



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

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



TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT	04
PRÉSENTATION	06
GOUVERNANCE	08
Organes de gouvernance	09
Organisation	10
OFFRE DE PRODUITS ET SERVICES	12
Produits financiers	12
Produits de diversification	13
ÉVOLUTION DU SECTEUR DU MICROCRÉDIT	14
Effectif	14
Encours de crédit	14
Clients actifs	15
Portefeuille à risque	15
Al Amana dans le secteur	15
ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ	16
Activité de microcrédit	16
Activité de diversification	20
Performance sociale	22
Services non-financiers	25
RESSOURCES ET MOYENS	29
Réseau de Distribution	29
Ressources Humaines	29
Systèmes D'information et Réingénierie des Processus	32
Communication Digitale	35
ÉVÉNEMENTS DE L'ANNÉE	36
Al Amana Microfinance obtient la certification ISO 9001 : 2015	36
Al Amana Microfinance et Silatech s'associent pour le développement de l'entrepreneuriat et l'inclusion financière des jeunes au Maroc	36
Relèvement des plafonds des microcrédits	36
SITUATION FINANCIÈRE ET COMPTABLE	37
Comptes de produits et charges	37
Comptes du bilan	38
Opinion des commissaires aux comptes	40
PARTENAIRES	41
CARTE D'IMPLANTATION D'AL AMANA	42

MOT DU PRÉSIDENT



L'année 2018 a été, pour notre Institution, une année de consolidation des acquis et de distinction, en dépit d'un contexte de risque croissant.

Durant le deuxième trimestre 2018, al Amana Microfinance a réussi le test de conformité de son Système de Management Qualité (SMQ) aux exigences de la version 2015 de la norme ISO 9001, devenant certainement ainsi l'une des toutes premières institutions de Microfinance à se faire certifier ISO au niveau national.

En constituant une nouvelle marque de reconnaissance de son intervention en faveur des Microentreprises Marocaines, conformément à sa raison d'être et sa vision, cette distinction vient couronner un processus de transformation et d'amélioration continue des performances de notre institution.

Nous devons ces performances à la précieuse implication et à la vigilance des membres du Conseil d'Administration, à la qualité du top management et à la mobilisation de tout le personnel d'al Amana Microfinance. C'est, en effet, grâce à notre investissement commun dans l'élaboration, l'application et l'évolution permanente des dispositions du Système de Management de la Qualité, que ce certificat a pu légitimement nous être délivré !

A fin Décembre 2018 l'ensemble des IMF's Marocaines ont desservi 901 654 clients actifs, dont 66% en milieu urbain, pour un encours total de crédit de 6.810.237.971 DHS. Le taux de PAR à 30 jours n'a pas dépassé 3,11%.

Elles sont à l'origine de 7818 emplois directs permanents et de milliers d'emplois indirects.

Le secteur comptabilise plus de 1678 agences sur l'ensemble du territoire, dont 131 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 plus de 37% en termes d'encours bruts, 31% de l'effectif total du secteur et 36% du réseau d'agences opérant sur le territoire national.

La stratégie nationale d'inclusion financière, élaborée par Bank Al-Maghrib et le Ministère de l'Economie et des Finances, vient appuyer cette dynamique en définissant : les priorités, rôles et responsabilités des différents intervenants et harmonisant le travail de l'ensemble des parties prenantes. L'objectif étant de renforcer l'inclusion financière et en faire un facteur d'efficacité économique et d'équité sociale, via :

- L'accélération du développement de modèles alternatifs de l'inclusion financière, paiement mobile en l'occurrence ;
- Le développement du rôle des institutions de microfinance et de l'assurance inclusive ;
- L'encouragement des modèles de financement «classiques» pour favoriser une finance inclusive : assurant des conditions appropriées et permettant le renforcement des outils de gestion de risque pour les catégories vulnérables ;
- Le développement d'un cadre et des outils facilitant l'accès des petites entreprises et des particuliers au financement.

Le projet de loi 85.18, autorisant le relèvement du plafond des financements pouvant être accordés par les IMFs Marocaines de 50.000 DHS à 150.000 DHS, est venu annoncer une nouvelle ère plus que jamais favorable au développement et à la professionnalisation du secteur, à la promotion des efforts de ses acteurs en matière d'inclusion financière et à l'exploration de nouvelles niches telles que la TPE.

L'aboutissement de cette dynamique dépend, cependant, de l'adoption de la nouvelle loi sur la microfinance dont la mise en œuvre conditionne, dans une large mesure, le passage de l'activité à un autre niveau de performance économique et sociale au service des populations non desservies par le système bancaire et financier classique.

Cette évolution devrait s'accompagner d'un ensemble de mesures visant l'amélioration de l'accès au financement de cette population qui ne peut s'adresser aux banques classiques et dont la demande n'est pas aujourd'hui couverte par le microcrédit.

L'enjeu est de taille, pour les IMFs, en matière de développement, de croissance produits et de renforcement des dispositifs de gestion des risques.

Ahmed Gharzali

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 2018 à travers un réseau de distribution qui couvre 259 villes et 301 localités rurales avec 646 agences dont 86 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



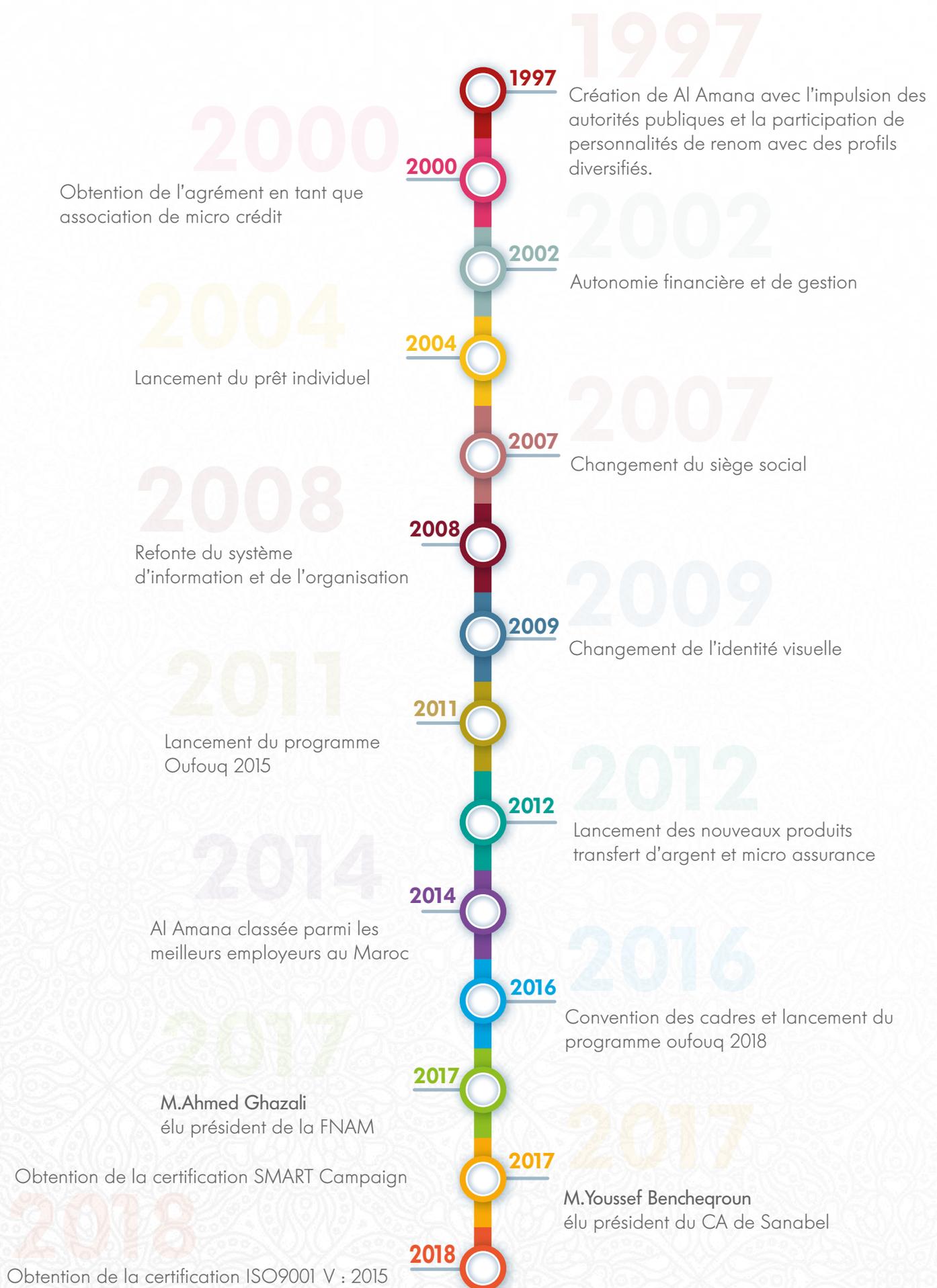
La vision d'Al Amana Microfinance est d'être l'institution de référence en microfinance, préférée par ses clients, desservant le plus grand nombre de bénéficiaires, offrant des services diversifiés et innovants, performante financièrement et ayant un fort impact social.

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





GOVERNANCE

Le dispositif de gouvernance de 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 18 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.

ORGANES DE GOUVERNANCE



M. Driss JETTOU

Président d'honneur
 - Ancien 1^{er} 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



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 Militante associative
 • Assesneur
 • Présidente du comité S&US



M. Mourad Hamayet

Consultant
 • Trésorier
 • Président du comité RH



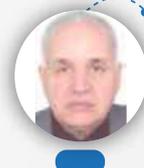
Mme. Mounia BOUCETTA

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



M. Med FOUZI MOURJI

Professeur de l'enseignement supérieur
 • Assesneur
 • Membre du comité Audit



M. Abderrahmane Zahi

Secrétaire Général de la Fondation Hassan II des MRE
 • Assesneur
 • Membre du comité S&US



M. M'hamed Sedrati

Président de (ANPA)
 • Assesneur
 • Membre du comité S&US



M. Mhamed ELLATIFY

Président de l'association nationale des commerçants en produits alimentaires gros et détail
 • Assesneur
 • 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
 • Assesneur



Mme. Khadija EL BAKRI

Chef d'Entreprise
 • Assesneur



M. Mohammed KABBAJ

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



M. Jean Marie Prevost

Représentant de la SIDI
 • Assesneur



M. Driss Khrouz

Professeur de sciences économiques
 • Ancien Directeur de la bibliothèque nationale
 • Assesneur



M. Lahcen Agnaou

Ancien Président de Creative Technologies et chargé de mission à CDG Développement
 • Assesneur

