



20
23

RAPPORT D'ACTIVITÉ



**Sa majesté le ROI MOHAMMED VI
que dieu l'assiste**

Par le talent,
CONSTRUISONS
UNE VIE MEILLEURE



TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT	5
PRÉSENTATION	7
GOVERNANCE	9

Organes de gouvernance	10
Organisation	12

OFFRE DE PRODUITS ET SERVICES 14

Produits de microcrédit	14
Produits destinés à la TPE	15
Produits de diversification	16

ÉVOLUTION DU SECTEUR DU MICROCRÉDIT 18

Effectif	18
Encours de crédit	18
Clients actifs	19
Portefeuille à risque	19
Al Amana dans le secteur	19

ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ 20

Activité de microcrédit	20
Activité de diversification	24
Performance sociale	26
Services non-financiers	29

RESSOURCES ET MOYENS 34

Réseau de Distribution	34
Ressources Humaines	34
Systèmes d'Information et Réingénierie des Processus	38
Communication Digitale	

ÉVÉNEMENTS DE L'ANNÉE 44

Al Amana microfinance lance une Campagne de communication Radio	44
Al Amana microfinance revoit son code d'éthique et de déontologie	44
Al Amana Microfinance maintient sa certification ISO 9001V2015	45

SITUATION FINANCIÈRE ET COMPTABLE 46

Comptes de produits et charges	46
Comptes du bilan	47
Opinion des commissaires aux comptes	52

PARTENAIRES 53

CARTE D'IMPLANTATION D'AL AMANA MICROFINANCE 54



MOT DU PRÉSIDENT

En 2023 le Maroc a connu une crise de l'inflation inédite depuis de nombreuses années. En effet les agents économiques et les citoyens ont vécu deux décennies dans un contexte inflationniste maîtrisé et ont redécouvert un fléau que de nombreux pays subissent et ont appris à gérer.

Cette inflation est d'une part importée suite à la reprise post covid et à la priorisation des pays producteurs de leurs besoins nationaux et d'autre part à la quantité impressionnante de liquidités injectées par les Banques dans le cadre du soutien post covid avec les crédits Oxygène notamment et une augmentation notoire de la dette publique.

Après des années oscillant entre 1 et 2%, l'inflation en 2022 et 2023 a atteint +8%. L'inflation alimentaire à laquelle les ménages sont particulièrement sensibles à dépassé les 20%.

Notre secteur dont les clients sont touchés par l'augmentation du coût de la vie à dû subir une contraction de la demande et une augmentation du risque. C'est aussi l'année du retour aux normes comptables non assouplies en vigueur avant le Covid. Notre organisation a dû de nouveau redoubler d'efforts et puiser dans ses ressources afin de s'adapter à cette donne. Elle a ainsi pu continuer à améliorer ses fonds propres qui atteignent 1638 Mdh et un résultat de 92 Mdh ; et après passage aux normes et un rattrapage comptable de près de 70 Mdh un résultat de plus de 30 Mdh.

2023 est aussi celle de nouvelles initiatives dans la gestion commerciale avec le déploiement d'animateurs régionaux de la prospection .Le second semestre a été caractérisé aussi par un effort de recouvrement très intense ayant permis de stabiliser le PAR et le coût du risque, en dépit du séisme du Haouz qui a touché plus de 80 points de vente dont une dizaine détruites. Al Amana est restée présente dans ces zones en déployant de nouveaux formats de points de vente, et soutenu ses clients par des reports gratuits de prêts, ainsi que par le jeu des assurances. Enfin le siège a fait l'objet de la conception d'une nouvelle organisation.

Son objectif est de donner une visibilité claire aux fonctions fondamentales : Développement, risque, recouvrement, fonction financière et surtout accélérer les différentes transformations : le Capital Humain, le digital et la transformation Institutionnelle dont le secteur attend les paramètres définitifs pour l'opérer.

Enfin le portefeuille digital a atteint plus de 50 Mdh ce qui traduit un engouement certain pour ce canal permettant à notre organisation d'élargir son impact social.

Pour conclure je remercie les Membres du Conseil d'administration pour la qualité de leur accompagnement et leur disponibilité ainsi que l'ensemble du corps social des salariés de notre Institution pour leur persévérance à soutenir les catégories fragiles de la population, et un impact qui se confirme au fil des ans.



Ahmed Ghazali

**Président du Conseil
d'Administration**



الأمانة
التعليمية
الأصغر



PRÉSENTATION

AL AMANA MICROFINANCE



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 2023 à travers un réseau de distribution qui couvre 81 arrondissements, 290 communes urbaines et 189 rurales par ses 647 agences dont 87 agences mobiles desservant les zones rurales enclavées.



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.



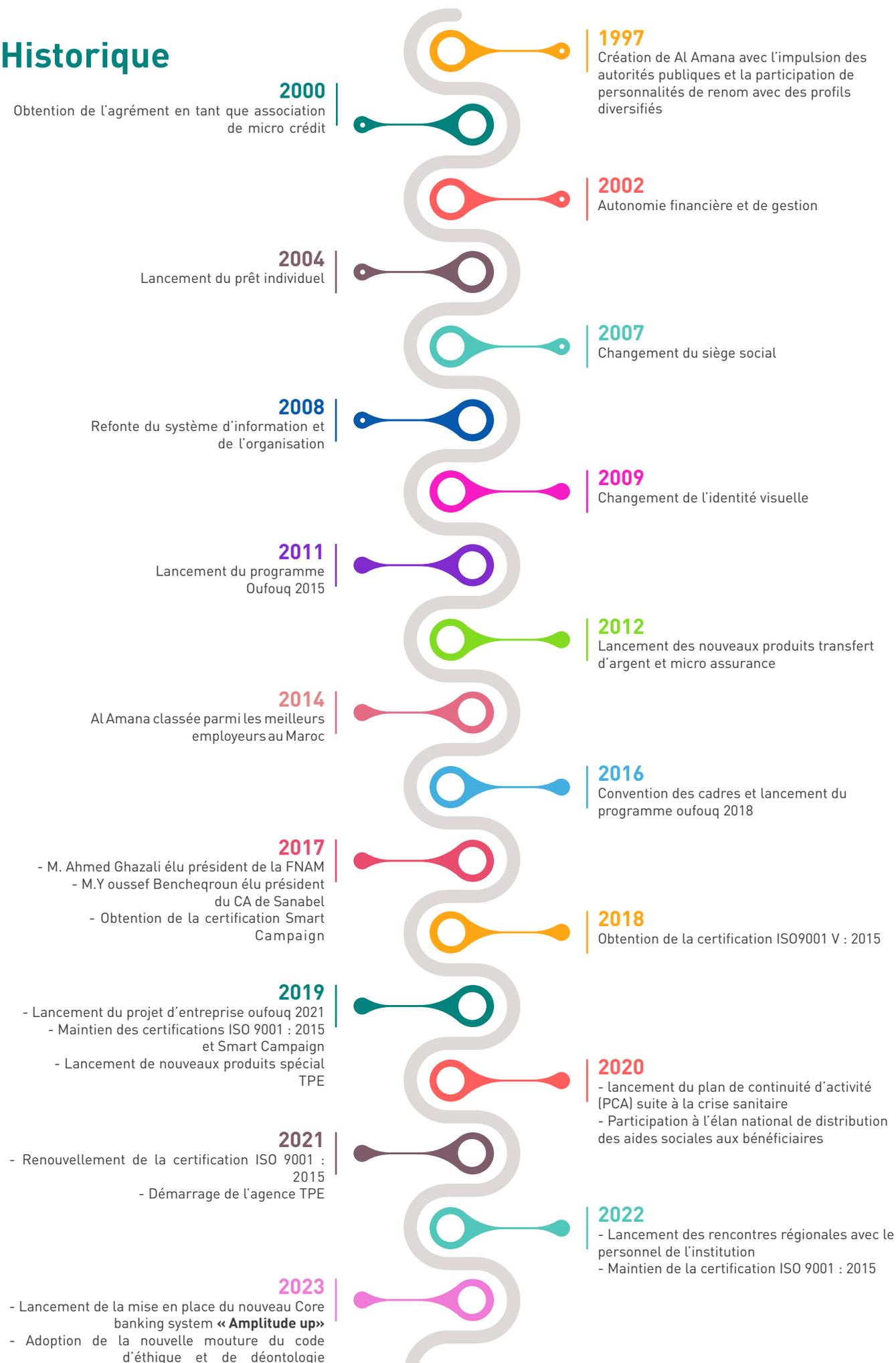
La vision d'Al Amana Microfinance est d'être l'institution de référence en microfinance, préférée par ses clients, desservant le plus grand nombre de bénéficiaires, offrant des services diversifiés et innovants, performante financièrement et ayant un fort impact social.



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 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 21 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.

Organes de Gouvernance



M. Driss JETTOU

Président d'honneur

- Ancien 1^{er} Ministre
- Industriel



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

Ancienne Directrice des Rédactions de l'Economiste

- Vice-présidente
- Membre du comité Ressources Humaines



M. Thami GHORFI

Président Directeur Générale de l'ESCA Ecole de Management

- Vice-président
- Président du comité Audit



Mme. Mounia BOUCETTA

Directrice Chargée de Mission au cabinet du Président Directeur Général de l'OCF

- Vice Présidente
- Membre du Comité Stratégie et Utilité Sociale



Mme. Meriem OTHMANI

Chef d'entreprise
Présidente de l'association INSAF
Militante Associative

- Assesseur
- Présidente du Comité Stratégie et Utilité Sociale



M. Mourad HAMAYET

Consultant

- Trésorier
- Président du Comité Ressources Humaines



M. Lahcen AGNAOU

Ancien Président de Cre@tive Technologies et chargé de Mission à CDG Développement

- Assesseur
- Membre du Bureau Exécutif
- Président du Comité Système d'Information et Digitalisation
- Membres du Comité Audit



M. Med Fouzi MOURJI

Professeur de l'enseignement supérieur

- Assesseur
- Membre du Comité Audit
- Membre du Bureau Exécutif
- Membre du Comité Système d'Information et Digitalisation



M. Abderrahmane ZAHY

Secrétaire Général de la Fondation Hassan II des Marocains Résidents à l'Etranger

- Assesseur
- Membre du Bureau Exécutif
- Membres du Comité Stratégie et Utilité Sociale



M. M'hamed SEDRATI

Président de l'Association Nationale de la Production Animale (ANPA).

