGANISATION ET GESTION DE CONNAISSANCES

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

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

Courant l'exercice 2019, 55 procédures touchant aux familles des processus : Support, Réalisation et Management ont été élaborées.

Toujours dans cette optique, la refonte du processus octroi de prêts a été opérée pour répondre aux impératifs suivants :

- Efficacité opérationnelle et optimisation des processus.
- Renforcement du contrôle interne et à distance.
- Optimisation des formulaires d'Analyse de Patrimoine et des Revenus.
- Capitalisation sur l'existant pour design du parcours digitalisé.
- Maîtrise du risque.

## GÉNÉRALISATION DU MODÈLE AGENCE

Al Amana Microfinance a procédé à la généralisation du modèle de fonctionnement de l'agence dans tout son réseau de distribution.

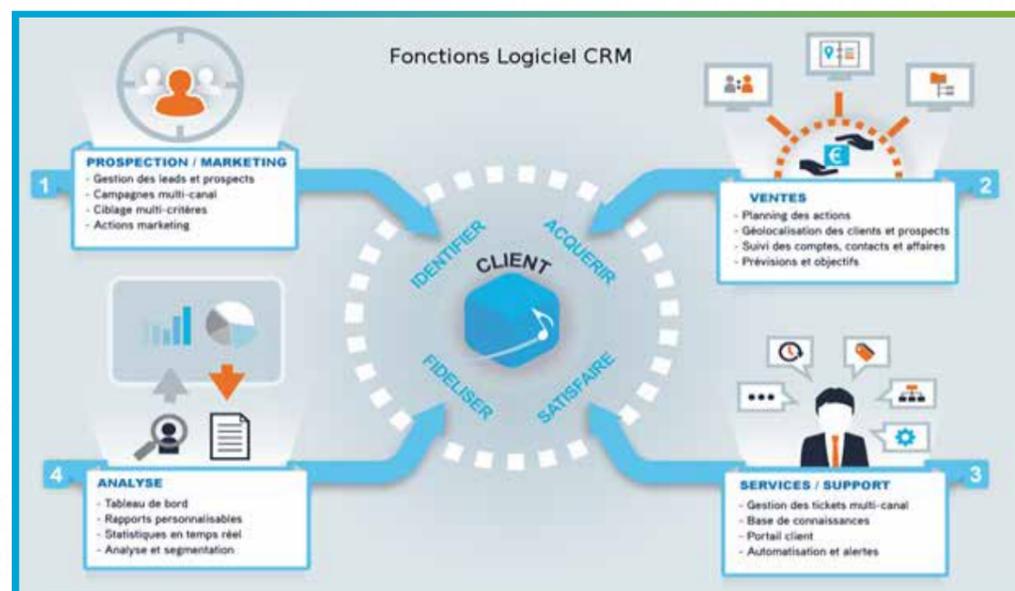
Rappelons que ce modèle organisationnel, ayant été mis en place afin d'accompagner le développement de l'activité avec efficacité opérationnelle et efficience, vise à atteindre les objectifs suivants :

- Définir une organisation du réseau de distribution en ligne avec les orientations stratégiques de l'institution en matière de qualité de service.
- Adopter une stratégie d'allocation de ressources adéquates à chaque type d'agences.
- Mettre en place une organisation du réseau alliant la composante de développement à celle de l'efficacité opérationnelle.
- Renforcer les dispositifs de contrôle interne par la multiplication des niveaux d'encadrement de proximité au sein du réseau.

## MONTÉE EN CHARGE DU CRM : GESTION DE LA RELATION CLIENT

Dans le cadre de sa stratégie d'amélioration de la connaissance client, Al Amana Microfinance a déployé le CRM « Customer Relationship Management » dans le système d'Information, Ce nouveau module permet de :

- **Fidéliser** les clients à travers une meilleure connaissance par les agents qui pourront répondre précisément à leurs besoins...et même les anticiper.
- **Identifier** un plus grand nombre d'informations sur les clients.
- **Acquérir** un portefeuille plus important à travers les ventes répondant aux besoins et attentes des clients d'une manière pointue.
- **Satisfaire** les différents services et intervenants par la création d'une synergie en favorisant la collaboration entre tous.



## RENFORCEMENT DU DISPOSITIF DE GESTION DE RISQUES

Renforcement du dispositif interne en matière de prévention, détection et traitement du risque par le biais de :

- La mise en place d'un nouveau profil « Risk Analyst » qui intervient dans le processus d'octroi du Prêt Individuel pour l'analyse des dossiers de prêt à risque.
- L'évaluation régulière de l'efficacité des dispositifs de prévention et de détection des risques.