Comité Audit

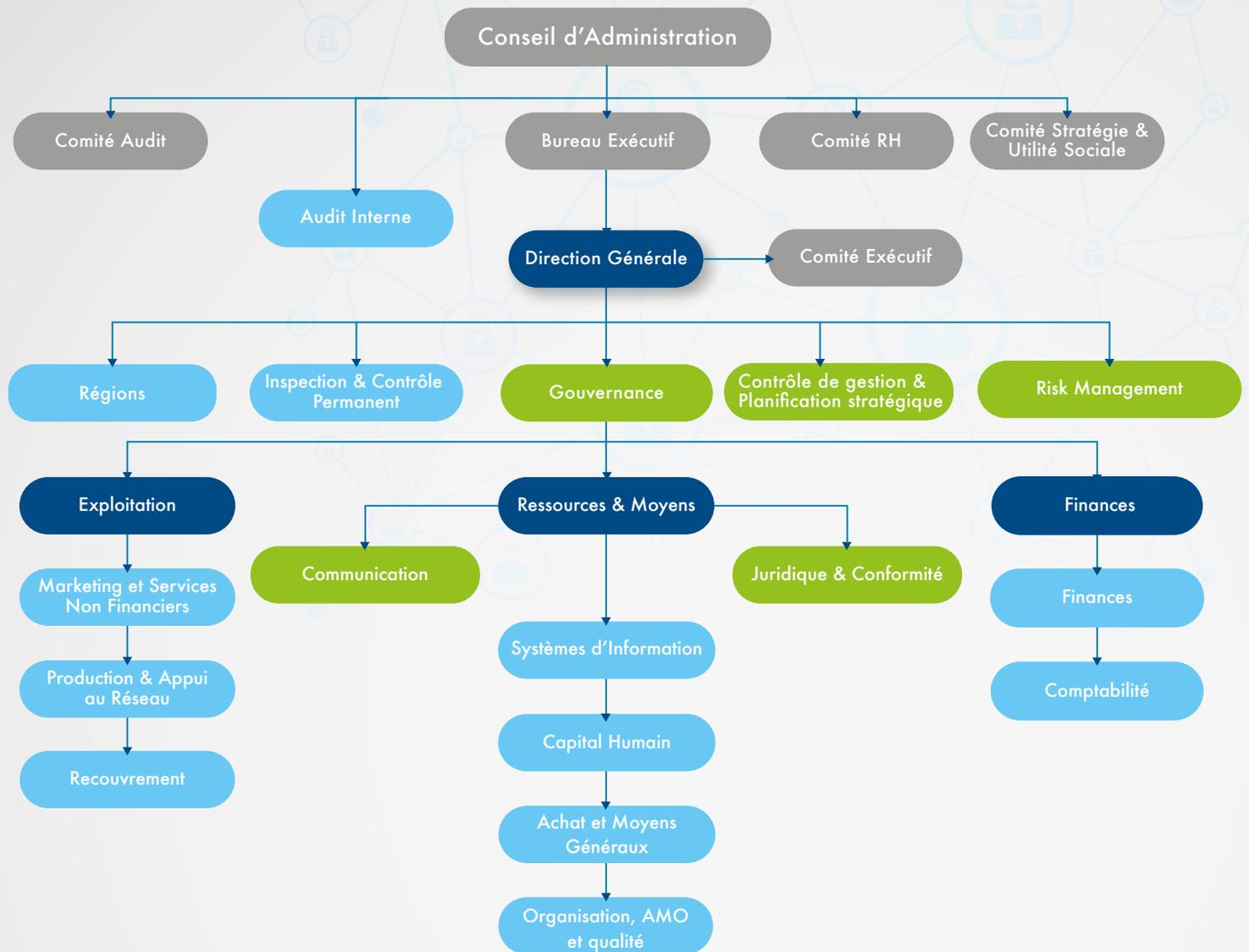
Comité Ressources Humaines

Comité Stratégie et Utilité Sociale



ORGANISATION

ORGANIGRAMME CENTRAL



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



COMITÉ EXECUTIF



M. Hicham TALIB
Directeur de pôle
Ressources et Moyens



M. Youssef BENCHEKROUN
Directeur Général



M. Badie EL HIRACHE
Directeur de pôle
Exploitation

RESPONSABLES DES DÉPARTEMENTS



Mme Fatima Zahra
ZAIM IDRISSE
Production & appui au réseau



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. Othmane
CHEBIHI
Capital Humain



M. Abdelmoula
ESSALHI
Comptabilité



M. El Mehdi
HOUACHI
Moyens Généreux



M. Abdellah
AKHIAT
Systèmes
d'information

DIRECTEURS RÉGIONAUX



M. Hicham
BAHJ
Rabat



M. Kamal
IDRISSE YOUSSEF
Casablanca



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 FINANCIERS

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 50000 DH remboursables par échéances hebdomadaires, 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 50000 DH remboursables par échéances hebdomadaires, 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 50000 DH remboursables par échéances hebdomadaires, 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 1000 et 50000 DH remboursables par échéances hebdomadaires, bimensuelles ou mensuelles.



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.



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 groupe bancaire 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).

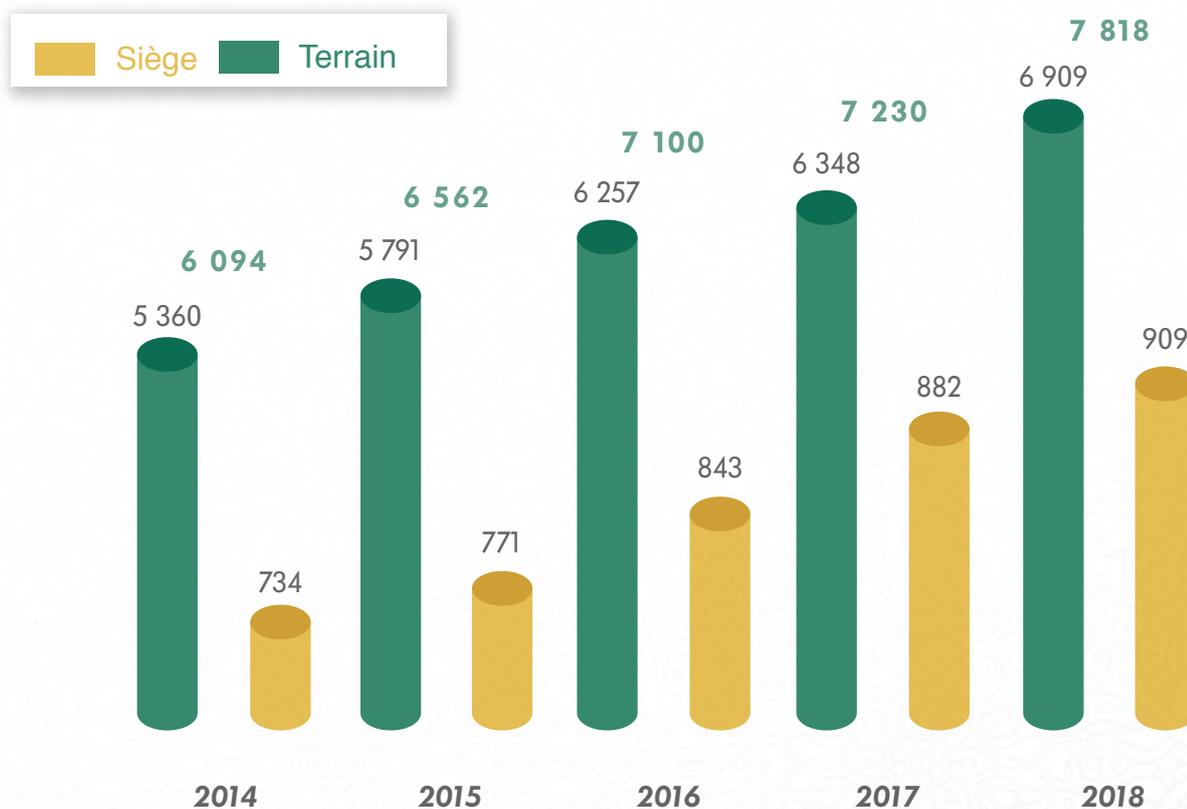


PRODUITS DOMESTIQUES

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.

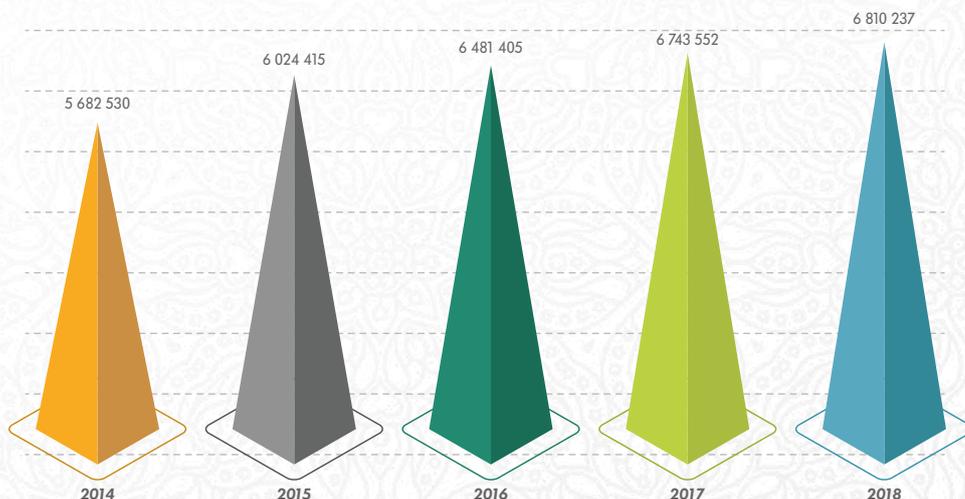
ÉVOLUTION DU SECTEUR DU MICROCRÉDIT

EFFECTIF



L'effectif global du secteur a connu une évolution de 8,13% par rapport à l'année précédente, passant de 7230 employés à fin 2017 à 7818 à fin 2018.

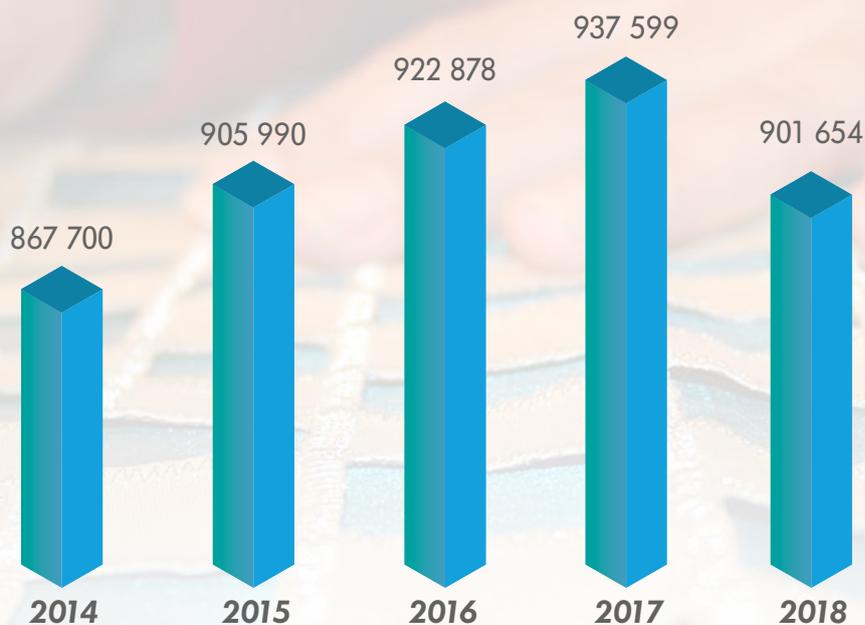
ENCOURS DE CRÉDIT



L'encours* des prêts a enregistré à fin 2018 un léger accroissement de 0,98% par rapport à fin 2017, il s'est établi à 6,810 milliards de dirhams.

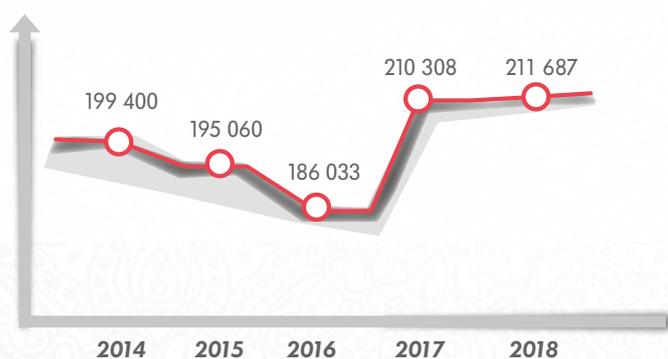
*Encours en milliers de dirhams

CLIENTS ACTIFS



Le nombre des clients actifs a connu une diminution de l'ordre de 3,83% par rapport à l'exercice précédent.

PORTEFEUILLE À RISQUE "PAR À 30 JOURS"



Le montant du PAR à 30 jours en 2018 à enregistré une légère hausse de 0,66% par rapport à l'exercice précédent.