- Assesseur
- Membre du Comité Stratégie et Utilité Sociale



M. M'hamed ELLATIFY

Président de l'Association Nationale des Commerçants en Produits alimentaires gros et détail

- Assesseur
- Membre du comité Stratégie et Utilité Sociale



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
- Président du Comité Ethique
- Membre du Comité Ressources Humaines



Mme. Laila Mamou

Directrice de l'Engagement Citoyen Groupe CACF
Présidente du Fonds de dotation for youth CACF

- Assesseur
- Membre du comité Stratégie et Utilité Sociale



Mme. Imane Kerkeb

Chargée de mission auprès du Ministère de l'Enseignement Supérieur de la Recherche Scientifique et de l'Innovation

- Assesseur
- Membre du comité Ressources Humaines



M. JeanMarie PREVOST

Représentant de la SIDI

- Assesseur



Mme. Khadija EL BAKRI

Chef d'Entreprise

- Assesseur



M. Younes BENAKKI

Secrétaire Général du Conseil Economique, Social et Environnemental (CESE)

- Assesseur



M. Driss KHROUZ

Professeur de sciences économiques
Ancien Directeur de la Bibliothèque Nationale

- Assesseur
- Membre du Comité Stratégie et Utilité Sociale



M. Mohammed KABBAJ

Industriel
Ancien Ministre, ancien Conseiller de sa Majesté le Roi

- Assesseur

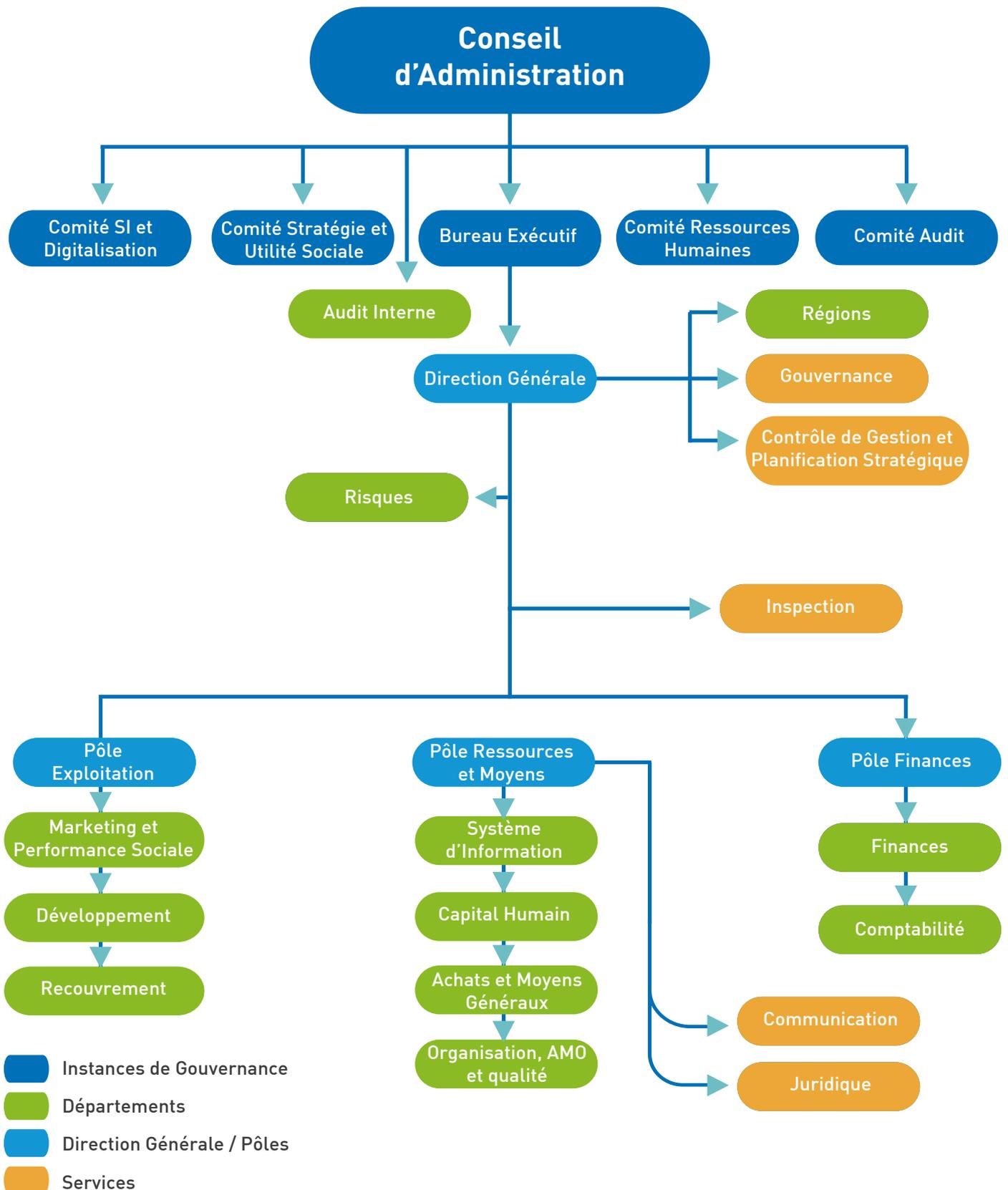
- Comité Audit
- Comité Ressources Humaines
- Comité Stratégie et Utilité Sociale
- Comité Système d'Information et Digitalisation

Ci après un zoom sur les attributions ainsi que la composition des comités spécialisés de gouvernance :

Comités spécialisés de gouvernance			
	Attributions	Président	Membres
Comité Ressources Humaines	<ul style="list-style-type: none"> - 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 quant à : la situation des effectifs, des recrutements, des plans de formation, des plans de développement, de l'évolution de l'organisation.... 	M. Mourad Hamayet	Mme. Nadia Salah Dilami M. Mustapha Boujrad
Comité Audit	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer 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. - Concourir efficacement à la préparation des décisions stratégiques du Conseil d'Administration et à l'exercice de son devoir de surveillance. - Réaliser 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. 	M. Thami Ghorfi	M. Mohamed Fouzi Mourji M. Younes Slaoui M. Lahcen Agnaou
Comité Stratégie et Utilité Sociale	<ul style="list-style-type: none"> - Examiner et donner 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. 	Mme. Meriem Othmani	M. Ahmed Ghazali Mme. Mounia Boucetta M. M'hamed Sedrati M. Abderrahmane Zahi M. M'hamed Ellatify
Comité Système d'Information et Digitalisation	<ul style="list-style-type: none"> - Examiner le plan de développement SI, les indicateurs de la qualité SI ainsi que la stratégie de Digitalisation. 	M. Lahcen Agnaou	M. Ahmed Ghazali M. Mohamed Fouzi Mourji

Organisation

ORGANIGRAMME CENTRAL



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**

Risques



Mme. N'sira FOFANA

Marketing et
Performance Sociale



**Mme. Hanane
EL BOUHACHEMI**

Organisation, AMO et
Qualité



**M. Abdelmoula
ESSALHI**

Comptabilité



M. Wadii HOURRI

Finances



M. Otmane CHEBIHI

Capital Humain



**M. EL Mehdi
HOUACHI**

Développement



M. Abdellah AKHIAT

Systèmes
d'Information



**M. Younes
LATRACHE**

Audit Interne



**M. Mhamed
SOUBAI**

Recouvrement



**M. Nabil
CHOUITER**

Coordination du Réseau

DIRECTEURS RÉGIONAUX



**M. Hicham
BAHIJ**

📍 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. Mohammed
BENCHEKROUN
LAHSSIB**

📍 El-Jadida



OFFRE DE PRODUITS ET SERVICES

PRODUITS DE MICROCRÉDIT

Dans le cadre de son engagement à promouvoir le développement économique et social des populations vulnérables et marginalisées par les circuits financiers traditionnels, Al Amana Microfinance met à disposition une gamme complète de services financiers et non financiers. Ces prestations s'adressent particulièrement aux individus et aux micro-entreprises exerçant des activités génératrices de revenus ainsi qu'aux ménages. Les cibles prioritaires incluent notamment les jeunes, les femmes, les résidents des zones rurales et, plus largement, les personnes économiquement fragilisées.



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 A 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.



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 10.000 DH et 50.000 DH.

Ce prêt remboursable via échéances mensuelles sur une durée de 1 à 5 ans 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.

PRODUITS DESTINÉS A LA TPE

Afin de répondre aux besoins croissants et variés des Très Petites Entreprises (TPE), Al Amana Microfinance propose une gamme de produits spécialement conçus pour les TPE. Ces produits visent notamment à financer leurs besoins d'exploitation et de trésorerie.



TAMWIL OTO

Tamwil OTO est un prêt destiné au financement de l'acquisition d'un véhicule neuf nécessaire à l'exercice des activités professionnelles de l'entreprise. Un prêt dont le montant est compris entre 10.000 Dhs et 150.000 Dhs avec des mensualités allant de 6 mois à 5 ans. Ce produit propose une tarification adaptée, des frais de dossier forfaitaires et aussi des garanties allégées selon la situation professionnelle du client.



TAMWIL MILKIA

Prêt destiné à financer l'acquisition d'un lot de terrain, d'un logement ou d'un local commercial pour tout client ayant un besoin d'accès à la propriété dont le montant est compris entre 10.000 DH et 150.000 DH avec des mensualités allant de 1 an à 8 ans.



TAMWIL TANMIYA

Prêt destiné au financement des investissements ou le besoin d'exploitation de la TPE pour tout client dont le besoin de financement est compris entre 50.000DH et 150.000DH avec des mensualités allant de 1 an à 7 ans.



PRODUITS DE DIVERSIFICATION



TAYSSIR AL AMANA

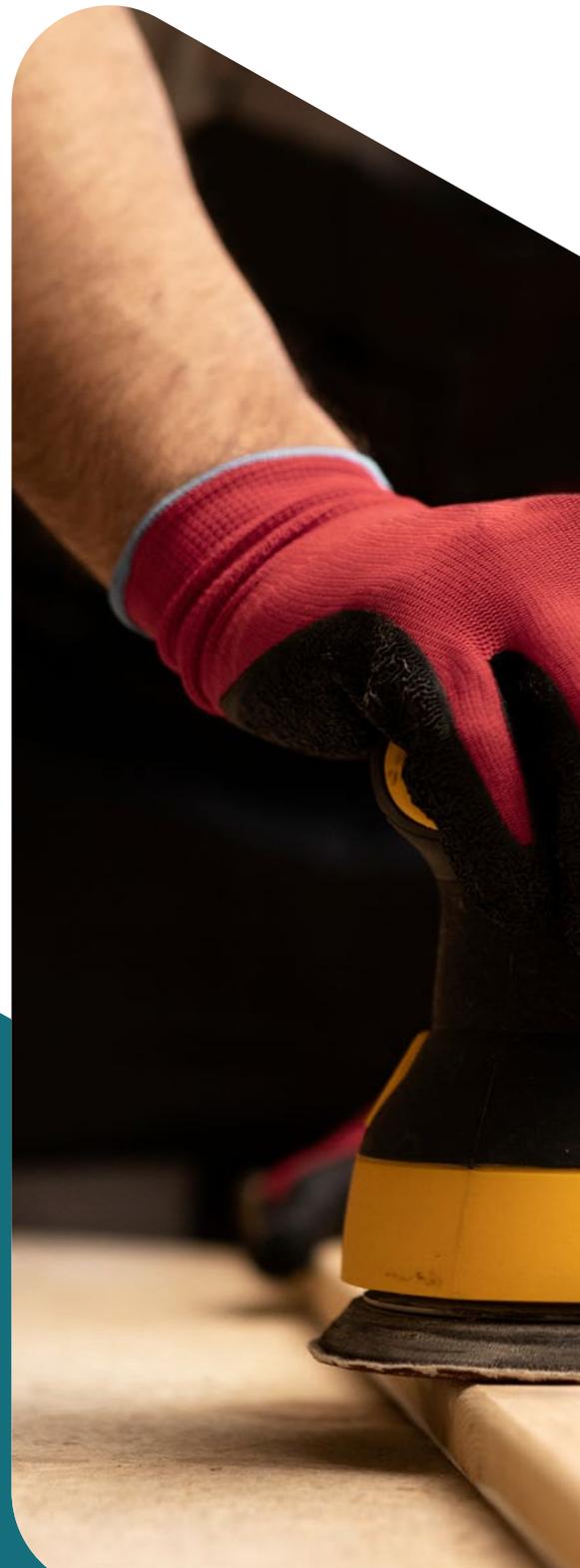
Service d'assistance médicale, assuré en partenariat avec un partenaire spécialisé. Il couvre les clients d'AL Amana, ainsi que leurs conjoints et enfants pendant toute la durée de leurs prêts. L'assistance médicale couvre toutes les étapes de la vie du client et de sa famille depuis la naissance jusqu'au 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 10DHs 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 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).