## MISE EN PLACE D'UNE SOLUTION INFORMATIQUE DE SUIVI BUDGETAIRE, ACHATS, IMMOBILISATIONS ET GESTION DE STOCK

Al Amana Microfinance a mis en place une solution informatique intégrée pour la gestion informatisée des processus suivants :

- Processus des Achats ;
- Processus de Gestion des Immobilisations ;
- Processus de Gestion du Stock ;
- Processus de gestion Budgétaire.

## COMMUNICATION DIGITALE

### AL AMANA MAINTIENT SES EFFORTS EN MATIÈRE DE COMMUNICATION DIGITALE :



Courant l'exercice 2019, l'institution a maintenu les efforts déployés, jusque là, en matière de communication digitale via le renfort de sa présence sur les réseaux sociaux. L'objectif étant de se rapprocher davantage de sa communauté, favoriser des interactions humaines de qualité et de véhiculer une image attachante de ses produits et services.

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

- Elargir sa communauté et générer plus de trafic qualifié sur son site web ;
- Renforcer sa notoriété et avoir un bon référencement sur les moteurs de recherche ;
- Veiller sur sa E-réputation ;
- Renforcer l'affect client, en personnalisant les messages et favorisant des interactions One-To-One susceptibles de mieux appréhender les besoins de ses prospects;
- Capitaliser sur le succès des deux précédentes campagnes qui, rappelons-le, sont aujourd'hui riches d'une audience de près de 24000 internautes.



## ÉVÉNEMENTS DE L'ANNÉE

### LANCEMENT DU PROJET D'ENTREPRISE OUFOUQ 2021

Al Amana microfinance a procédé au lancement de son projet d'Entreprise « Oufouq 2021 » via l'organisation d'ateliers de travail qui se sont déroulés au niveau régional, du 15 au 19 janvier 2019. Englobant l'ensemble des axes de réflexion et projets aspirant à hisser au meilleur niveau les performances de l'Institution et d'affirmer son leadership historique, le plan triennal oufouq 2021 sera édifié par voie participative, pour :



- Susciter le désir de créer et d'agir ensemble, de manière cohérente, et insuffler l'impulsion nécessaire à la création d'une dynamique d'ensemble ;
- Avoir une vision plus limpide sur les objectifs généraux et particuliers de l'institution à l'horizon 2021, ses chantiers structurants et projets originaux ainsi que les jalons de la période future.
- Mobiliser toutes les parties prenantes autour de ce projet structurant et veiller à assurer son appropriation par l'ensemble des collaborateurs ;

Les thématiques traitées durant les ateliers ont porté principalement sur : La croissance, le risque et l'efficacité opérationnelle. L'objectif étant, entre autres: d'exploiter pleinement les segments traditionnels, explorer les nouveaux segments porteurs de croissance, consolider une meilleure culture du risque au niveau central et régional, développer l'affect client via une offre plus étoffée de services non financiers, user du digital en tant que nouveau canal de prospection, réduire et optimiser davantage les coûts...

### AL AMANA MICROFINNACE LANCE LE NOUVEAU PRODUIT TAMWIL MOUMTAZ

Lancé en Août 2019, ce nouveau produit vient étoffer la gamme de produits de l'institution et répondre aux attentes des clients dont le besoin de financement est compris entre 10 000DH et 50 000DH et répondant au moins à l'une des conditions d'éligibilités ci après :

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

### TAMWIL EXPRESS : NOUVEAU PRODUIT DESTINÉ AUX TPE

Une première au Maroc, al Amana Microfinance octroie un prêt de 150.000 dhs à une TPE via la plateforme digitale de financement de trésorerie RIFSO en 24H !

Il convient de préciser que le nouveau produit « Tamwil express » s'adresse aux TPE formalisées, inscrites sur la plateforme digitale de notre partenaire RIFSO, pour le financement de leurs besoins de trésorerie.

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

### AL AMANA MICROFINANCE MAINTIENT SA CERTIFICATION ISO 9001:2015



La démarche qualité dans laquelle s'est inscrite al Amana Microfinance continue à s'affirmer !

Le premier audit de suivi, conduit par l'organisme de certification Bureau Veritas du 08 au 11 juillet 2019 et couvrant les 8 processus du système de management de qualité, a confirmé la maintenance de la certification ISO 9001 V2015 d'al Amana pour le périmètre « Activité de Microcrédit ».