AL AMANA DANS LE SECTEUR

Indicateurs d'activité	Secteur 2018	Al Amana Microfinance	Part d'al Amana
Effectif total du personnel	7818	2459	31%
Nombre d'agences	1678	560	33%
Nombre de guichets mobiles	131	86	66%
Clients actifs	901 654	334 345	37%
Prêts débloqués de l'année	515 347	234 719	46%
Encours brut en milliers de DHS	6 810 237	2 556 578	38%
Nombre de clients bénéficiaires de la Micro-assurance	458 667	319 412	70%
Nombre de clients bénéficiaires de la Micro-assurance	50 530	46 647	92%

ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

ACTIVITÉ DE MICROCRÉDIT

Dans un contexte marqué par un niveau soutenu des incidents de paiement, Al Amana a pu clôturer l'année 2018 avec un résultat net de 101,1 millions de dirhams enregistrant une croissance de 0,92% ,un portefeuille dépassant les 337 000 prêts actifs, et un encours brut de 2 556 578 000 dirhams.

Al Amana maintient sa position de leader du secteur en détenant 37% de l'ensemble des clients actifs, 38% 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, 31 succursales, 646 agences dont 86 véhicules guichets, soit 36% du potentiel du secteur.

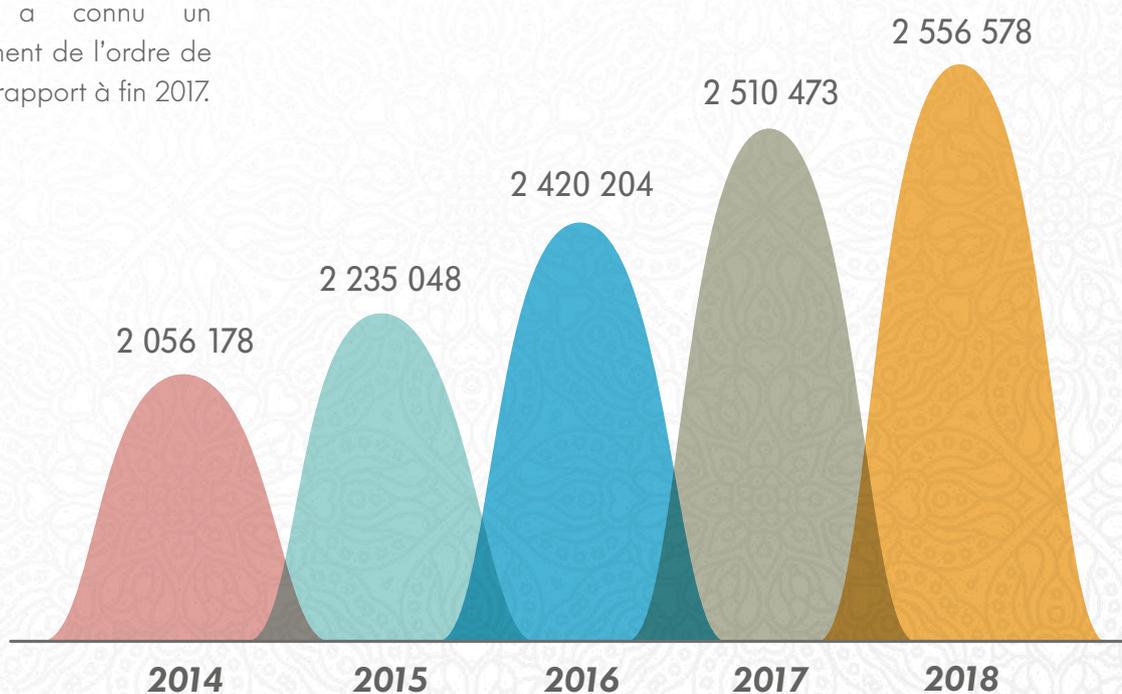


Les fonds propres arrêtés en 2018 à 1276 millions de dirhams ont enregistré une progression de 12% par rapport à l'exercice 2017.

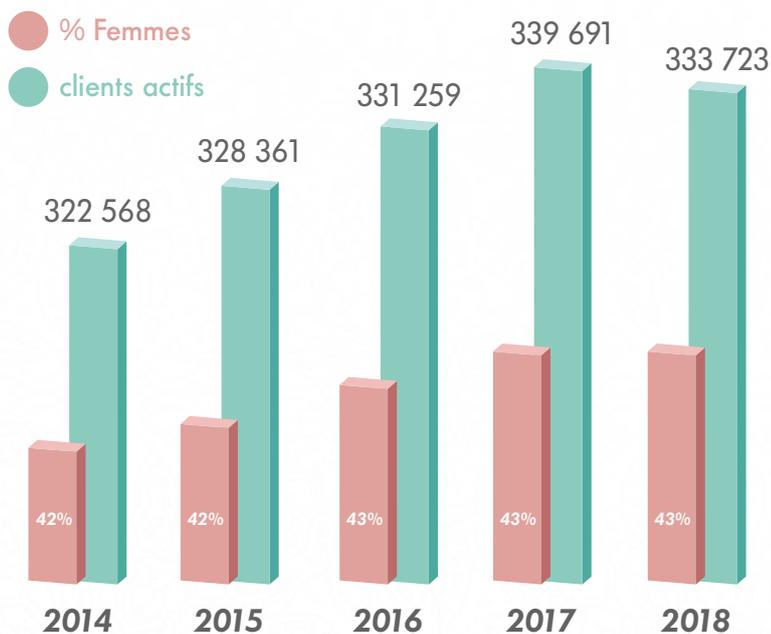
L'ENCOURS

L'encours des prêts après radiation a connu un accroissement de l'ordre de 1,8 % par rapport à fin 2017.

Chiffres en milliers de DH

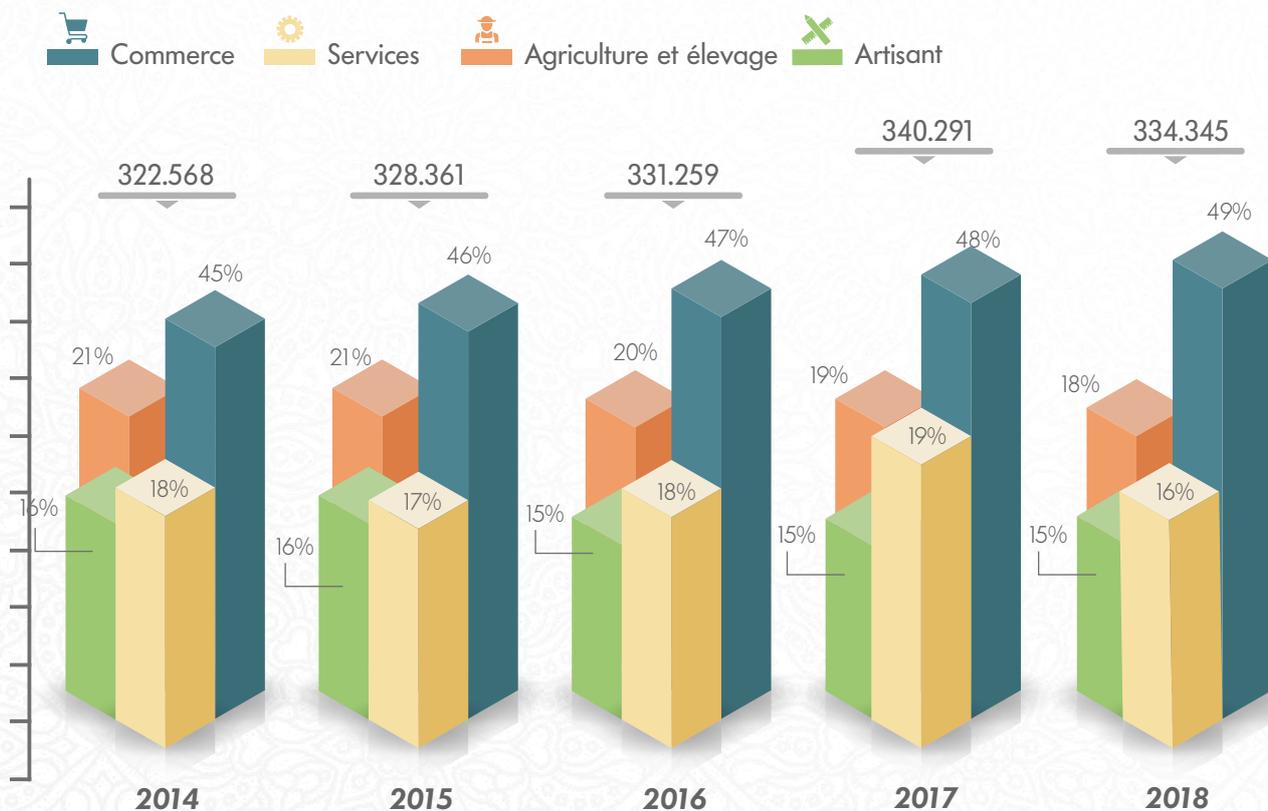


CLIENTS ACTIFS



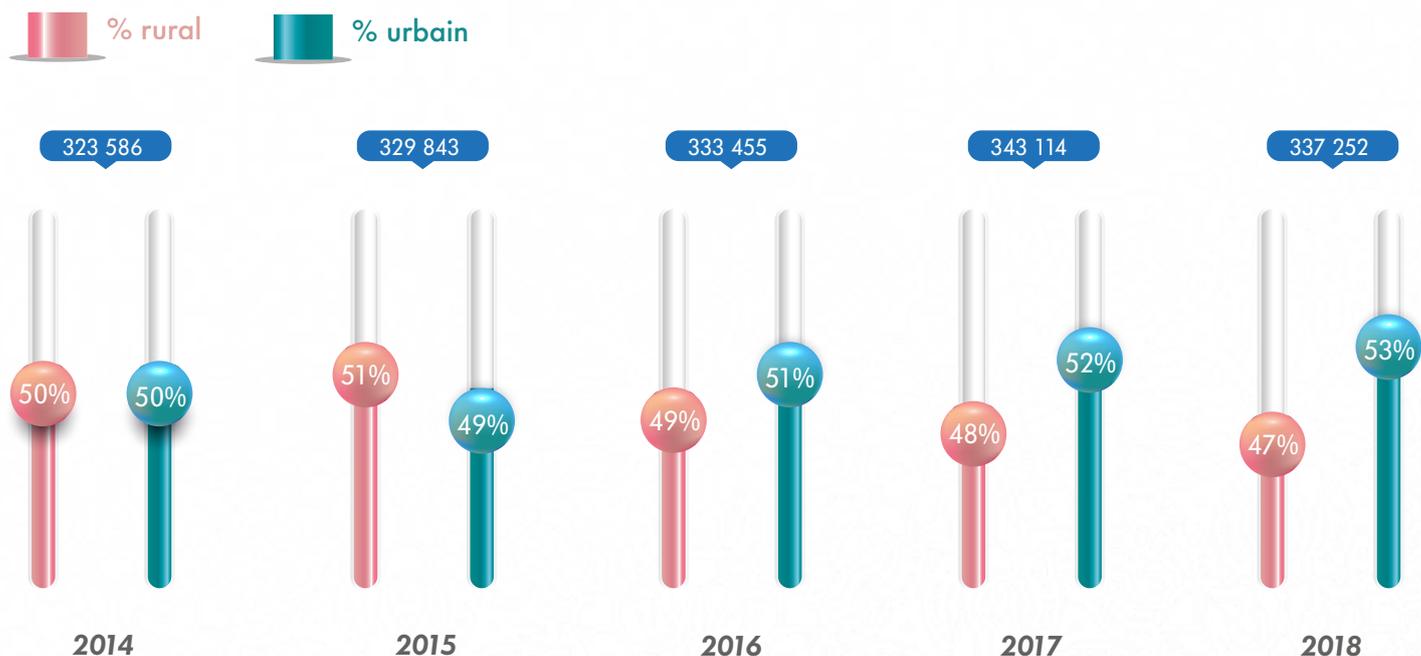
En 2018, le nombre des clients actifs a connu une diminution de l'ordre de 1,75% par rapport à l'année 2017. La part des femmes est restée inchangée par rapport à l'exercice précédent.