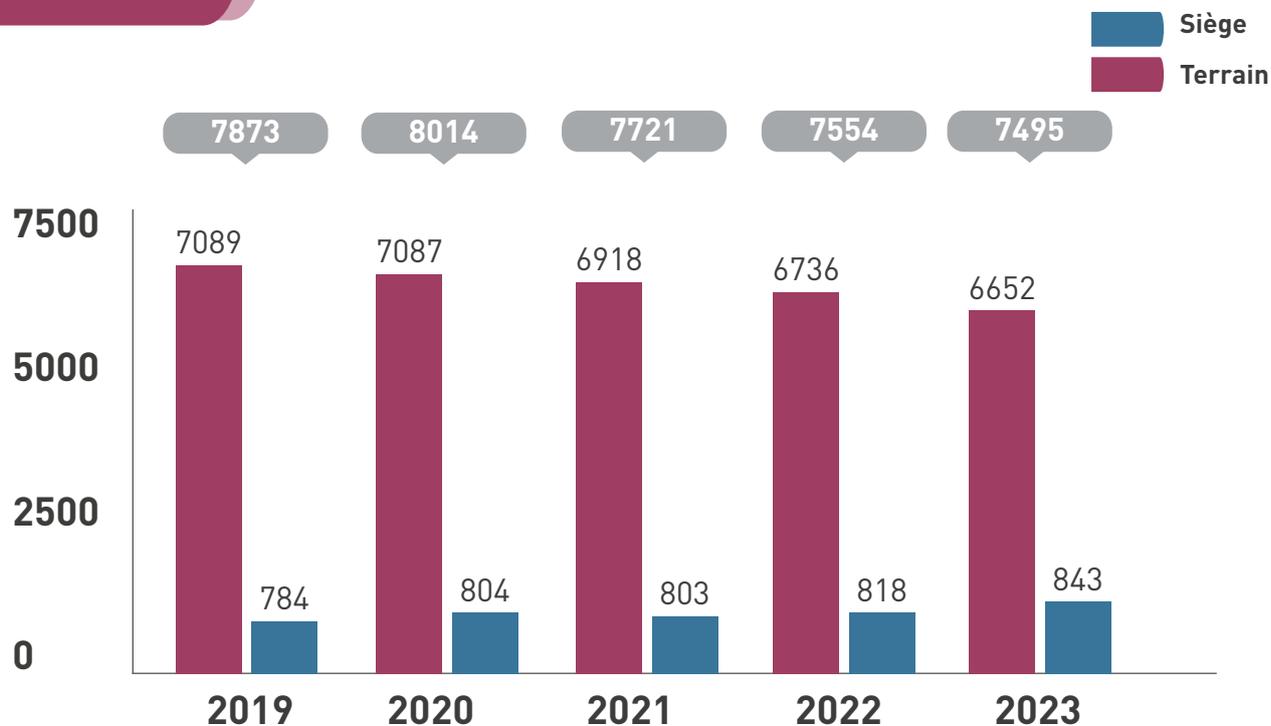
PRODUITS DOMESTIQUES

Service lancé en 2012 dans le cadre d'un partenariat avec un opérateur de transfert d'argent de premier plan. Cette offre continue de s'étoffer pour élargir la gamme des services de proximité à sa clientèle.



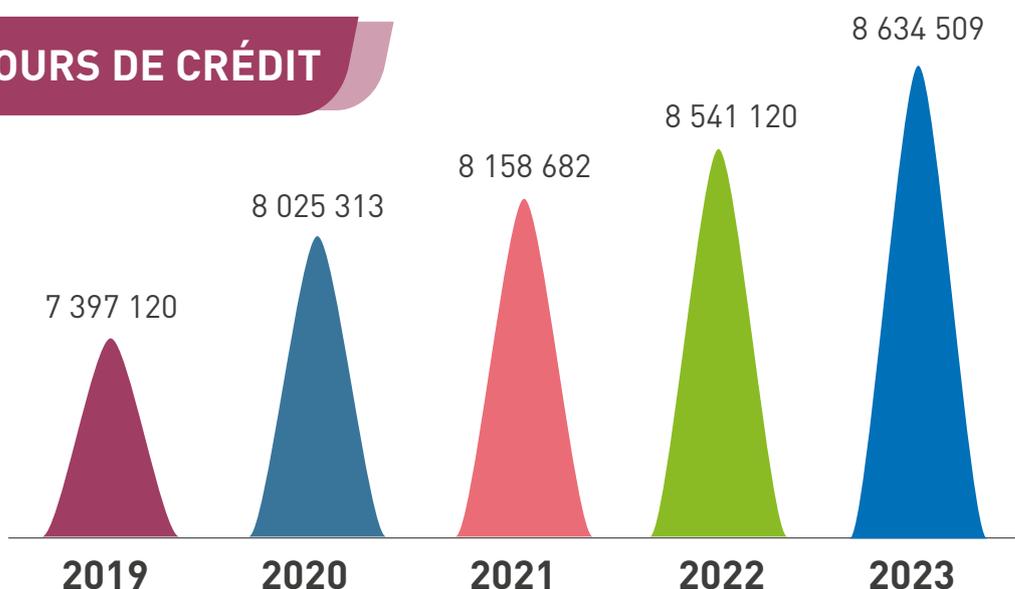
ÉVOLUTION DU SECTEUR DU MICROCRÉDIT

EFFECTIF



L'effectif global du secteur a diminué de 0,8 % par rapport à l'année précédente, passant de 7754 employés à fin 2022 à 7495 à fin 2023.

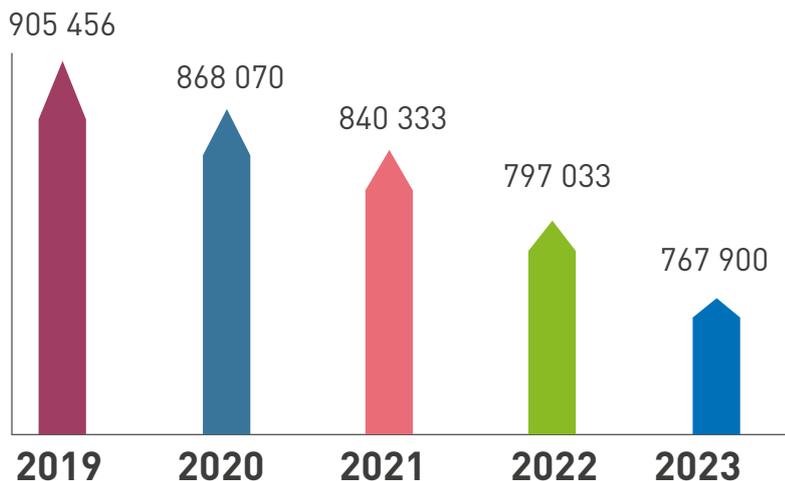
ENCOURS DE CRÉDIT



L'encours* des prêts a enregistré à fin 2023 une évolution de l'ordre de 1,10% par rapport à fin 2022, il s'est établi à 8,642 milliards de dirhams.

*Encours en milliers de dirhams

CLIENTS ACTIFS



En comparaison avec l'exercice 2022, le nombre de clients actifs a connu une diminution de l'ordre de 3.6% à fin 2023.

PORTEFEUILLE A RISQUE "PAR À 30 JOURS"

Le montant du PAR sectoriel à 30 jours a enregistré une hausse de l'ordre de 3% à fin 2023 comparativement à l'exercice précédent.



AL AMANA DANS LE SECTEUR

Indicateurs d'activité	Secteur 2023	Al Amana microfinance	Part d'Al Amana dans le secteur
Effectifs total du personnel	7495	2409	32%
Nombre d'agences	1571	560	36%
Nombre de guichets mobiles	120	87	72.5%
Clients actifs	767 900	281 802	37%
Prêts débloqués de l'année (en Nombre)	469 495	180 914	38.5%
Prêts débloqués de l'année (montants en milliers de DHs)	7 019 031	2 414 937	34.5%
Encours brut en milliers de Dhs	8 634 509	2 822 201	33%
Nombre de clients bénéficiaires de la Micro-assurance	ND*	232 111	-
Nombre d'ouvertures de comptes bancaires	ND*	11 988	-

*Données non disponibles

ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

ACTIVITÉ DE MICROCRÉDIT

Al Amana a clôturé l'année 2023 avec un bénéfice net comptable de 26,5 millions de DH, un portefeuille de 281.802 prêts actifs, et un encours brut de 2.822.201 dhs.

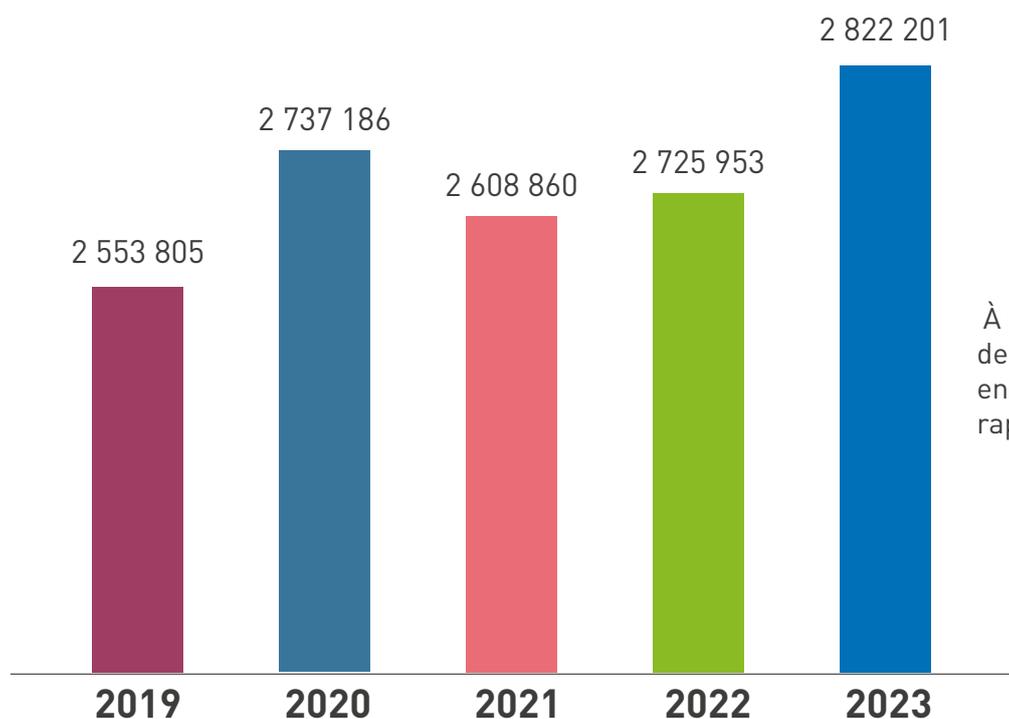
Pour mieux accompagner le développement de notre institution, l'organisation du réseau a été consolidée autour de 8 régions, 31 succursales, 647 agences dont 87 véhicules guichets, soit 38% du potentiel du secteur.