Cette labellisation, vient conforter al Amana Microfinance dans son positionnement de référence au niveau national et régional et couronner l'investissement commun de son Conseil d'Administration, sa Direction et l'ensemble de son personnel dans l'application et l'évolution permanente des dispositions du Système de Management de la Qualité.

### AL AMANA MICROFINNACE RÉUSSIT L'AUDIT DE SURVEILLANCE DE LA CERTIFICATION SMART CAMPAIGN

En guise de mesure de sa performance sociale, Al amana Microfinance vient de mener un audit de surveillance de la certification Smart Campaign qu'elle a rempli avec succès.

Sachant que cette distinction ayant été obtenue en janvier 2017 a une validité de 4ans , une vérification de mi-parcours a été lancée ,par MicroFinanza,en Mars dernier. L'objectif étant de s'assurer que l'institution n'a pas subi de changements institutionnels majeurs entravant son adhésion aux Principes de Protection des Clients, qui rappelons- le s'articulent autour des 07 principes suivants :

- Le développement des produits et distribution appropriés.
- La prévention du surendettement.
- La transparence.
- La tarification responsable.
- Le traitement respectueux et équitable des clients.
- La confidentialité des données des clients.
- Les mécanismes de résolution des plaintes conformes.



L'audit de surveillance mené a démontré que notre institution continue d'adopter l'ensemble des normes appropriées en matière de protection des clients dans : ses opérations, ses offres de produits et services et sa gestion de la relation client et de se conformer entièrement aux principes de la Smart Campaign.

Compte tenu des résultats obtenus, suite à cette vérification, notre statut d'institution financière certifiée Smart demeure inchangé.

# SITUATION FINANCIÈRE ET COMPTABLE

## COMPTES DE PRODUITS ET CHARGES

### PRODUIT NET DE MICROCRÉDIT

Le Produit Net d'exploitation Micro-crédit, marque une progression de 2,66% par rapport à décembre 2018 passant de 578 millions de DH à 593 millions de DH en 2019.

Cette amélioration est imputable à un accroissement modéré de l'activité et à un repli des charges financières de 18,38% par rapport à 2018.

### CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION

Les charges générales d'exploitation se sont établies à 372 millions de dirhams enregistrant une hausse de 1,64% par rapport à fin 2018. Cette progression maîtrisée a été induite principalement par l'évolution des charges du personnel, (+4,7 MDH) générées, par les augmentations salariales et par l'octroi d'une prime exceptionnelle. Elle est également due à une légère progression des charges externes (+ 1,4 MDH), qui s'explique par l'observation par Al Amana d'une pause dans le programme de relocalisation et du développement du réseau durant l'année 2019.

Le coefficient d'exploitation retraité\* s'est établi à 58,20% soit à un niveau inférieur que celui de l'exercice précédent (59,79%) et qui demeure le plus bas du secteur.

### COÛT DU RISQUE

Le coût du risque de crédit, correspondant aux dotations nettes de reprises de provisions pour créances en souffrance, s'est établi à 91,5 MDH\*\* contre 93,4 MDH enregistrant ainsi un recul de 2%.

Ce coût a absorbé 45,41% du Résultat courant contre 47,34% une année auparavant. Rapporté à l'encours moyen brut des crédits, il a représenté 3,58%, contre 3,69% en 2018.

Poursuivant sa politique prudentielle de couverture des risques non avérés, l'Institution a constitué une provision pour risques généraux additionnelle de 40 MDH, relevant ainsi son encours à 260 Millions de DH.

### RÉSULTAT NET

Le résultat net comptable, s'est établi à 114,6 MDH, soit une hausse de 13,36% par rapport à celui de l'exercice précédent, consolidant davantage la situation financière d'Al Amana.

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

\*\* Dotations nettes retraitées en incluant la subvention de Silatech



## COMPTES DE PRODUITS ET CHARGES

Chiffres en milliers de DH

Libellés	31/12/2019	31/12/2018
Produits d'exploitation de microcrédit	639 737	634 806
Charges d'exploitation de microcrédit	46 480	56 947
Produit net d'exploitation de microcrédit	593 257	577 860
Autres produits d'exploitation hors micro-crédit	48 304	38 617
Charges générales d'exploitation	372 384	366 374
Dotations aux provisions et pertes sur créances irrécouvrables	236 854	223 621
Reprise de provisions et récupérations sur créances amorties	77 733	77 480
Résultat courant	110 056	103 962
Résultat non courant	8 736	975
Résultat de l'exercice	114 664	101 144

## CHARGES PAR FAMILLE RETRAITÉES

Chiffres en milliers de DH

Libellés	31/12/2019	31/12/2018
Charges Financières	46 607	56 668
Charges du Personnel	252 993	248 203
Charges de détérioration du portefeuille	91 532	93 428
Charges Administratives	118 305	116 829

## COMPTES DU BILAN

### CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE

Dans un contexte économique difficile et très concurrentiel, l'encours net des créances sur la clientèle, composé à plus de 96% de créances saines, a pratiquement stagné à fin décembre 2019, pour s'établir à 2 473 millions de dirhams contre 2 476 millions de dirhams, une année auparavant.