ÉVOLUTION DES CLIENTS ACTIFS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ



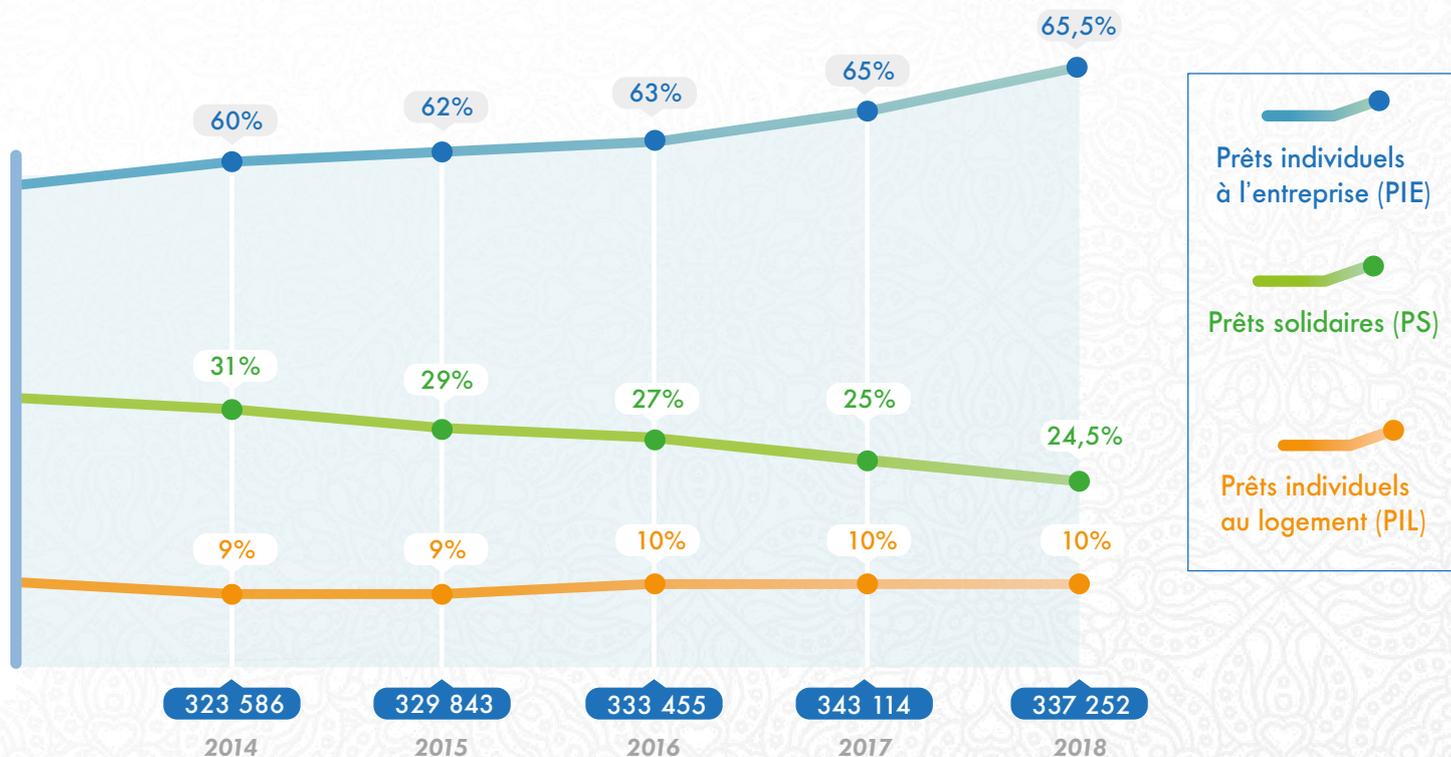
En 2018, 49% des clients actifs d'Al amana ont exercé le commerce, soit une légère progression par rapport aux exercices précédents.

PRÊTS ACTIFS



En 2018, le nombre des prêts actifs a régressé de 1,7% par rapport à l'année 2017. En milieu urbain, ces prêts représentent 53% contre 47% en milieu rural.

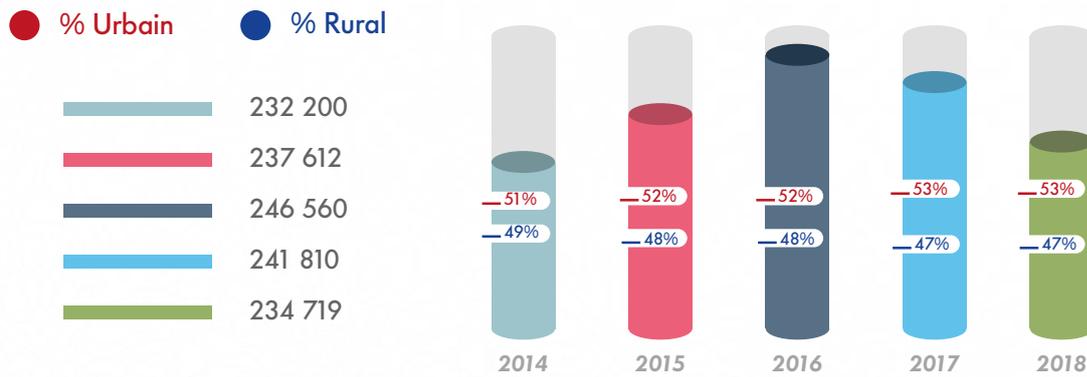
ÉVOLUTION DES PRÊTS ACTIFS PAR TYPE DE PRODUIT



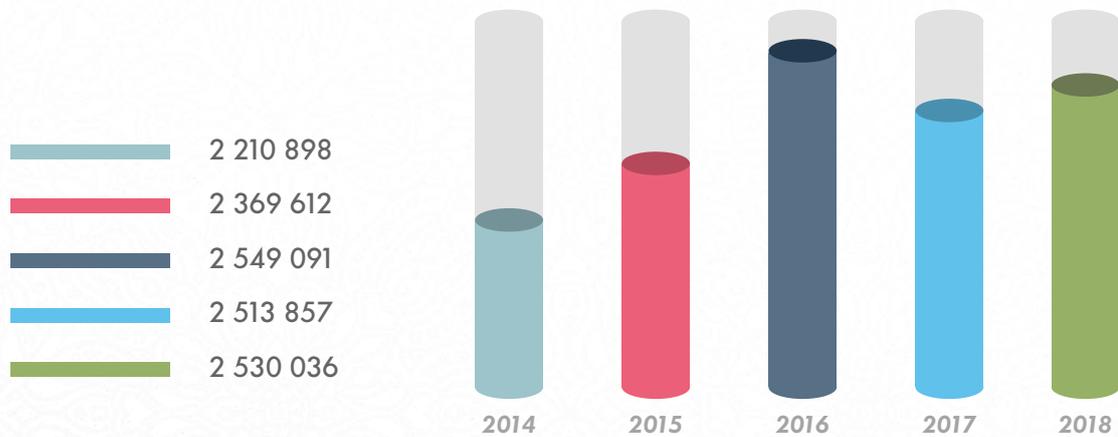
En 2018, les prêts individuels à l'entreprise représentent 65,5% du nombre total des prêts actifs et s'inscrivent dans une tendance haussière par rapport aux exercices précédents.

PRÊTS DÉBLOQUÉS

NOMBRE DE PRÊTS DÉBLOQUÉS



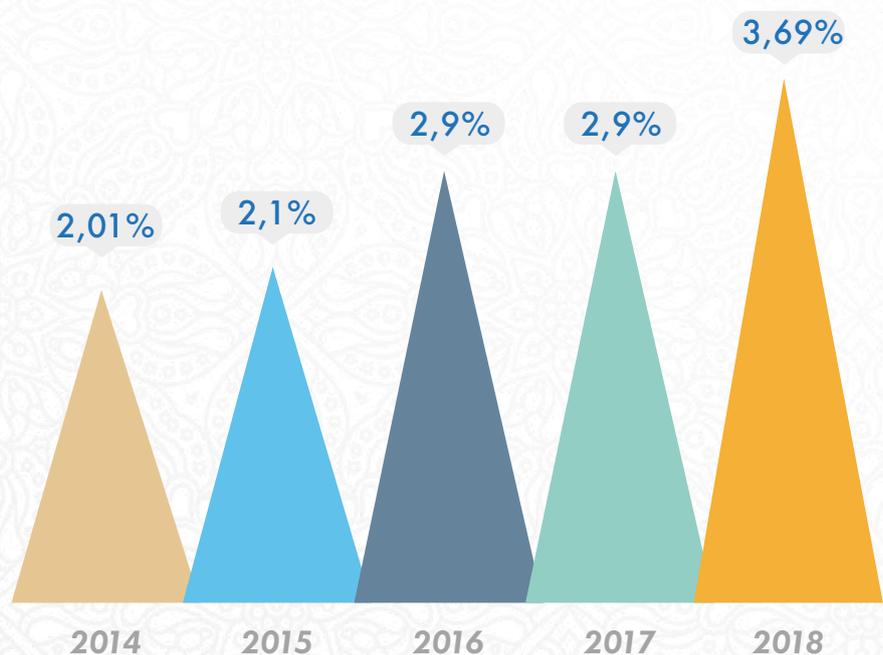
VOLUME DE PRÊTS DÉBLOQUÉS EN KDH



En 2018, le volume de prêts débloqués a légèrement progressé par rapport à l'exercice 2017.

CÔÛT DU RISQUE

Le coût du risque en 2018 a représenté 3,69%, contre 2,92% en 2017.



ACTIVITÉ DE DIVERSIFICATION

Les produits de diversification lancés à fin 2012, ont connu une bonne progression en 2018 avec l'amélioration de l'offre du produit de micro assurance "Tayssir Al Amana" dont le nombre de bénéficiaires (avec membres de la famille) représente 70% de l'ensemble des bénéficiaires du secteur.

L'activité de bancarisation de masse, matérialisée par le produit Hissab Bikhir, maintient une tendance encourageante avec un nombre d'ouvertures de comptes dépassant les 46.647 comptes, et ce malgré la baisse de réalisations enregistrées par rapport l'exercice précédent.

L'offre de service de transfert d'argent, quant à elle, s'inscrit dans un trend haussier que ce soit en nombre ou en volume des transactions effectuées en 2018.

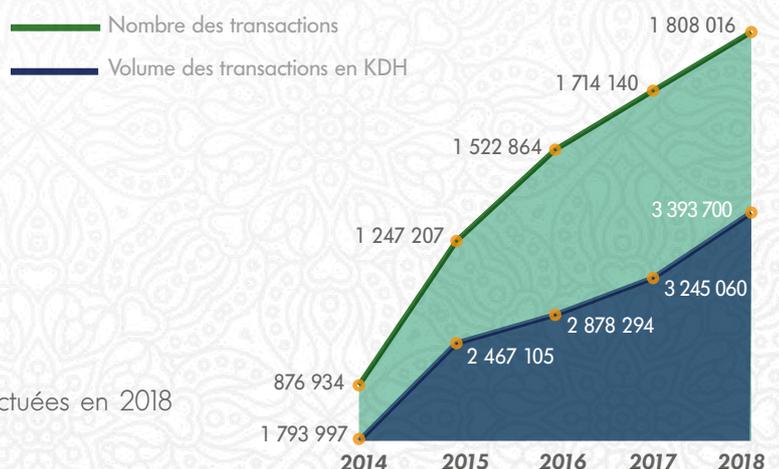
MICRO-ASSISTANCE "TAYSSIR AL AMANA"

Depuis son lancement en octobre 2012, le produit de micro-assistance "TAYSSIR Al Amana", a connu une amélioration importante de l'offre de l'assistance médicale avec élargissement des cas éligibles à l'indemnité et augmentation de son seuil selon les pathologies, instauration d'une nouvelle prime débloquée au client à la naissance d'un enfant, intégration de l'invalidité permanente du client suite à un accident ou une maladie.