Dans un contexte marqué par trois années consécutives de crise inflationniste et de sécheresse, nos fonds propres comptables ont démontré une résilience notable en s'accroissant de 1%. Cette progression a permis de porter les fonds propres à 1.635 millions de dirhams à la fin de cet exercice, en comparaison avec les 1.618 millions de dirhams enregistrés à la clôture de l'année 2022. Cette performance témoigne de notre capacité à maintenir une stabilité financière solide malgré les défis macroéconomiques persistants.



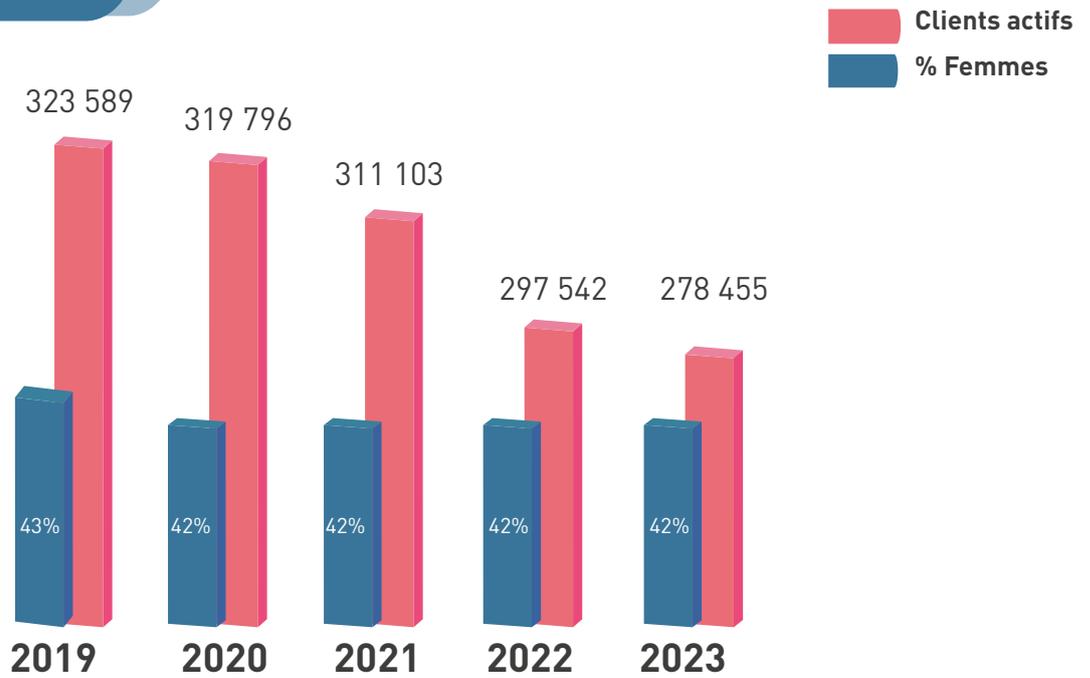
L'ENCOURS

Chiffres en milliers de Dhs



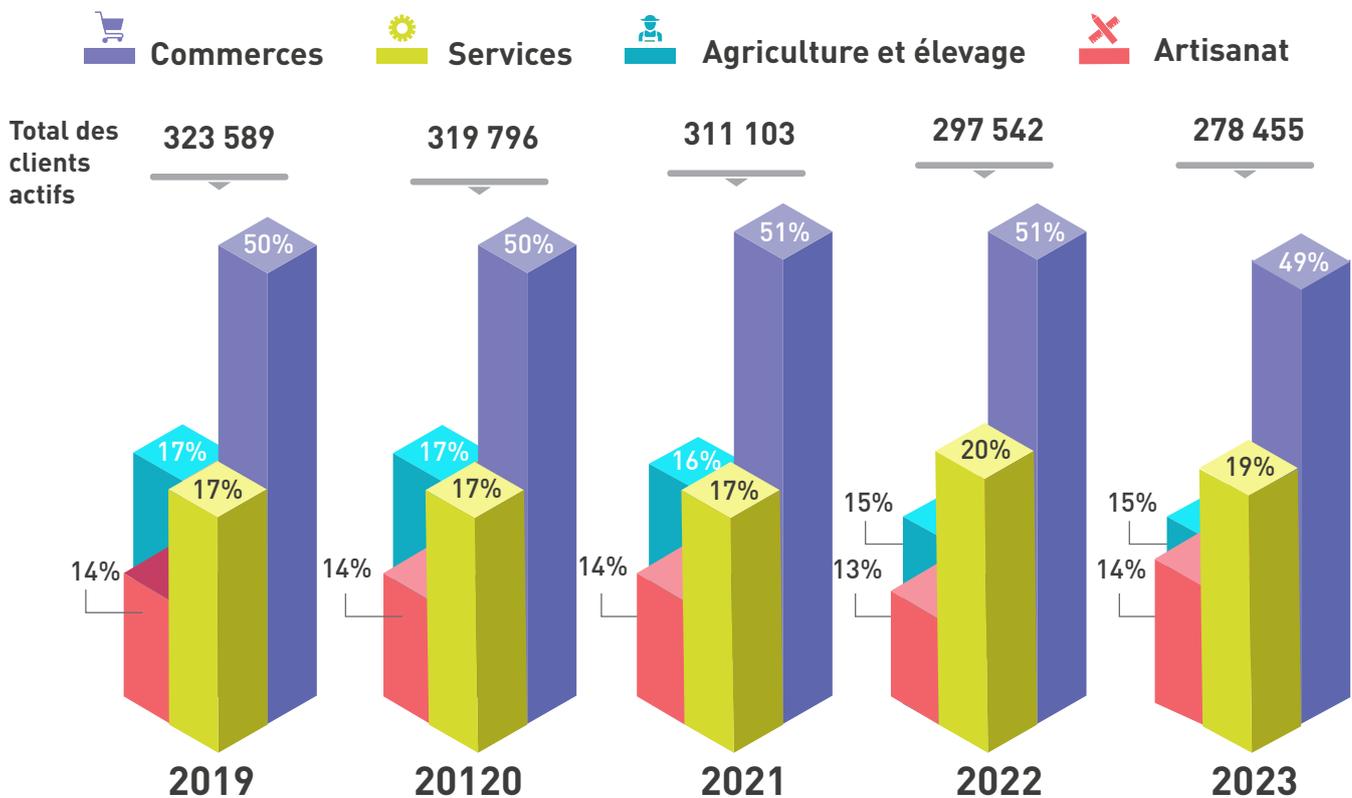
À la fin de l'année 2023, l'encours des prêts après radiation a enregistré une hausse de 4 % par rapport à l'exercice 2022.

CLIENTS ACTIFS



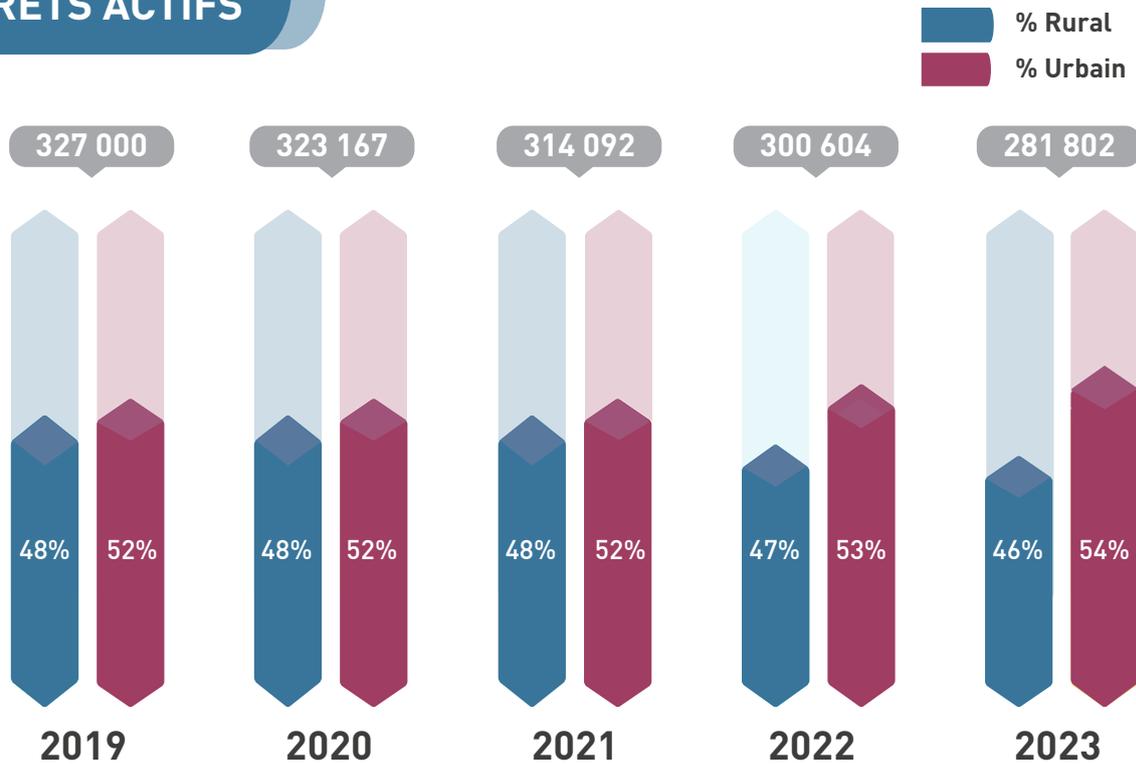
Le nombre des clients actifs a régressé de l'ordre de 6% par rapport à l'année 2022. La part des femmes est restée inchangée durant cette même période.