Al Amana continue à maintenir sa position de leader sur le marché du microcrédit avec une part de marché de plus de 37% en termes d'encours bruts.

### L'ENDETTEMENT BANCAIRE

L'encours de la dette au 31 décembre 2019 s'est établi à 962 Millions de Dirhams. Il est composé essentiellement par les emprunts à terme qui continuent à représenter la principale source de financement de l'Institution.

Ces emprunts qui ont été contractés particulièrement auprès des partenaires locaux sont assortis majoritairement de taux fixes. La part des encours à taux variable représente 15% de l'encours total de la dette.

Le coût moyen pondéré des financements au titre de l'exercice 2019 a diminué de 28 points de base et s'est établi à 4,18 % contre 4,46% en 2018.

Durant l'année 2019, Al Amana a mobilisé 5 prêts amortissables pour un montant global 550 millions de dirhams, contractés auprès d'Attijariwafa Bank (200 MDH), de Jaida (150 MDH), de la BMCE (100 MDH), de l'Arab Bank (80 MDH) et de la SFI (20 MDH).

De leur côté, les autorisations des découverts et crédit spot ont été renouvelées, pour un montant global de 352 Millions de Dirhams, continuent à être utilisées d'une manière souple.

## FONDS PROPRES

Les fonds propres comptables poursuivent leur consolidation à fin décembre 2019 en s'établissant à 1 438 millions de DH contre 1 277 MDH à fin 2018, soit un accroissement de 12,42%, permettant ainsi d'assurer à l'Institution une solidité financière confortable pour accompagner les objectifs de son développement.



## COMPTES DU BILAN

Montants en milliers de DH

Libellés	31/12/2019	31/12/2018
<b>Actif</b>	<b>2 666 076</b>	<b>3 016 100</b>
Trésorerie Actif	68 250	425 321
Dont Comptes à vue rémunérés	101	68
Créances sur la clientèle	2 473 832	2 476 558
Autres actifs	70 618	56 972
Valeurs immobilisées	53 377	57 249
<b>Passif</b>	<b>2 666 076</b>	<b>3 016 100</b>
Trésorerie - Passif	67 551	439 750
Dettes de financement	894 298	1 029 138
Autres dettes	269 401	270 451
Fonds propres assimilés	96	119
Fonds associatifs (retraités)	1 434 731	1 276 642
dont Résultat de l'exercice	114 664	101 144

## RATIOS FINANCIERS

Ratios d'autonomie	2019	2018
Autonomie opérationnelle	121,21%	119,27%
Autosuffisance financière	121,21%	119,26%
<b>Ratios de coût de l'unité prêtée</b>		
Charges personnel/encours moyen	9,56%	9,46%
Charges administratives /encours moyen	4,63%	4,61%
Charges qualité de portefeuille/encours moyen	3,58%	3,69%
Charges d'intérêt/encours moyen	1,82%	2,24%
<b>Ratios de rendement</b>		
Rendement du portefeuille	24,39%	24,39%
Rendement des Fonds propres*	8,98%	8,88%
Rendement des Actifs ROA*	4,30%	3,35%

\*Ratios hors provisions pour risques généraux



محمد يوسف السبتي  
خبير في المحاسبة  
مجلس لدى المحاكم

**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

KPMG  
11, Avenue El Kacem, Souissi - Rabat  
Téléphone : 212 5 37 63 37 02 (à 06)  
Télécopie : 212 5 37 63 37 11  
ICE : 001529804000091

Cabinet SEBTI

Youssef SEBTI  
Expert-comptable

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

**PARTENAIRES**



# IMPLANTATION SUR TOUT LE TERRITOIRE

	2015	2016	2017	2018	2019
NOMBRE D'AGENCES/RURAL	279	283	299	301	298
NOMBRE D'AGENCES/URBAIN	228	237	258	259	266
AGENCES MOBILES	86	86	86	86	86
RÉSEAU GLOBAL	593	606	643	646	650

 564  
Agences

 86  
Agences mobiles

36%  
du secteur