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de clients couverts (avec membres de famille)	285 622	302 392	311 804	324 533	319 412
Nombre de personnes assurées (avec membres de famille)		908 300	1 243 948	1 313 521	1 295 712
Nombre de prestations servies	8 644	13 328	14 603	16 010	14 465
→ Forfait Naissance	5 710	81 57	8566	8 807	9 150
→ Participation aux frais d'hospitalisation	1 737	3 438	3 996	5 060	2 911
→ Transport Ambulance	520	904	808	589	613
→ Participation aux frais funéraires	433	573	1 024	1 335	1 506
→ Forfait Invalidité	229	225	174	177	234
→ Transport funèbre	16	30	35	42	51

Le nombre de prestations servies au profit des clients "Tayssir Al Amana" a connu une chute de 10% en 2018 par rapport à la même période de 2017. Avec cette même tendance à la baisse, le nombre de bénéficiaires "Tayssir Al Amana" y compris leurs membres de famille, a connu une chute de 1% par rapport à 2017.

TRANSFERT D'ARGENT



Le nombre ainsi que le volume des transactions effectuées en 2018 ont progressé de 5% par rapport à 2017.

COMPTE DE DÉPÔT ET DE RETRAIT «HISSAB BIKHIR»

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de comptes ouverts	3 919	39 768	54 164	61 270	46 647
Nombre de cartes vendues	1 205	11 706	9 388	15 866	7 430
Volume de versements (en dhs)	6 689 118	62 691 380	84 397 118	113 646 053	103 776 092
Volume de retraits (en dhs)	6 264 389	58 317 943	80 590 934	114 966 168	116 375 708

En 2018, le nombre de comptes ouverts a atteint plus de 46 500 contre 61 000 en 2017. Quant aux cartes bancaires vendues, leur nombre a avoisiné les 7 500 unités.

Le volume des versements réalisés s'élève à 103 millions de dirhams contre 113 millions de dirhams en 2017 soit une chute de 9%.

Le volume des retraits en 2018 a atteint les 116 millions de dirhams contre 115 millions de dirhams en 2017 soit une augmentation de 1%.



PERFORMANCE SOCIALE

SOUCI PERMANENT DE LA DOUBLE PERFORMANCE SOCIALE ET FINANCIÈRE

INDICATEURS FINANCIERS 2018

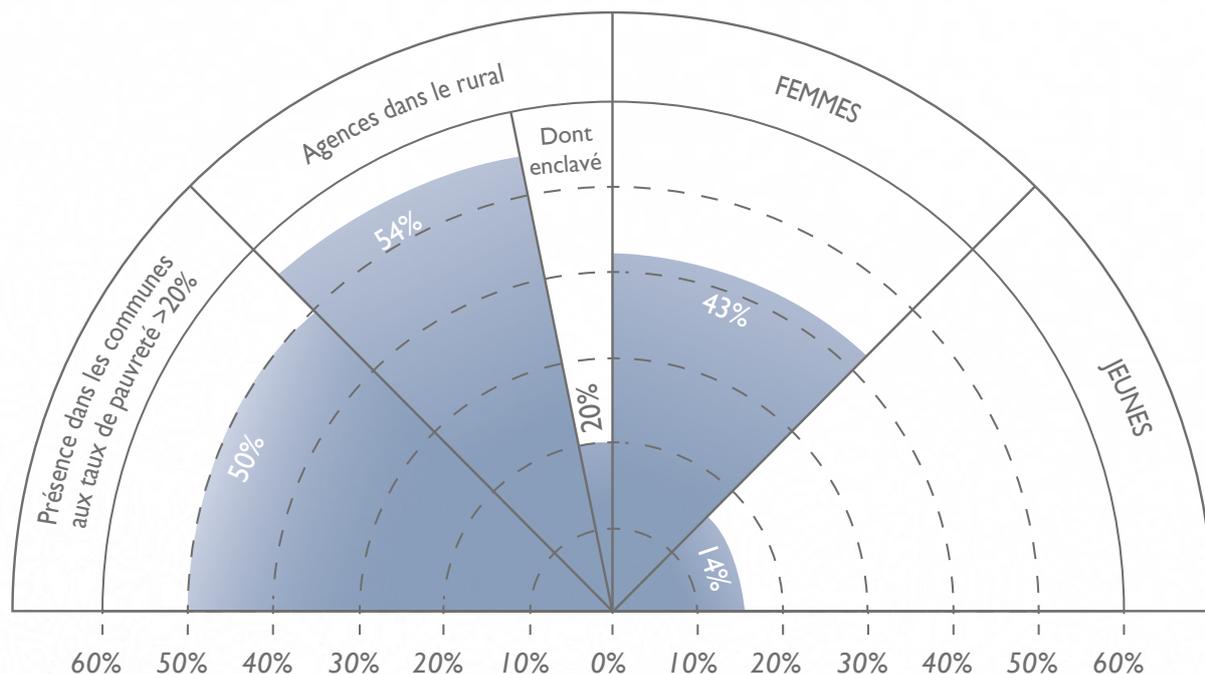


*Ratios hors provisions pour risques généraux

INDICATEURS SOCIAUX 2018

	2014	2015	2016	2017	2018
% prêts de montant \leq 30% du PIB/ habitant (9000dh)	61,2 %	57,3 %	54,2 %	60 %	58 %
% prêts dont traites \leq 1% du PIB/ habitant (300dh)	8,4 %	8,4 %	9,5 %	8,4 %	10 %
Croissance du patrimoine moyen des clients	18 %	5 %	3 %	6,17 %	4,27 %
Traite moyenne rapprochée à la marge client	16 %	18 %	16 %	15,13 %	14,08 %

INCLUSION FINANCIÈRE ÉTENDUE AUX PLUS VULNÉRABLES



Le nombre d'agences d'al Amana microfinance dans le milieu rural représente 54% 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 14%.

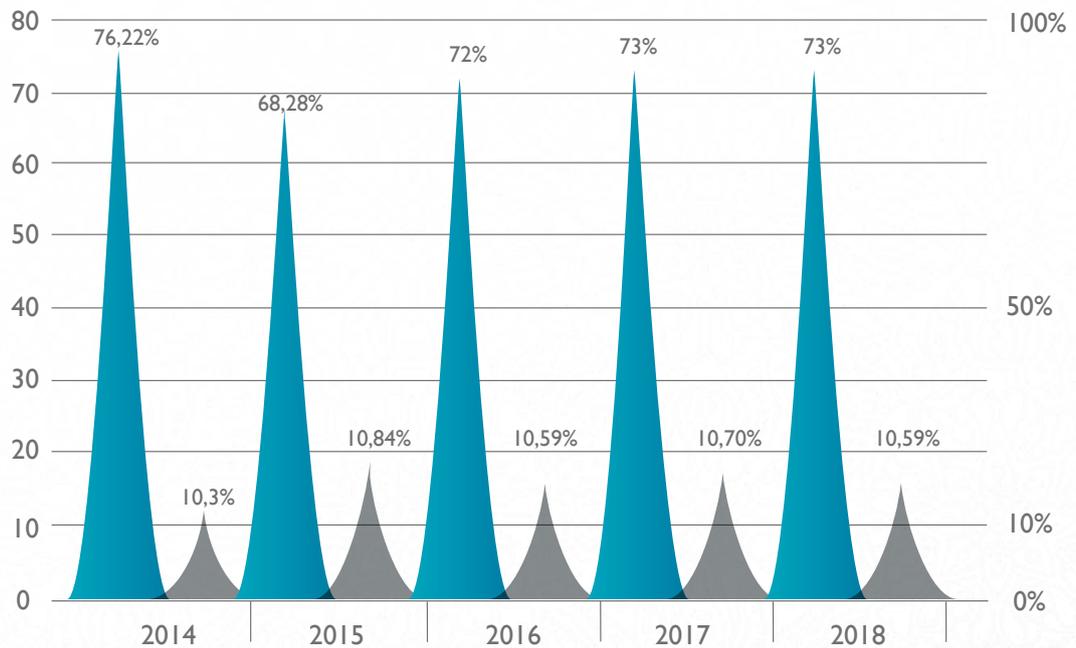
ACCESSIBILITÉ AU MICROCRÉDIT

- 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)



En 2018 l'endettement croisé reste maîtrisable, avec une légère baisse du taux des clients communs avec d'autres institutions financières, ayant passé de 10,70% à fin 2017 à 10,59% à fin 2018.

SUIVI DE L'IMPACT QUALITATIF ET DE LA SATISFACTION CLIENT

Al Amana a systématisé certains indicateurs sociaux liés à l'impact et au taux de satisfaction de sa clientèle. Ces indicateurs sont remontés de façon permanente par ses contrôleurs permanents suite aux visites qu'ils effectuent périodiquement aux clients.

Le tableau ci-dessous représente les résultats remontés en 2018 suite aux visites effectuées auprès d'un échantillon de 3514 clients.

Transformation au secteur formel	592 clients, soit 17% d'un échantillon de 3514 clients sondés.
Passage au système bancaire	1351 clients bancarisés, soit 38% des clients sondés. 252 clients ont été bancarisés après le prêt al Amana.
Nombre d'emplois créés après le prêt	143 emplois créés par 140 clients
Taux de satisfaction des clients	3484 clients sont satisfaits du panel des services al Amana, soit 99% 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 ses clients, cela se traduit par : les formations, la valorisation des produits des clients et l'appui à la commercialisation de leurs produits.

ACCOMPAGNEMENT & FORMATION

Al Amana continue à déployer des formations pour améliorer les capacités entrepreneuriales et managériales des bénéficiaires. Ainsi, nos agents de crédit ont dispensé près de **58 552** formations de base, en matière d'éducation financière, au profit des clients avant le déblocage des prêts et leur ont prodigué des conseils individualisés en fonction de leurs situations et de leurs difficultés.

Grâce à ses divers partenariats, Al Amana a élargi son catalogue de formation avec des modules axés sur : l'éducation financière, le développement entrepreneurial, le développement Humain, des formations métiers et en techniques de vente. Ces formations, dispensées sur une durée de 1 à 4 jours par thème, ont touché plus de **2133 client(E)s**.

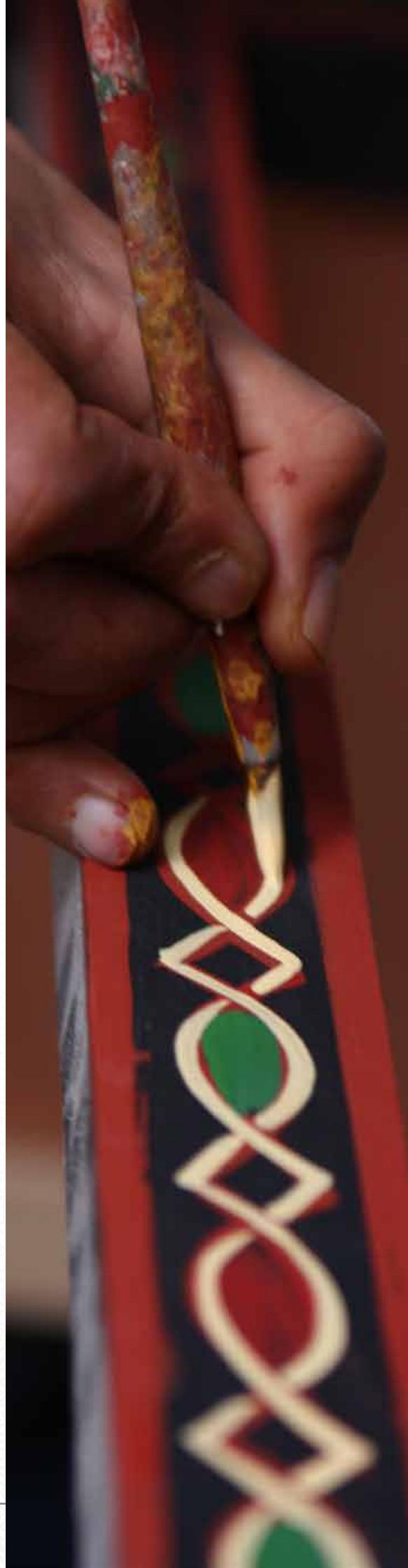
Pour promouvoir le développement de l'entrepreneuriat et l'inclusion financière des jeunes, Al amana s'est associée à la fondation qatarie Silatech via une convention visant le développement d'un éventail de services financiers et non financiers particulièrement dédiés aux jeunes Marocains de 18-35 ans.