ÉVOLUTION DES CLIENTS ACTIFS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ



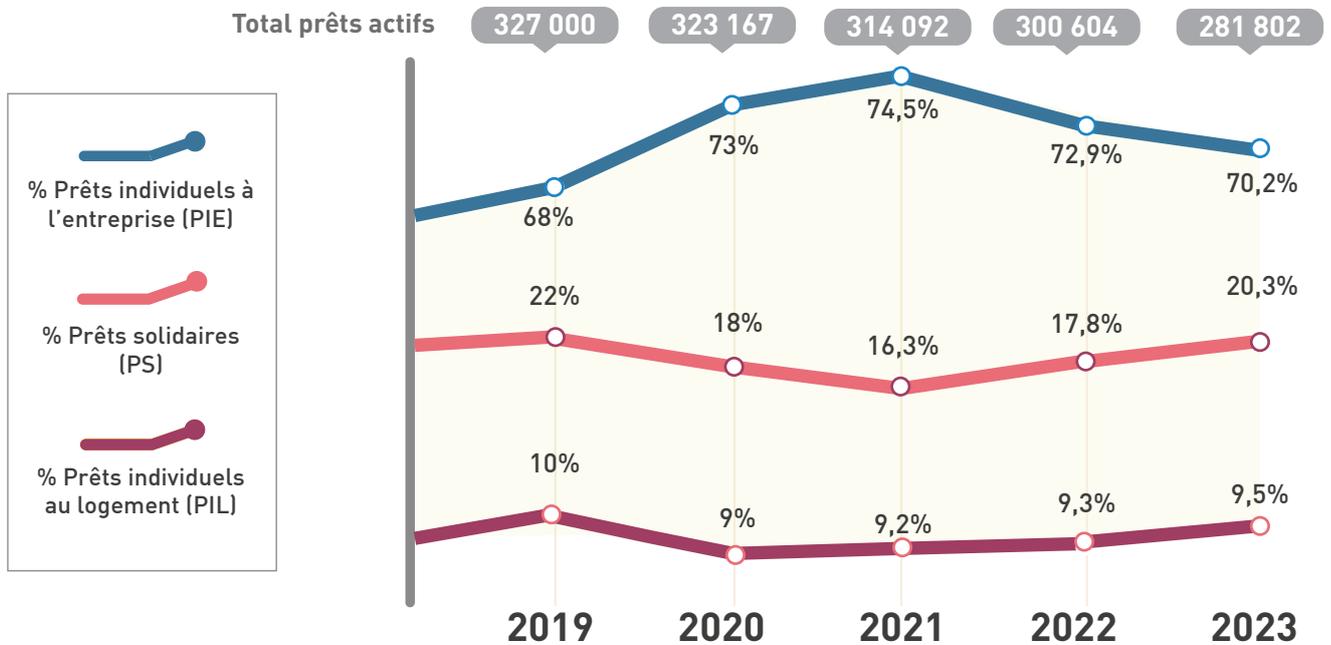
En 2023, 49% des clients actifs d'al Amana exercent le commerce, 19% d'entre eux exercent les services, soit une légère baisse par rapport à l'exercice précédent.

PRÊTS ACTIFS



En 2023, le nombre de prêts actifs a enregistré une baisse d'environ 6 % par rapport à l'exercice précédent. La répartition géographique de ces prêts montre une prédominance en milieu urbain, représentant 54% du total, tandis que le milieu rural enregistre 46%.

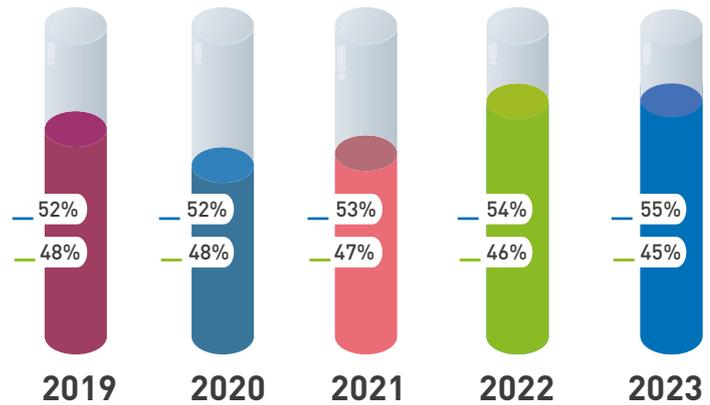
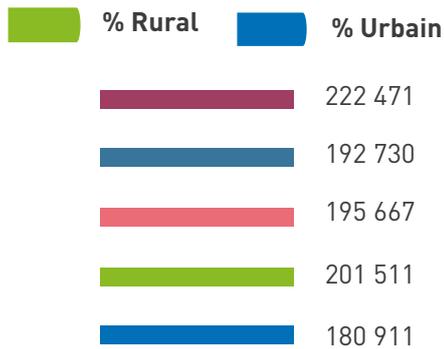
ÉVOLUTION DES PRÊTS ACTIFS PAR TYPE DE PRODUIT



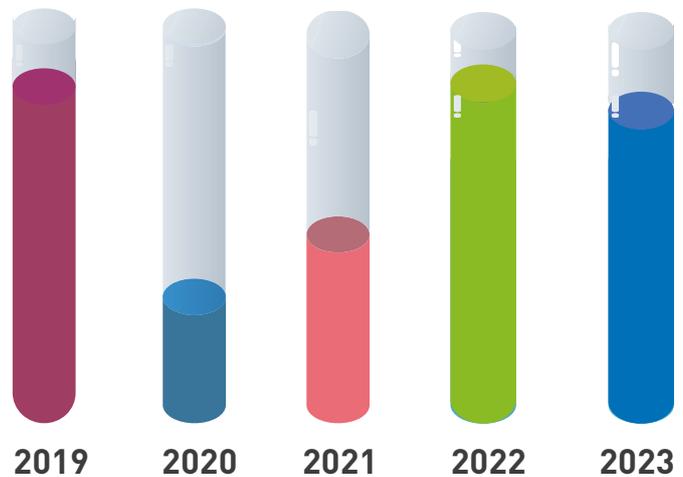
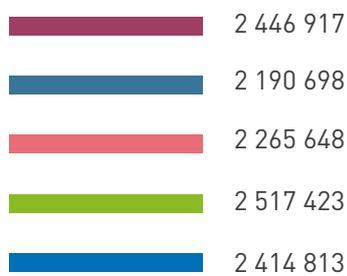
Les prêts individuels à l'entreprise représentent 70,2% du nombre total des prêts actifs de l'institution, à fin 2023, soit une légère baisse par rapport à l'exercice 2022. Les prêts solidaires et individuels au logement représentent respectivement 20,3% et 9,5% et s'inscrivent dans une tendance haussière par rapport à l'exercice précédent.

PRÊTS DÉBLOQUÉS

Nombre de Prêts Débloqués



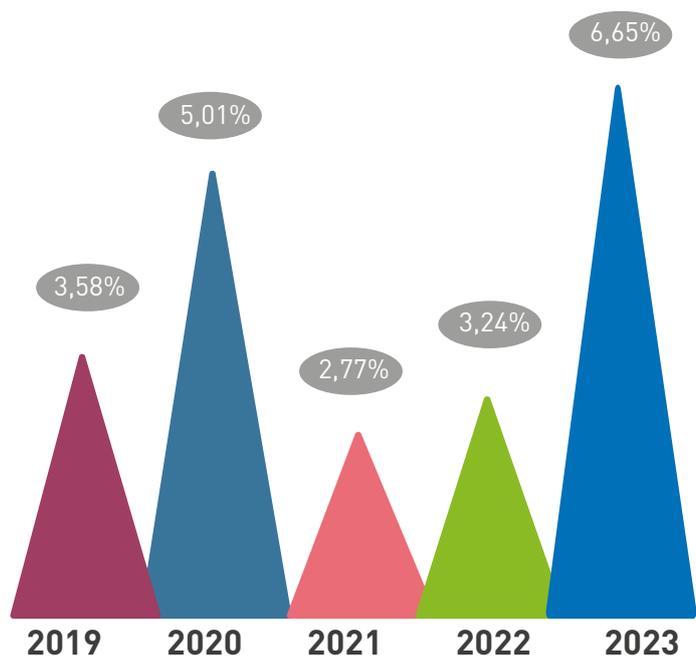
Volume de Prêts Débloqués x 1000dh



A fin 2023, le nombre de prêts débloqués a régressé de l'ordre de 10% comparativement à l'exercice 2022. Le volume des prêts débloqués s'est inscrit dans la même tendance baissière avec une régression de 4% par rapport à l'exercice 2022.

COÛT DU RISQUE

En 2023, le coût du risque a suivi une tendance haussière, atteignant 6,65 %, contre 3,24 % à la fin de l'année 2022.



ACTIVITÉ DE DIVERSIFICATION

MICRO-ASSISTANCE «TAYSSIR AL AMANA»

Produit de micro-assistance « **Tayssir Al Amana** » lancé en 2012.

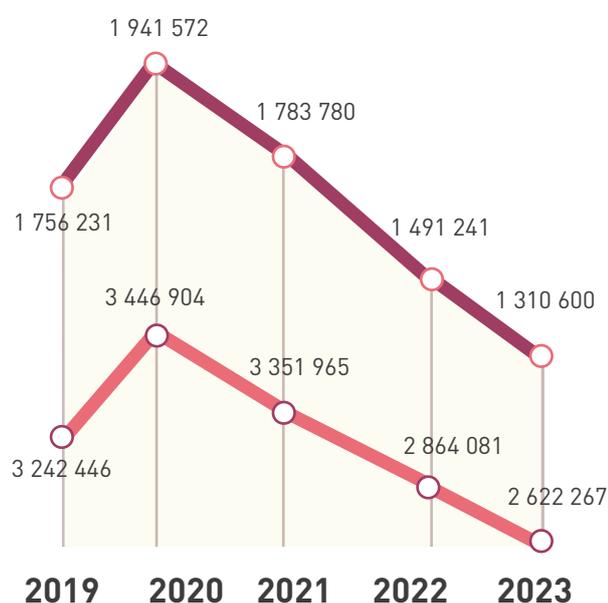
« **Tayssir Al Amana** » permet de couvrir les sinistres liés aux urgences médicales avec en plus les cas de naissance, et de décès.

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de clients couverts (hors membres de famille)	306 418	251 783	230 993	232 111	238 176
Nombre de personnes assurées (avec membres de famille)	1 418 255	1 020 183	934 909	934 361	950 930
Nombre de prestations servies	15 669	11 885	15 432	13 875	15 331
- Forfait naissance	8 571	5 507	5 795	6 220	4 997
- Participation aux frais d'hospitalisation	4 724	4 490	7 173	5 534	7 884
- Transport ambulatoire	509	430	288	247	507
- Participation aux frais funéraires	1 386	1 117	1 444	1 310	1 330
- Forfait invalidité	438	306	682	529	576
- Transport funèbre	41	35	50	35	37

Le nombre de prestations servies au profit des clients "Tayssir Al Amana" a augmenté, passant de 13.875 en 2022 à 15.331 en 2023, soit une hausse de l'ordre 10,5% par rapport à l'exercice précédent.