Notre partenariat avec la Fondation Marocaine de l'Education Financière est venu renforcer nos engagements d'accompagnement et de renforcement 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.

Avec l'International Youth Foundation, al Amana œuvre pour améliorer l'employabilité des jeunes et ce via un programme de formation sur la création d'entreprise et l'éducation financière ayant permis d'accompagner plusieurs jeunes micro-entrepreneurs issus des zones rurales des provinces de Safi et régions.

Le Centre Mohammed Six de soutien à la microfinance solidaire, a permis aux clients de al Amana de bénéficier de plusieurs sessions de formation dans le cadre des rencontres régionales des microentrepreneurs.



APPUI À LA COMMERCIALISATION

En guise d'engagement social envers sa clientèle, Al amana étend son offre de services non financiers à l'appui à la commercialisation en faveur de ses client(E)s. L'objectif étant d'apporter un avantage substantiel leur permettant 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 :

JOURNÉES PORTES OUVERTES À INZEGANE

Sous le thème : inclusion financière et développement entrepreneurial des jeunes, le coup d'envoi des journées portes ouvertes, organisées par al Amana microfinance et silatech à Inzegane, a été donné le 23 Juillet 2018.

Tenues sur une semaine, l'objectif de ces journées d'échange est de : 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.

Le programme concocté pour cette manifestation, s'est voulu riche et diversifié, alliant :

- Exposition et appui à la commercialisation ;
- Ateliers de formation : métiers, transverses et en éducation financière ;
- Deuxième édition d'al Amana Awards ;
- Tombola ;
- Animations diverses pour petits et grands.

S'étalant sur un espace de plus de 1800 m², abritant 120 clients exposants, cette première édition a été marquée par une grande affluence s'estimant à plus de 7000 visiteurs d'Agadir et régions.



SALON INTERNATIONAL D'AGRICULTURE AU MAROC -SIAM

Le Salon International de l'Agriculture au Maroc, en sa 13^{ème} édition tenue du 24 au 28 avril 2018 à Meknès, sous le thème « Logistique et marchés agricoles », a mis en avant plusieurs pôles dont celui des produits de terroir. Ce rendez vous a été l'occasion pour les client(E)s de notre institution , en provenance des villes de Meknès, Chefchaouen, Berrechid, Taroudant, Zagora et Agadir d'exposer et de promouvoir leurs produits.

JOURNÉE INTERNATIONALE DE LA FEMME ET JOURNÉE DU CLIENT

Comme à l'accoutumé, Al amana a célébré dans ses 30 succursales, la Journée Internationale de la Femme avec ses clientes, pour rendre hommage à plusieurs microentrepreneures inspirantes qui contribuent au développement de l'entreprenariat féminin à l'échelle nationale. Pas moins de 850 participantes ont pris part à ces rencontres. 300 d'entre elles ont été gratifiées.

A noter, que cet événement annuel est devenu, une tradition qui favorise le partage d'idées et d'expériences entre l'ensemble des participants.

BAZAR SOLIDAIRE « MIN AJLIKI »

Lors du Bazar Solidaire «Min Ajliki» organisé le 08 décembre 2018, par l'APEFE en partenariat avec l'Ecole Belge, plusieurs client(E)s de l'institution dont les activités varient entre artisanat, décoration et produits de terroir ont été conviés à l'événement pour : exposer leurs produits, mettre en avant leur savoir faire et nouer de nouveaux partenariats commerciaux.

Pas de moins de 700 visiteurs ont prit part à cet événement.



FOIRE COMMERCIALE DU RAMADAN 2018

La Foire Commerciale du Ramadan est un espace dédié à la consommation, au loisir et au divertissement pour les visiteurs et un réel tremplin commercial pour les participants.

08 client(E)s de l'institution, ont participé à cette rencontre qui leur a permis d'appréhender la diversité culturelle et de savoir-faire de plusieurs micro-entrepreneurs de différentes nationalités et de nouer de nouvelles relations commerciales.



RENCONTRES RÉGIONALES DES MICRO-ENTREPRENEURS

Plusieurs client(E)s micro-entrepreneur(E)s de la région du Nord ont profité d'une rencontre régionale organisée par notre partenaire Centre Mohamed VI, qui s'est déroulée du 02 au 06 Août 2018 à Larache. Cette initiative a permis non seulement aux clients des AMC de se faire connaître, d'exposer et présenter leurs produits, mais aussi de suivre des sessions de formation en éducation financière et renforcer leurs compétences commerciales et managériales.

SALON DE L'ECONOMIE SOCIALE & SOLIDAIRE 2018

Sous le thème : «L'économie sociale et solidaire un défi permanent pour un développement territorial inclusif», Al Amana Microfinance a pris part à la 7^{ème} édition du Salon national de l'économie sociale et solidaire ayant eu lieu du 9 au 18 novembre 2018, à Agadir.

Organisé sous le Haut Patronage de SM le Roi Mohammed VI et sous l'égide du Ministère du Tourisme, du Transport Aérien, de l'Artisanat et de l'Economie Sociale, ce rendez vous a réuni plus de 600 coopératives nationales et 40 exposants internationaux issus de Belgique, France, Tunisie, Espagne, Sénégal et Canada, s'est tenu sur une superficie globale de 12.000 m² et a connu une affluence de 200.000 visiteurs.

44 client(E)s d'al Amana y ont exposé une variété de produits de : terroir, broderie, couture traditionnelle et décoration et ont pu bénéficier d'un programme riche et varié axé sur :

- Des ateliers de formations concernant : la gouvernance, la sécurité sanitaire, le renforcement des compétences et le leadership des acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire ;
- Des animations culturelles et conférences thématiques animées par des experts et des spécialistes de l'économie sociale et solidaire du Maroc et des pays participants.

Rappelons que cette manifestation annuelle se veut un espace de :

- Promotion et de commercialisation des produits des coopératives et associations exposantes ;
- Partenariat et de coordination, entre les différents acteurs œuvrant pour le renforcement de l'image de l'ESS ;
- Partage des bonnes pratiques pour une meilleure intervention d'appui et d'accompagnement des activités économiques et sociales génératrices de ressources et de l'auto-emploi.



VALORISATION DES CLIENTS

La valorisation des clients fait partie des priorités de l'institution qui veille à la présentation de leurs candidatures aux divers concours nationaux et internationaux. Objectif : mettre en lumière les micro-entrepreneurs qui ont fait preuve de bon usage des différents microcrédits contractés et se sont démarqués, grâce à leur détermination à :

- ✓ Développer leurs activités génératrices de revenus ;
- ✓ Améliorer leur situation économique ;
- ✓ Exercer leurs activités dans le respect de l'environnement ;
- ✓ Améliorer leur capacité à se réintégrer dans leur environnement socio-économique ;

C'est ainsi que 16 jeunes porteurs de projets, client(E)s de notre institution, ont reçu des aides financières attribuées via le programme de la Fondation CDG mis en place en partenariat avec le Centre Mohamed 6 de soutien à la microfinance solidaire. Les primé(E)s bénéficieront également d'une formation dispensée par le Centre.

Notons également que 09 client(E)s d'Al Amana ont remporté le « Prix National du Meilleur Micro-Entrepreneur », lors de sa 7ème édition, organisée par le CMS conjointement avec la FNAM.





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 643 en 2017 à 646 à fin 2018, soit une légère augmentation de 0,5%

	2014	2015	2016	2017	2018
RÉSEAU GLOBAL	577	593	606	643	646
dont Rural	276	279	283	299	301
dont Urbain	215	228	237	258	259
dont unités mobiles	86	86	86	86	86

En 2018, 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

	2014	2015	2016	2017	2018
EFFECTIF GLOBAL	2 238	2 306	2378	2 463	2 459
% réseau	92%	93%	92%	92%	92%
% siège	8%	7%	7,5%	8%	8%
% femmes dans l'effectif global	50%	51%	51%	50%	51%
% femmes dans l'encadrement et le top management	42%	31%	32%	33%	33%

L'effectif global a enregistré une légère régression en 2018, de l'ordre de 0.1%, par rapport à l'exercice 2017.

En 2018, les femmes représentent 51% de l'effectif global et 33% du staff d'encadrement et du top management.

FORMATION ET RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES

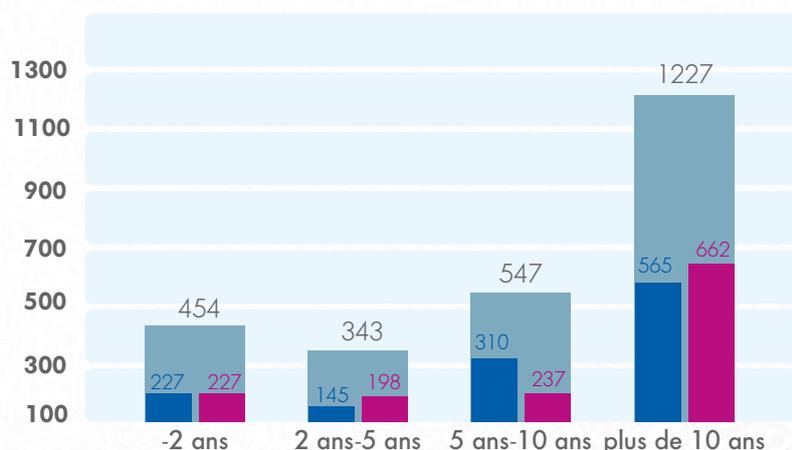
La formation est une composante principale de la stratégie de développement des Ressources Humaines d'Al amana Microfinance. Ainsi, le personnel de l'institution a bénéficié en 2018 de formations continues, de séminaires et de formations diplômantes.

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.

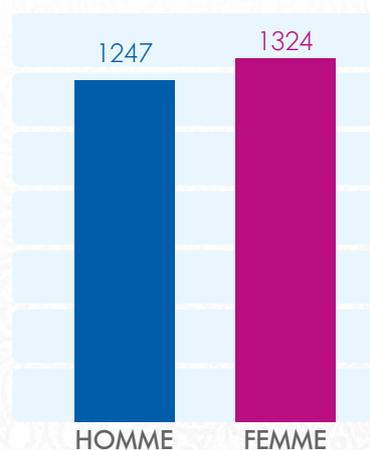
Réalisations	2018
Nombre de bénéficiaires de la Formation Diplômante	23
Nombre de bénéficiaires de la Formation Continue et séminaires	3 261
Nombre de jours Homme / Formation	4 592
Nombre moyen de jours de formation par collaborateur	9,2
Formation des nouveaux entrants	213
Nombre de jours Homme/ Formation	1 953

ENGAGEMENT ET LOYAUTÉ DU PERSONNEL

Pyramide par ancienneté : 2018



Ectif Total : 2571



Durant l'exercice 2018, 48% de l'effectif de l'institution présente une ancienneté supérieure à 10 ans. 18% 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
2018	9,72%	10,88%
2017	7,36%	10,70%
2016	5,59%	7,38%
2015	6,03%	7,66%
2014	6,90%	10,56%

Le taux du Turn over a augmenté en 2018 comparativement à l'exercice précédent. Il demeure, néanmoins, acceptable par rapport aux standards du marché.

FORMATION À DISTANCE (E-LEARNING)

Lancée depuis 2016 par l'Université al Amana, la formation à distance e-learning est devenue un outil incontournable d'accompagnement de la stratégie et du développement de notre institution. visant l'amélioration des compétences du personnel via des parcours adaptés par catégorie et un accompagnement personnalisé, ce mode d'apprentissage permet de :



- Favoriser l'accès pour tous à une formation, flexible, de qualité ;
- Répondre aux besoins pressants du personnel en matière de formation ;
- Favoriser l'innovation dans les démarches d'acquisition des compétences.

Suite à la réussite des deux sites pilotes réalisés en 2016 et 2017, l'Université d'al Amana a déployé en 2018 son deuxième plan de formation à distance au profit de 645 collaborateurs à travers sa plateforme « al Amana e-Learning ». Ce plan est composé de parcours par catégorie du personnel comprenant des modules liés aux compétences managériales et aux aptitudes personnelles et des modules en option pour tout le personnel.

A noter que 87% des apprenants inscrits ont suivi leur parcours et 47% d'entre eux ont pu l'achever.

PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION

Plusieurs programmes ont été mis en place courant l'année 2018, pour favoriser la montée en compétences et la gestion de carrière des collaborateurs, et ce via :

- la mise en place de cycles de formation en interne dédiés aux gestionnaires d'agences et agents polyvalents ;
- la refonte du programme de formation des nouvelles recrues de la catégorie : agents polyvalents avec une approche modulaire.

À l'occasion de la mise en place du plan de formation 2019, la direction générale, a prévu un cycle de management opérationnel au profit de l'encadrement de proximité des équipes réseau pour permettre aux encadrants de proximité de mieux gérer :

- Les activités au sein des agences ;
- Leurs équipes et de les accompagner dans la réussite de leurs missions et l'atteinte des objectifs fixés.

FORMATIONS SPÉCIFIQUES EN MANAGEMENT, LEADERSHIP ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL AU PROFIT DES MANAGERS

Des formations en management, leadership et développement personnel ont été dispensées à l'ensemble des managers. L'objectif étant de capitaliser sur les compétences du personnel et de renforcer l'esprit d'appartenance et la cohésion du capital humain.

SYSTÈMES D'INFORMATION ET RÉINGÉNIÉRIE DES PROCESSUS

CERTIFICATION ISO 9001 : 2015

Al Amana Microfinance a obtenu en juin 2018, la Certification ISO 9001 version 2015 pour son Système de Management de la Qualité, délivrée par l'organisme « Bureau Veritas ».

Al Amana Microfinance devient ainsi la première institution de Microfinance au Maroc à se conformer aux exigences de la norme internationale ISO, une distinction qui vient souligner sa Politique Qualité basée sur l'excellence perçue par ses clients et leur satisfaction.



MISE EN PLACE DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

Al Amana Microfinance a mis en place un Système de Management de la Qualité qui repose sur l'approche processus et vise à améliorer de manière continue la performance de l'organisation pour satisfaire ses parties prenantes, et ce avec les procédés, délais et moyens les plus efficaces.

La cartographie des processus SMQ d'Al Amana est constituée de neuf processus :

1. Processus Octroi des prêts.
2. Processus Gestion des prêts.
3. Processus Stratégie et Pilotage.
4. Processus Risques et Conformité.
5. Processus Surveillance du SMQ.
6. Processus Développement du Capital Humain.
7. Processus Achats et Moyens Généraux.
8. Processus Systèmes d'Information.
9. Processus Organisation et Gestion des Connaissances

L'adoption du Système de Management de la Qualité donne une nouvelle vue sur l'enchaînement et les interactions entre les différents processus. L'objectif étant d'atteindre l'ultime finalité : Garantir un service de qualité et satisfaire le 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 Semestriels.
- Revues de Processus Trimestrielles.
- Revues de Direction Semestrielles.
- Formation et Sensibilisation continue.
- Communication interne.
- Groupes d'amélioration de la Qualité de service, animés par les pilotes des processus.

A savoir que la certification ISO 9001 version 2015 a une durée de validité de 3 années, pendant lesquelles Al Amana subit un audit annuel.





Al Amana Microfinance a défini une stratégie digitale innovante et adaptée à son environnement et à ses valeurs.

La stratégie digitale d'Alamana porte sur quatre axes stratégiques :

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.

01

Une expérience client sociale et digitale

- Les clients peuvent accéder à leurs informations et gérer l'ensemble de leurs opérations depuis leur mobile (de la demande de prêt jusqu'au remboursement)
- Les clients peuvent accéder à des vidéos de formation et se connecter avec d'autres clients d'Al Amana sur un réseau professionnel interne
- Grâce à une expérience incomparable et à un système de parrainage, les clients deviennent des ambassadeurs

02

Un parcours agent digitalisé et fluidifié

- Les Agents de crédit peuvent travailler en nomade: ils reçoivent leur planning de prospection validé sur leur mobile, peuvent saisir les informations nécessaires à un prêt sur leur équipement mobile et faire un scoring en direct à leurs clients
- Les dossiers client seront digitalisés et gérés en ligne.
- La capacité commerciale du réseau va augmenter du moment où les agents seraient libérés partiellement des tâches administratives.

03

Une distribution maximisée

- Les clients peuvent rembourser leurs échéances de prêts sur différents canaux (Réseaux partenaires, mobile wallet, agences, ...) même si une rencontre physique est organisée régulièrement avec leur agent de crédit
- Al Amana a optimisé son réseau dans les zones moins denses en faisant appel à des intermédiaires (internes ou externes) qui peuvent distribuer leurs offres selon des conditions définies.

04

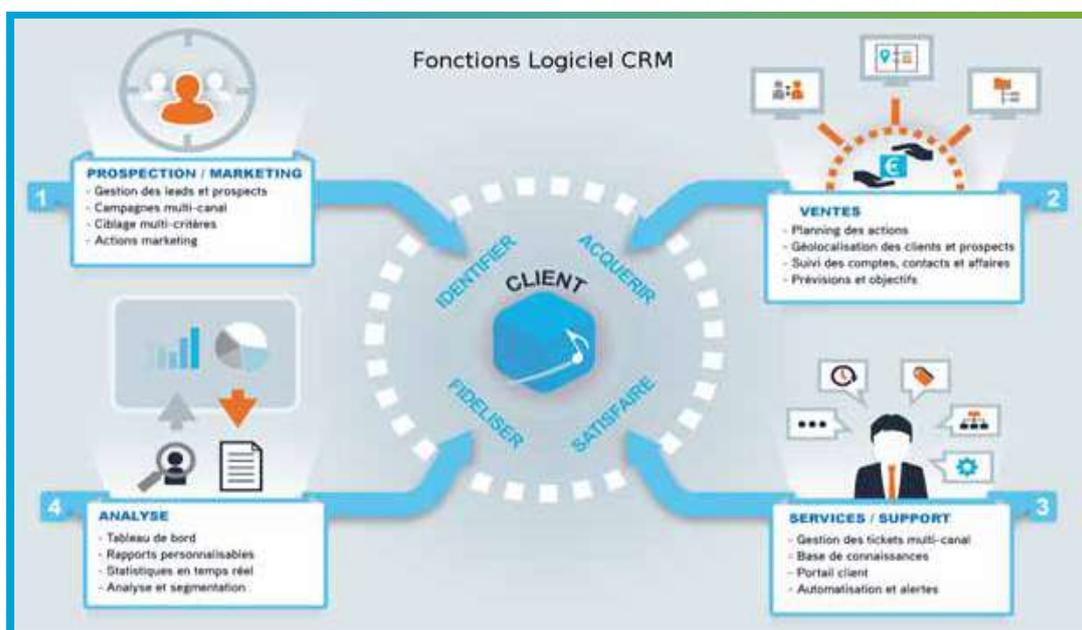
Organisation agile et culture de l'innovation

- La digitalisation des documents, la mise en place d'un workflow digital et la mise en place d'un CRM reposant sur des données fiables ont permis d'optimiser les opérations d'Al Amana et de réduire ses coûts de fonctionnement.
- Al Amana se distingue de ses concurrents grâce à sa culture d'innovation qui lui permet de développer des services innovants et/ou de nouer des partenariats avec des acteurs lui permettant de remplir sa mission.

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.



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 CONSOLIDE SES EFFORTS EN MATIÈRE DE COMMUNICATION DIGITALE

MISE EN PLACE D'UN SITE ONE PAGE



Courant l'exercice 2018, l'institution a migré d'une landing page à un mini-site one page orienté Conversions. Objectif : mettre sous les projecteurs quelques facettes du leadership et accomplissements de l'institution pouvant mieux orienter et mettre en confiance les nouveaux prospects, le tout sur une seule et unique page ergonomique et facile d'utilisation.

Parmi les éléments que l'on retrouve sur cette page :

- Le film institutionnel ;
- Un formulaire à remplir par tout prospect désirent bénéficier d'un microcrédit ;
- Quelques témoignages de bénéficiaires ;
- Chiffres clés ;
- Prix et distinctions...

CAMPAGNE DIGITALE SUR LES MÉDIAS SOCIAUX



Après le succès de sa première campagne digitale baptisée 'nemmi machrou3i', al Amana Microfinance continue de miser sur le digital en tant que nouveau canal de distribution de ses produits et services.

La seconde campagne digitale d'al Amana a été lancée sur le web et les réseaux sociaux, vient répondre aux objectifs suivants:

- ✓ Augmenter la notoriété de al Amana Microfinance et veiller à sa e-réputation ;
- ✓ Drainer une nouvelle clientèle ;
- ✓ Booster sa communication digitale ;
- ✓ Renforcer l'affect client, en personnalisant les messages et favorisant des interactions One-To-One ;
- ✓ Capitaliser sur le succès de la campagne précédente qui, rappelons-le, est aujourd'hui riche d'une audience de près de 22 000 internautes.

ÉVÉNEMENTS DE L'ANNÉE

AL AMANA MICROFINANCE OBTIENT LA CERTIFICATION ISO 9001 : 2015



Forte de ses 20 ans d'exercice au service de l'inclusion financière, de ses 2 500 collaborateurs qui œuvrent au quotidien pour le développement économique de ses bénéficiaires, et de son leadership dans la région MENA, al Amana Microfinance a naturellement choisi de poursuivre les efforts engagés depuis sa création, en franchissant le pas de la Certification ISO 9001- 2015 de l'ensemble de son activité de Microcrédit. En choisissant d'adapter son Système de Management aux exigences de la norme ISO 9001- 2015, Al Amana Microfinance s'inscrit dans une démarche levier de sa performance opérationnelle et de sa pérennité, et réitère ainsi son engagement de renforcer et d'harmoniser davantage l'ensemble de ses processus au service de sa clientèle, en lui offrant des produits et des services à la hauteur de ses attentes. Aujourd'hui, l'obtention de cette certification, représente une nouvelle étape phare franchie par Al Amana Microfinance, lui permettant de consolider son leadership au service de sa mission d'inclusion financière.

AL AMANA MICROFINANCE ET SILATECH S'ASSOCIENT POUR LE DÉVELOPPEMENT DE L'ENTREPRENARIAT ET L'INCLUSION FINANCIÈRE DES JEUNES AU MAROC



A Doha et en date du 3 Avril 2018, M. Ahmed Ghazali, président d'al Amana Microfinance et Mme Sabah Ismail Al Haidoos, Directrice Générale de Silatech, ont signé une convention de partenariat visant le développement d'un éventail de services financiers et non financiers particulièrement dédiés

aux jeunes Marocains de 18 à 35 ans.

Les deux partenaires démarrent ainsi une collaboration axée sur : le financement, la formation, l'accompagnement à la création de micro entreprises et la promotion des activités déjà lancées par les jeunes entrepreneurs.