Le nombre de bénéficiaires "Tayssir Al Amana" (membres de famille compris) a aussi connu une hausse de près de 2% par rapport à l'exercice 2022. un signe positif en termes d'accès et de couverture de ce produit.

TRANSFERT D'ARGENT



■ Nombre des Transactions
■ Volume des Transactions x1000dh

En matière de transfert d'argent, le nombre des transactions effectuées en 2023 ainsi que leur volume ont baissé respectivement de 12% et 8% par rapport à l'année 2022.

COMPTE DE DÉPÔT ET RETRAIT «HISSAB BIKHIR»

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de comptes ouverts	30 794	11 943	12 137	11 988	40 156
Nombre de cartes vendues	4 727	1 927	2 084	1 400	1456
Volume de versements (en dhs)	85 620 447	56 966 794	57 791 929	48 109 660	45 001 583
Volume de retraits (en dhs)	106 644 592	104 195 470	101 262 864	108 068 696	134 746 930

En 2023, un total de 40.156 comptes Hissab Bikhir ont été ouverts, marquant une augmentation significative par rapport aux 11.988 comptes ouverts en 2022. Parallèlement, le nombre de cartes bancaires vendues a enregistré une hausse de 4% au cours de la même période.

Le volume des versements réalisés a atteint 45 millions de dirhams, affichant une diminution de 6% par rapport à l'exercice 2022.

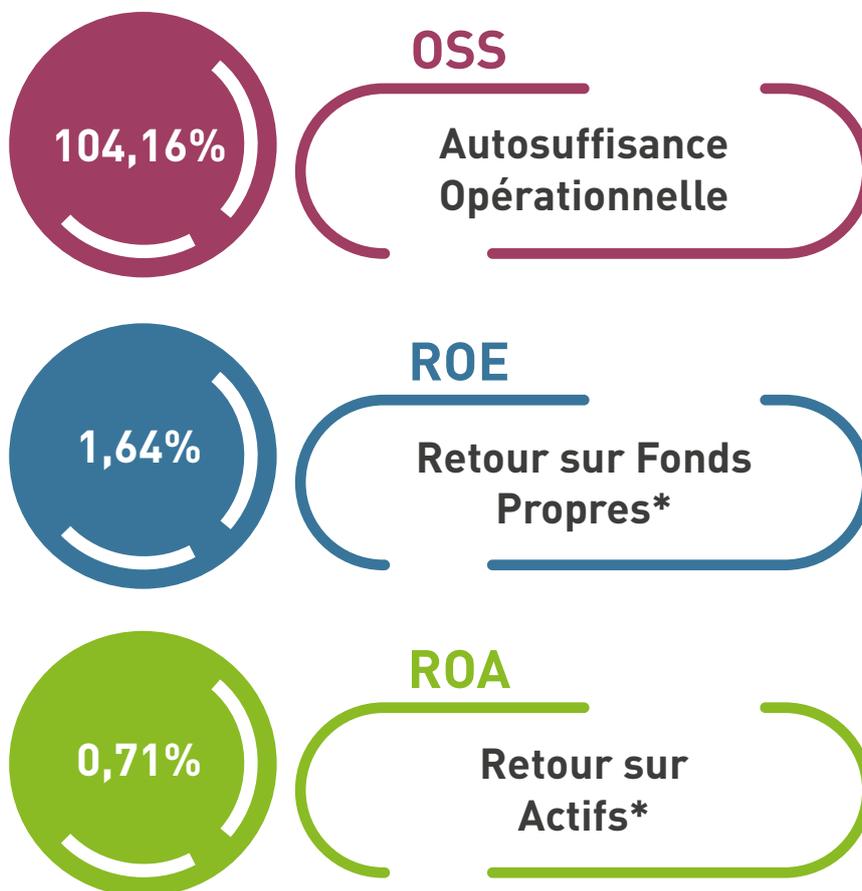
Le volume des retraits, quant à lui, a connu une progression notable, atteignant 134 millions de dirhams en 2023 contre 108 millions de dirhams l'année précédente, soit une augmentation de 25%.



PERFORMANCE SOCIALE

SOUCI PERMANENT DE LA DOUBLE PERFORMANCE SOCIALE ET FINANCIÈRE

INDICATEURS FINANCIERS 2023

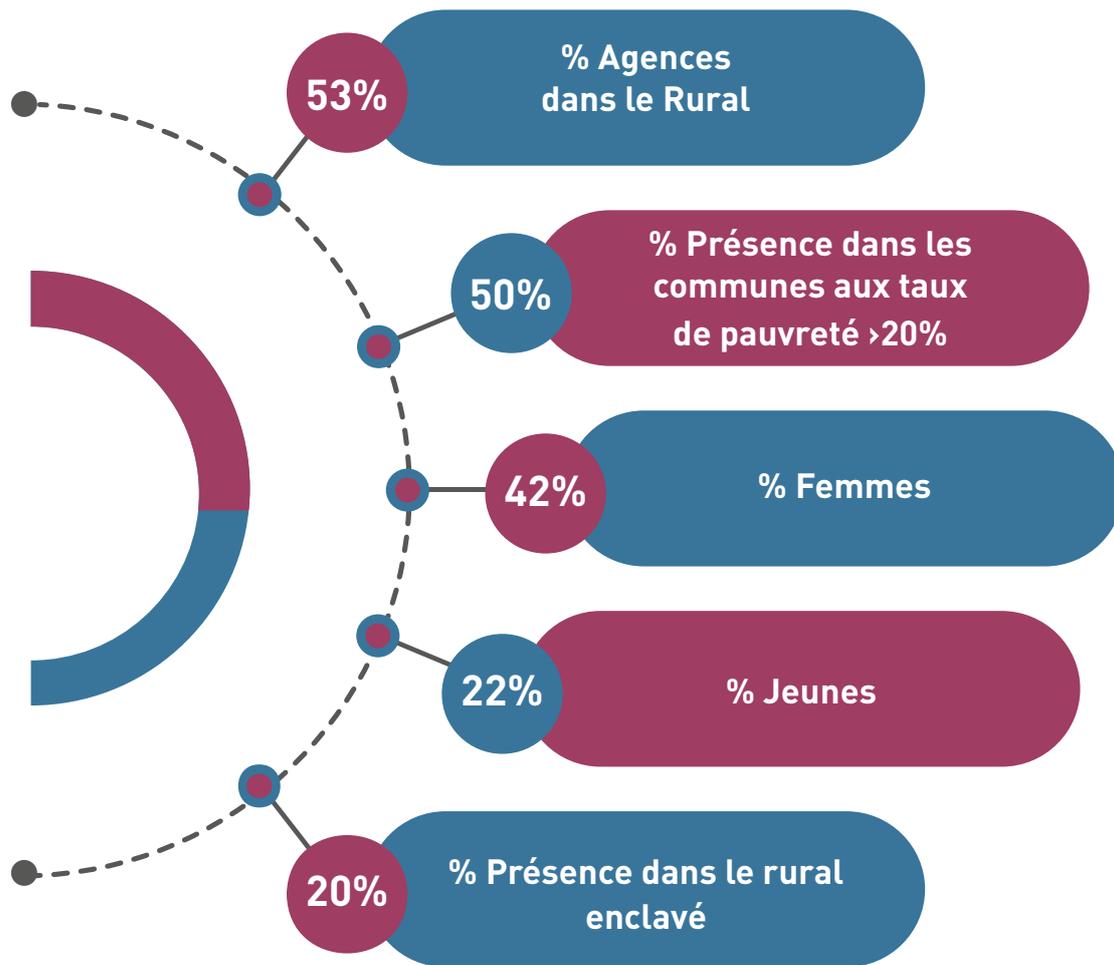


*Ratios hors provisions pour risques généraux

INDICATEURS SOCIAUX 2023

	2019	2020	2021	2022	2023
% prêts de montant \leq 30% du PIB/habitant (9000dh)	57%	66%	63%	61,57%	59,24%
% prêts dont traites \leq 1% du PIB/ habitant (300dh)	8%	18%	20%	13,64%	14,19%
Croissance du patrimoine moyen des clients	4%	3,2%	3,2%	1,17%	1,29%
Traite moyenne rapprochée à la marge client	14%	14,1%	14,1%	16%	16.2%

INCLUSION FINANCIÈRE ÉTENDUE AUX PLUS VULNÉRABLES



Le réseau de distribution d'Al Amana Microfinance est constitué à hauteur de 53% d'agences situées au milieu rural, dont 20% au rural enclavé.

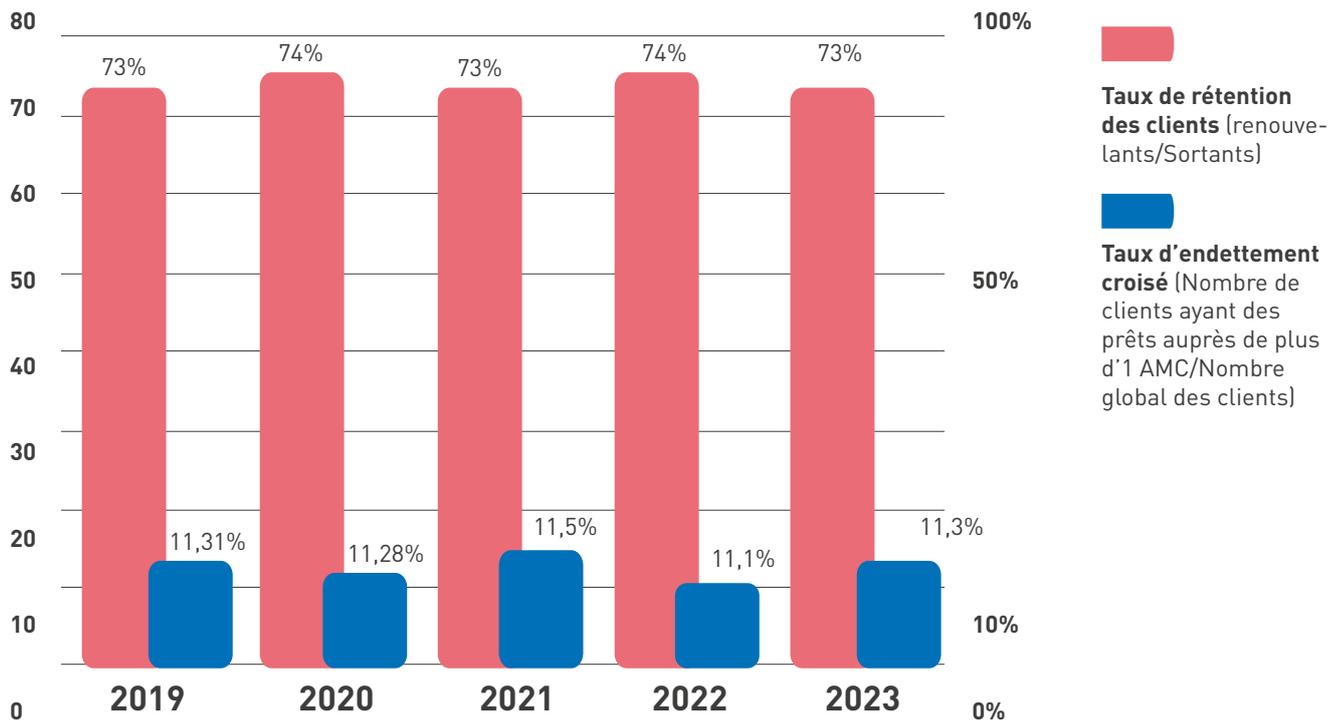
Al Amana est présente dans 50% des communes à taux de pauvreté supérieur à 20%.

Les femmes représentent 42% de la clientèle d'Al Amana, alors que les jeunes y représentent 22%.

ACCESSIBILITÉ AU MICROCRÉDIT

2023	< 1000 \$	[1000 - 2000] \$	[2000 - 3500] \$	> 3500 \$
Nombre de prêts déboursés	107 829	57 645	8 997	6 440
Montant déboursé	797 330 553	898 587 260	266 679 375	452 215 386

FIDÉLISATION ET PROTECTION DES CLIENTS



A fin 2023, Le taux de rétention des clients a légèrement diminué par rapport à l'exercice 2022, tandis que le taux d'endettement croisé a connu une légère augmentation passant de 11,1% à 11,3% à fin 2023.

SUIVI DE L'IMPACT QUALITATIF ET DE LA SATISFACTION CLIENT

D'après l'enquête de satisfaction réalisée en 2023 auprès d'un échantillon de 1 028 personnes, 99 % des clients d'Al Amana, soit 1 017 sondés, se déclarent globalement satisfaits.

Transformation au secteur formel	Parmi les 1028 clients de l'échantillon sondé, 164 ont un statut formel. Cela représente 16 % de l'échantillon.
Passage au système bancaire	Parmi les 550 clients n'ayant pas de compte bancaire avant l'obtention du prêt, 89 ont ouvert un compte bancaire après l'obtention du prêt. Cela représente 16 % de 54 % des clients non bancarisés de l'échantillon sondé.
Nombre d'emplois créés après avoir contracté le prêt	Parmi les 1028 clients de l'échantillon, 232 ont créé des postes d'emploi après l'obtention de leur prêt, soit 23 % .
Taux de satisfaction des clients	Satisfaction concernant les produits et services d'al Amana : 1017 clients ont déclaré être satisfaits, soit 99 % de l'échantillon sondé.

SERVICES NON FINANCIERS

Les services non financiers englobent l'ensemble des prestations offertes par les institutions de microfinance dans le but de maximiser l'impact positif de leurs produits financiers sur les bénéficiaires.

Soucieuse de maintenir un équilibre entre sa performance financière et sociale, Al Amana Microfinance s'engage à accompagner ses clients dans le développement de leurs activités. Cet accompagnement repose sur plusieurs leviers clés : la formation, le soutien à la commercialisation et la valorisation des clients.

ACCOMPAGNEMENT ET FORMATION



Al Amana Microfinance s'engage à participer activement au développement des compétences managériales et transversales de ses clients à travers une offre de formation riche et variée. L'objectif est de maximiser l'impact des interventions financières en dotant les bénéficiaires des outils nécessaires à une gestion efficace et durable de leurs activités économiques.

Le programme de formation est constitué de divers modules élaborés en collaboration avec nos partenaires stratégiques, notamment le programme d'éducation financière de la Fondation Marocaine pour l'Éducation Financière (FMEE), soutenu par Bank Al-Maghrib. Nos agents de crédit ont ainsi dispensé 39.529 formations de base en éducation financière avant le déblocage des prêts, offrant conseils et orientations adaptés à la situation spécifique des bénéficiaires et à leurs difficultés particulières.

Grâce à de nombreux partenariats, Al Amana Microfinance a enrichi son catalogue de formations avec des modules axés sur l'éducation financière, le développement entrepreneurial, le développement humain, les techniques de vente, le diagnostic d'entreprise, et l'éducation environnementale.

Dans le cadre de ses actions de soutien aux Micro entrepreneurs sinistrés par le séisme qu'ont connu différentes régions du Maroc, le Centre Mohammed VI de Soutien à la Microfinance Solidaire a programmé différentes actions de « Développement Personnel et Gestion de Crise » au profit des bénéficiaires des institutions de microfinance situés dans les zones sinistrées.

Notre partenariat avec la Fondation Marocaine pour l'Éducation Financière renforce notre engagement à accompagner et à améliorer les capacités managériales de nos clients grâce à un programme complet d'éducation financière. Les sessions de formation ont été animées par notre équipe interne de formateurs qualifiés, permettant à 3.417 bénéficiaires d'y accéder en 2023.

Al Amana a également participé activement à divers événements organisés par la Fondation Marocaine pour l'Éducation Financière, notamment la 11ème édition de la Global Money Week, un événement international piloté par l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE), dont l'objectif est de rapprocher les enfants et les jeunes du monde de la finance. De plus, Al Amana a contribué à la Journée mondiale de l'Épargne, célébrée le 31 octobre de chaque année, visant à sensibiliser les citoyens à l'importance de l'épargne, ses méthodes et ses formes variées. Lors de ces événements, Al Amana Microfinance a mis en place des sessions de formation et de sensibilisation en éducation financière au profit de ses bénéficiaires, réaffirmant ainsi son rôle de catalyseur en matière de développement économique et social.

APPUI À LA COMMERCIALISATION

Dans le cadre de son engagement social envers sa clientèle, Al Amana continue d'élargir son offre de services non financiers en mettant en avant la valorisation de ses clients et en leur offrant un appui accru à la commercialisation. L'objectif est de leur procurer un avantage compétitif substantiel, leur permettant non seulement de mieux promouvoir leurs produits et services, mais aussi de dynamiser leurs ventes et de les positionner en tant qu'acteurs essentiels de l'économie sociale et solidaire. À cette fin, l'institution organise et /ou facilite la participation de ses clients à des événements tels que des foires itinérantes d'exposition et de commercialisation à travers différentes régions du Maroc et encourage leurs participation aux concours et compétitions.

Les retombées de ces initiatives se traduisent par un impact significatif, notamment en termes de création de richesse, de promotion de l'emploi, et d'augmentation des revenus pour cette catégorie de population. Voici quelques événements marquants :

Journées Client JPO :

Dans le cadre de la promotion de la micro-entreprise et de l'acquisition de nouveaux clients, Al Amana a organisé des Journées Portes Ouvertes dans l'ensemble de ses succursales au cours des mois de janvier et février 2023.

Un programme riche et diversifié a été élaboré pour nos clients, incluant des expositions de produits, des animations, des formations, et des séances de prospection. Ces journées ont rassemblé plus de 5.200 visiteurs et 1.900 participants, dont 501 exposants.



Journée internationale de la Femme :

La célébration de la Journée Internationale de la Femme représente une opportunité de mobilisation pour valoriser les femmes en général et soutenir en particulier celles qui sont actives sur le plan professionnel. À cette occasion, Al Amana a rendu hommage à ses clientes et employées, reconnaissant leurs contributions et les efforts qu'elles déploient dans leurs domaines respectifs.

L'institution a également salué le rôle essentiel qu'elles jouent dans le développement durable de la société à tous les niveaux.





Festival Shopping du Ramadan :

Organisé durant le mois sacré au Club Paradise à Casablanca, sur une superficie s'étendant à 180m², le Festival shopping du Ramadan a mis en lumière la diversité des secteurs d'activité de nos micro-entrepreneurs, allant de la couture traditionnelle à l'artisanat, en passant par l'ameublement, la peinture, et la gastronomie locale.

Ce festival s'est distingué par son accent sur la solidarité avec les artistes, artisans, et coopératives, visant à promouvoir des secteurs durement touchés par les récents défis sanitaires et économiques.

APPUI À LA COMMERCIALISATION

Salon Internationale de l'Agriculture au Maroc :

Du 2 au 7 mai 2023, la 15^{ème} édition du Salon International de l'Agriculture au Maroc s'est tenue à Meknès, offrant une occasion unique de s'immerger dans les traditions agricoles et de découvrir les spécialités du terroir Marocain.

Al Amana microfinance a été présente à ce rendez vous et s'est démarquée par sa présence institutionnelle sur un stand s'étalant sur 18m² et par la participation d'une dizaine de ses clients ayant exposé leurs produits.



Cet événement incontournable a non seulement permis aux participants de promouvoir leurs produits locaux, mais a également favorisé une dynamique commerciale intense.

Les coopératives présentes ont marqué les esprits par la qualité de leurs produits, du packaging ainsi que l'efficacité de leur communication. Le salon a également proposé diverses formations et animations, attirant des milliers de visiteurs et mettant en lumière l'importance croissante de l'agriculture au Maroc.

Foire de Mohammedia :

Organisée par l'Association arts et cultures en collaboration avec le Centre Mohamed VI, sous le thème : «Créativité, Solidarité et Divertissement», la Foire de Mohammedia a eu lieu de juillet à août 2023 à la Place El Bachir à Mohammedia.

Al Amana a pris part à cet événement et a donné à ses clients participants et visiteurs l'occasion de découvrir la diversité des activités abritées et de tisser de nouveaux liens commerciaux.

Cet événement a servi également de manifestation culturelle et festive, avec un programme riche en animations, spectacles, workshops et ateliers artistiques pour enfants.



Bazar Solidaire de Tanger :

Sous le thème « Valorisation des trésors du terroir et de l'artisanat marocains : moteur d'une croissance économique et sociale », la 3^{ème} édition du bazar solidaire, organisée par le centre Mohamed 6 de soutien à la microfinance solidaire, s'est tenue du 19 juillet au 20 août 2023 à Tanger.

Notre institution a prit part à cet événement via la participation de 27 de ses clientEs Micro-EntrepreneurEs, issuEs de différentes régions du royaume, opérant dans les domaines des produits de terroir et d'artisanat local. Ce rendez vous a permis à nos clientEs exposantEs de nouer de nouveaux contacts professionnels, d'échanger les expériences et bonnes pratiques avec leurs pairs mais aussi de réaliser des ventes considérables grâce à la durée et à l'emplacement privilégié du bazar.

Des attestations de participation ont été remises aux exposantEs à la fin de l'événement.

Journée de l'Entrepreneur :

À l'occasion de la Fête de la Jeunesse, Al Amana Microfinance a organisé la «Journée de l'Entrepreneur» le 5 octobre 2023 dans ses 31 succursales réparties à travers 8 régions. Cette initiative visait à soutenir les micro-entrepreneurs, à encourager l'esprit entrepreneurial et à valoriser le travail des jeunes entrepreneurs. La journée a été enrichie par diverses activités, notamment des ateliers de formation sur plusieurs thématiques pour les exposants et les participants.





VALORISATION des Clients

La 10ème édition du Prix National du Micro-Entrepreneur (PNME), organisée à Marrakech par le Centre Mohammed VI de Soutien à la Microfinance Solidaire (CMS) et la Fédération Nationale des Associations de Microcrédit (FNAM), a été un succès retentissant. Ce partenariat stratégique avec les Associations de Microcrédit (AMCs) a fait de cet événement un rendez-vous annuel incontournable, mettant en lumière l'originalité et l'impact des micro-projets présentés.