A propos :

Silatech : Organisation internationale privée et non gouvernementale, ayant été fondée au Qatar en 2008 par Cheikha Moza Bint Nasser Al Missned, qui œuvre pour fournir des emplois et élargir les possibilités économiques pour les jeunes Arabes. L'organisation favorise la création d'emplois à grande échelle, l'esprit d'entreprise, l'accès au capital et aux marchés, ainsi que la participation et l'engagement des jeunes dans le développement économique et social.

RELÈVEMENT DU PLAFOND DES MICROCRÉDITS

le projet de loi 85.18 modifiant la loi 18.97 relative aux microcrédits a été adopté à l'unanimité par la Chambre des représentants, le mercredi 26 décembre 2018.

Ce texte, autorisant le relèvement du plafond des financements pouvant être accordés par les IMFs Marocaines de 50.000 DH à 150.000 DH, est venu marquer une nouvelle ère plus que jamais favorable : au développement et à la professionnalisation du secteur, à la promotion des efforts de ses acteurs en matière d'inclusion financière et à l'exploration de nouvelles niches telles que la TPE.

SITUATION FINANCIÈRE ET COMPTABLE

COMPTES DE PRODUITS ET CHARGES

PRODUIT NET DE MICROCRÉDIT

Le Produit Net d'exploitation Micro-crédit, marque une progression de 2,64% par rapport à décembre 2017 passant de 563 millions de DH à 578 millions de DH en 2018.

Cette amélioration est imputable à un accroissement modéré de l'activité et à un repli des charges financières de 12,38% par rapport à 2017.



CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION

Les charges générales d'exploitation se sont établies à 366 millions de dirhams enregistrant une hausse de 3,1% par rapport à fin 2017. Cette progression maîtrisée a été induite principalement par l'évolution des charges du personnel, (+10,2 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 (+3,3 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 2018.

Le coefficient d'exploitation retraité* s'est établi à 59,79% soit à un niveau presque identique à celui que l'exercice précédent (59,60%) 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 93,4 MDH** contre 71,9 MDH enregistrant ainsi une hausse de 30%.

Ce coût a absorbé 47,34% du Résultat courant contre 41,32% seulement une année auparavant. Rapporté à l'encours moyen brut des crédits, il a représenté 3,69%, contre 2,92% en 2017.

Poursuivant sa politique prudentielle de couverture des risques non avérés, l'Institution a constitué une provision pour risques généraux additionnelle de 34 MDH, relevant ainsi son encours à 200 Millions de DH.

RÉSULTAT NET

Le résultat net comptable, s'est établi à 100,1 MDH, soit à un niveau pratiquement similaire à celui de l'exercice précédent, et ce en dépit d'une hausse plus importante du coût de risque, consolidant davantage la situation financière d'Al Amana.

* Retraitement du coefficient d'exploitation : Produit Net de Microcrédit (y compris Produits de diversification) et charges générales d'exploitation (hors prime exceptionnelle)

** Dotations nettes retraitées en incluant la subvention de Silatech

COMPTES DE PRODUITS ET CHARGES

Chiffres en milliers de DH

Libellés	31/12/2018	31/12/2017
Produits d'exploitation de microcrédit	634 806	627 996
Charges d'exploitation de microcrédit	56 947	64 989
Produit net d'exploitation de microcrédit	577 860	563 006
Autres produits d'exploitation hors micro-crédit	38 617	36 655
Charges générales d'exploitation	366 374	355 343
Dotations aux provisions et pertes sur créances irrécouvrables	223 621	207 206
Reprise de provisions et récupérations sur créances amorties	77 480	65 069
Résultat courant	103 962	102 181
Résultat non courant	975	1 040
Résultat de l'exercice	101 144	100 217

CHARGES PAR FAMILLE RETRAITÉES

Chiffres en milliers de DH

Libellés	31/12/2018	31/12/2017
Charges Financières	56 668	67 111
Charges du Personnel	248 203	238 031
Charges de détérioration du portefeuille	93 428	71 956
Charges Administratives	116 829	114 556

COMPTES DU BILAN

CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE

Dans un contexte économique difficile et très concurrentiel, les crédits octroyés à la clientèle ont modérément progressé en 2018. Ainsi l'encours net des créances sur la clientèle, composé à plus de 96% de créances saines, s'est amélioré de 1,60%, pour s'établir à 2 476 millions de dirhams contre 2 437 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 2018 s'est établi à 1 104 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 ne représente que 9 % de l'encours total de la dette.

Le coût moyen des financements au titre de l'exercice 2018 a diminué de 26 point de base et s'est établi à 4.46 % contre 4,72% en 2017.

Durant l'année 2018, Al Amana a mobilisé 6 prêts à moyen terme pour un montant global 610 millions de dirhams, contractés auprès d'Attijariwafa Bank (200 MDH), de la BMCI (150 MDH), de la BP (150 MDH) et auprès de 3 bailleurs de fonds étrangers (contre valeur en MAD de 110 MDH).

De leur côté, les autorisations des découverts qui ont été renouvelées, pour un montant global de 322 Millions de Dirhams, continuent à être utilisées d'une manière souple.

FONDS PROPRES

Les fonds propres comptables poursuivent leur consolidation à fin décembre 2018. En s'établissant à 1277 millions de DH contre 1139 MDH à fin 2017, soit un accroissement de 12,04% 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	31/12/2018	31/12/2017
Actif	3 016 100	2 679 503
Trésorerie Actif	425 321	125 356
Créances sur la clientèle	2 476 558	2 437 603
Autres actifs	56 972	47 456
Valeurs immobilisées	57 249	69 088
Passif	3 016 100	2 679 503
Trésorerie - Passif	439 750	262 551
Dettes de financement	1 029 138	1 021 108
Autres dettes	270 451	256 375
Fonds propres assimilés	119	142
Fonds propres (retraités)	1 276 642	1 139 326
dont Résultat de l'exercice	101 144	100 217

RATIOS FINANCIERS

Ratios d'autonomie	2018	2017
Autonomie opérationnelle	119,27%	119,12%
Autosuffisance financière	119,26%	118,78%
Ratios de coût de l'unité prêtée		
Charges personnel/encours moyen	9,46%	9,28%
Charges administratives /encours moyen	4,61%	4,68%
Charges qualité de portefeuille/encours moyen	3,69%	2,92%
Charges d'intérêt/encours moyen	2,24%	2,72%
Ratios de rendement		
Rendement du portefeuille	24,39%	24,75%
Rendement des Fonds propres (ROE)*	8,88%	10,19%
Rendement des Actifs ROA*	3,35%	3,74%

*Ratios hors provisions pour risques généraux

OPINION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES



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 2018 conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Rabat, le 21 juin 2019

Les Commissaires aux Comptes

KPMG

Abderrazak MZOUGUI
Expert-comptable


KPMG
11, Avenue Bir Kaperza, 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

M. Y. SEBTI
Expert Comptable
Boite Postale 1000 - Casablanca
Téléphone : 05 22 39 63 82/83

PARTENAIRES



IMPLANTATION SUR TOUT LE TERRITOIRE

	2014	2015	2016	2017	2018
NOMBRE D'AGENCES/RURAL	276	279	283	299	301
NOMBRE D'AGENCES/URBAIN	215	228	237	258	259
AGENCES MOBILES	86	86	86	86	86
RÉSEAU GLOBAL	577	593	606	643	646



560
Agences



86
Agences mobiles

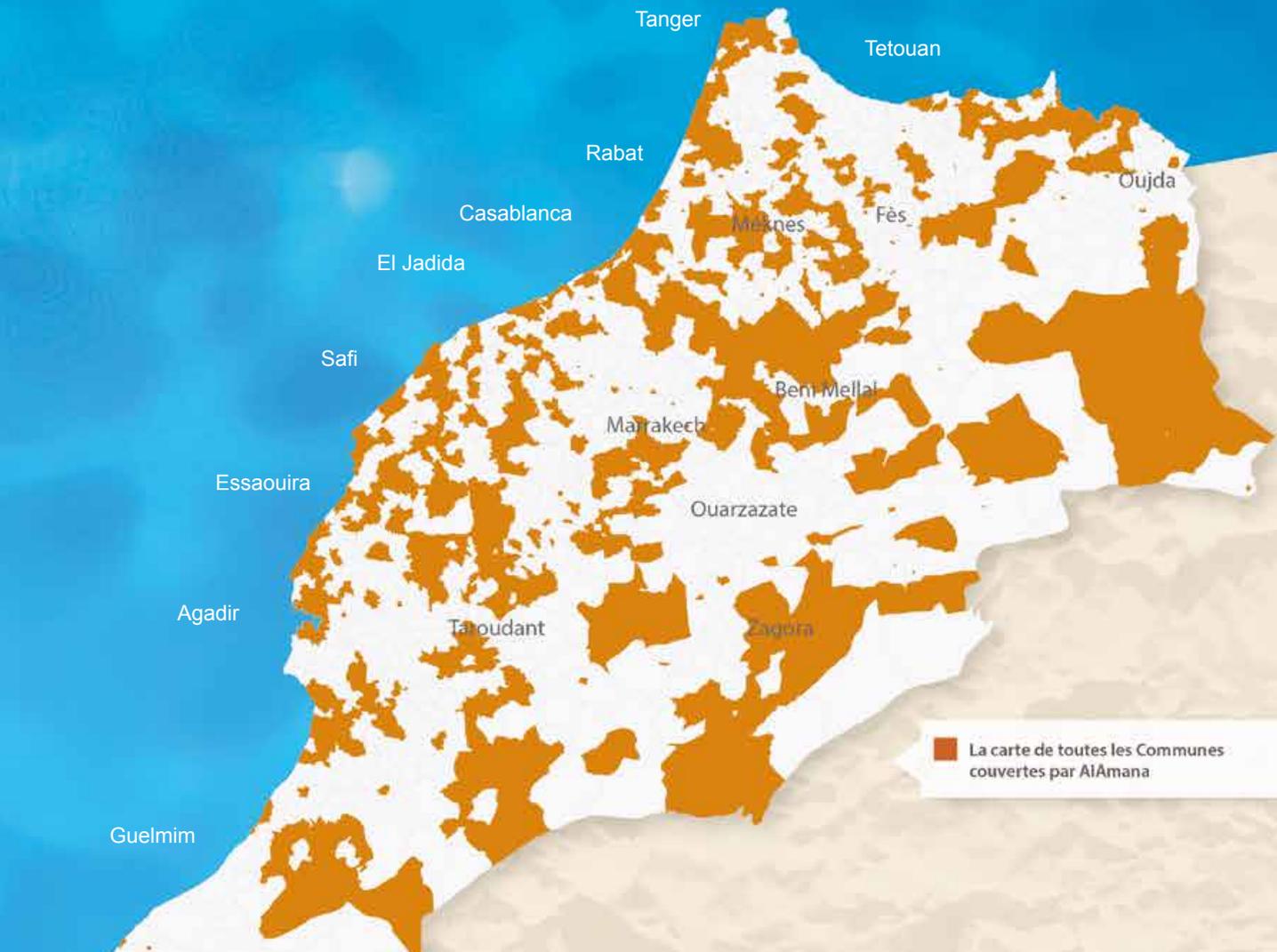
36%
du secteur

Tarfaya

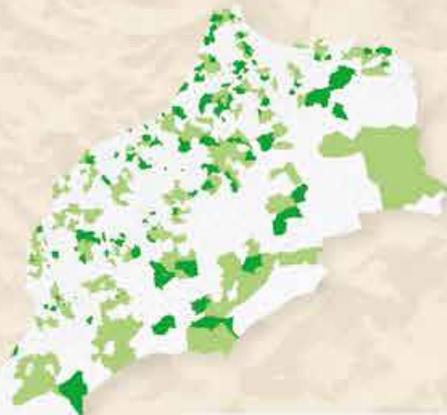
Laayoune

Boujdour

Dakhla



■ La carte de toutes les Communes couvertes par AIManaged



■ Communes couvertes par AIManaged seule
■ Communes couvertes par les véhicules guichets