Cette année, 09 lauréat(e)s d'Al Amana, dont 5 femmes, ont été récompensé(e)s pour leur capacité exceptionnelle à transformer les microcrédits en activités prospères, contribuant ainsi de manière significative au développement économique et social du pays.

La cérémonie de remise des prix a également honoré les membres du jury en leur décernant des trophées, reconnaissant ainsi leur rôle essentiel dans la sélection des meilleurs micro-entrepreneurs.

RESSOURCES ET MOYENS

RÉSEAU DE DISTRIBUTION

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

	2019	2020	2021	2022	2023
RÉSEAU GLOBAL	650	646	616	651	647
Dont Rural	298	302	287	299	296
Dont Urbain	266	263	243	266	264
Dont Unités Mobiles	86	81	86	86	87

En 2023, le réseau de distribution a connu une légère diminution, passant de 651 agences à 647, avec maintien de la tendance de rééquilibrage de l'exposition Urbain/Rural.

RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIF GLOBAL

	2019	2020	2021	2022	2023
EFFECTIF GLOBAL	2433	2422	2416	2395	2409
% Réseau	91,90%	91,17%	91,26%	90,98%	90,12%
% Siège	8,09%	8,38%	9,56%	9,22%	9%
% Femmes dans l'Effectif Global	50,18%	50%	48,71%	49,64%	49,97%
% Femmes dans l'Encadrement et le top Management	32,93%	33 %	33 %	32%	32,37%

En 2023, l'effectif global de l'institution a connu une légère baisse, de l'ordre de 0,58%, Comparativement à l'exercice 2022.

En 2023, les femmes représentent près de 50% de l'effectif global et 32% du staff d'encadrement et du top management.

FORMATION ET RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES

Réalisations de la formation au 31/12/2023

L'année 2023 s'est présentée comme année de consolidation et de capitalisation des efforts institutionnels déployés en termes de formation.

Le canal digital ayant été adopté comme canal principal de formation favorisant l'accès du personnel à la formation a été maintenu.

Parallèlement, la formation continue en présentiel a également joué un rôle essentiel, avec pour objectif à la fois de capitaliser sur les acquis et d'accompagner les équipes réseau en préparation de la transformation institutionnelle. Cela s'est concrétisé par le déploiement d'un programme de formation au profit de :

- Nouvelles recrues Agents de crédit.
- Les agents de crédit nommés en au poste de responsable d'agence : chefs d'agence et gestionnaires.
- Les chargés de clientèle nommés en au poste d'agent de crédit.

Les volets couverts s'articulent autour du :

Commercial :

- Gestion de l'activité commerciale en agence : Responsables d'Agences.
- Développer son portefeuille par la prospection et gestion des potentiels : Agents de Crédit.

Risque :

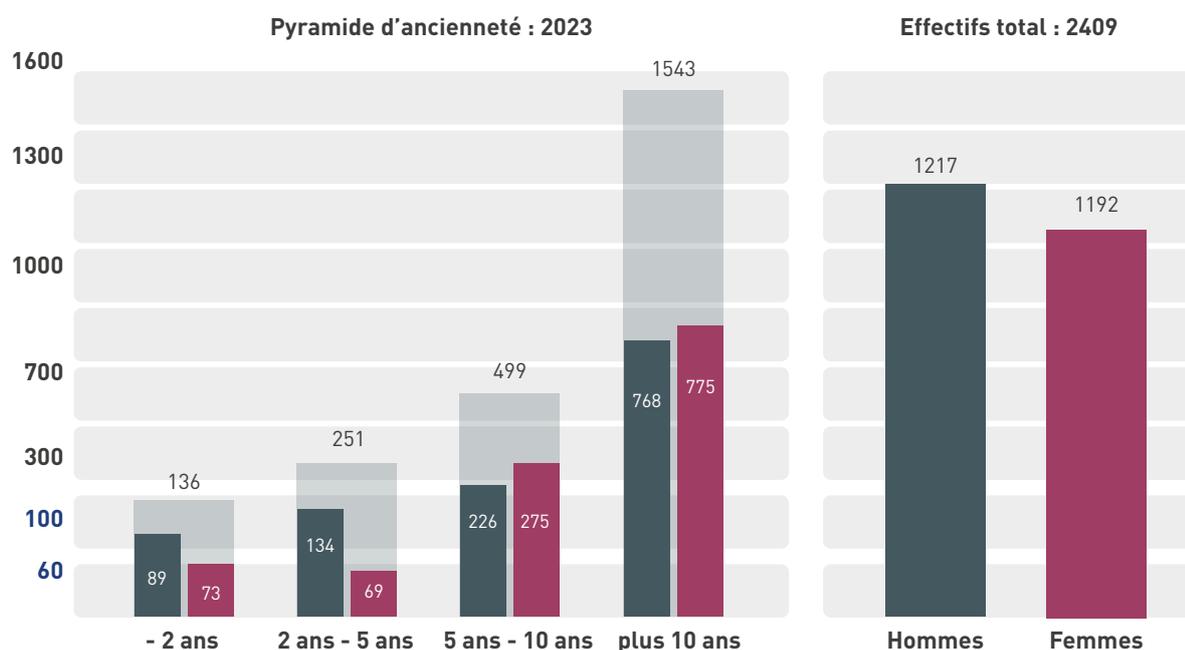
- Etude et montage du dossier de prêt et prévention de risque.

Ci-après les principaux indicateurs de l'activité enregistrés au titre de l'année 2023, mettant en avant l'investissement et l'engagement de l'institution pour soutenir le développement des compétences de son capital humain :

RÉALISATION DE LA FORMATION CONTINUE		AU 31/12/2023	
Présentiel & à Distance			
Type / Canal / Mode		Effectif	Nb Jour
Présentiel		343	1110
À distance : (01 Module=01 J.F)	e-Learning	1435	7089
	Visioconférence	961	961
Total Réalisé en Présentiel et à distance		2739	9160
Effectif global al Amana au 31/03/2023		2393	
Nb Jrs Homme Formation		4	

NB : 01 jour formation = 01 module achevé

ENGAGEMENT ET LOYAUTE DU PERSONNEL



En 2023, 64% du personnel de l'Institution a une ancienneté de plus de 10 ans. Ceci s'explique par la capacité de l'institution à fidéliser ses collaborateurs se traduisant par la maîtrise des taux de départ et du turn over.

L'ancienneté moyenne du personnel de l'institution est de 13 ans, soit une légère hausse par rapport à l'exercice précédent.

ÉVOLUTION TAUX DE DÉPART ET TURN OVER

	Évolution taux de départ	Évolution turn over
2023	8,86%	8,37%
2022	5,88%	6,25%
2021	4,92%	4,48%
2020	5,30%	4,79%
2019	8,70%	8,38%

- Le taux de départ a enregistré une hausse, passant de 5,88 % à 8,86 % à fin 2023.

- Le même constat s'applique au taux de turn-over, qui est passé de 6,25 % à 8,37 % à fin 2023, tout en restant acceptable par rapport aux standards du marché.



FORMATION À DISTANCE (E-LEARNING)

En 2023, Al Amana a poursuivi son engagement en faveur de la formation à distance avec sa plateforme e-Learning, lancée en 2016. Ce dispositif continue de jouer un rôle clé dans l'accompagnement des collaborateurs en renforçant leurs compétences, tant sur le plan métier que transversal, à travers une série de parcours enrichissants couvrant divers domaines tels que :

- Gestion de l'activité,
- Management & Leadership,
- Efficacité professionnelle,
- Lutte contre le blanchiment de capitaux et financement du terrorisme (LBC/FT),
- Recouvrement,
- Vente et relation client,
- Gestion d'équipe,
- Vision stratégique et gestion des activités,
- Code d'éthique et de déontologie.....



Grâce à cette approche, l'institution a pu :

- Offrir un accès flexible et fluide à la formation pour l'ensemble des collaborateurs,
- Répondre efficacement aux besoins pressants en matière de formations métiers et transversales,
- Encourager l'innovation dans l'acquisition et le développement des compétences.

Au terme de l'année 2023, ce sont 7089 jours Homme/formation qui ont été réalisés via la plateforme e-Learning, témoignant du succès et de l'impact de ce mode de formation sur le développement des talents au sein d'Al Amana.

SYSTEMES D'INFORMATION ET REINGÉNIEURIE DES PROCESSUS

Mise en place du nouveau Core Banking System « Amplitude Up »

Dans le cadre de son engagement à assurer la continuité de service et à étendre ses activités vers une banque universelle, Al Amana Microfinance a lancé la migration de son système d'information crédit **Evolan** vers le Core Banking System **Amplitude Up**. Ce projet stratégique marque une avancée majeure dans la transformation de l'institution vers une microfinance moderne et performante.

L'objectif est double : d'une part, réussir une migration iso-fonctionnelle sans régression pour garantir la stabilité de nos opérations, et d'autre part, tirer parti des nouvelles fonctionnalités offertes par **Amplitude up** pour optimiser notre système d'information métier. Ce nouvel outil permet non seulement d'élargir nos capacités, mais aussi d'intégrer des innovations technologiques destinées à renforcer l'efficacité opérationnelle et à améliorer l'expérience client.

Ainsi, **Amplitude Up** se positionne comme un levier de modernisation, garantissant une transition fluide et une optimisation des processus tout en répondant aux besoins futurs de croissance et de compétitivité.

Réingénierie et digitalisation des processus de support dans le cadre des dispositions de l'amélioration continue

La réingénierie et la digitalisation des processus de support représentent des axes stratégiques dans le cadre des initiatives d'amélioration continue d'Al Amana Microfinance. À travers la mise en place de divers projets informatisés, l'institution a modernisé la gestion des activités du Département Capital Humain, en optimisant à la fois l'efficacité et la réactivité des processus internes.

Ces initiatives ont pour objectif de dématérialiser les processus clés, rendant leur gestion plus fluide et efficace et ce en assurant un accès centralisé aux informations, tout en réduisant significativement les délais de traitement et en améliorant la traçabilité des actions. Cela contribue à une meilleure optimisation des opérations et renforce l'efficacité globale des processus internes.

Par ailleurs, la réingénierie des processus permet d'aligner les pratiques internes sur les meilleurs standards du marché, tout en intégrant des outils innovants qui favorisent une gestion proactive des talents et une meilleure planification des ressources. Ces changements s'inscrivent dans la volonté de l'institution de créer un environnement de travail plus agile, capable de répondre efficacement aux nouveaux défis organisationnels et aux besoins croissants des collaborateurs.

Mise en place de nouveaux produits

Dans le cadre de sa stratégie d'enrichissement de l'offre, Al Amana Microfinance a mis en place de nouveaux produits. L'objectif étant d'enrichir le catalogue des produits destinés à sa clientèle pour mieux répondre à leurs besoins diversifiés.

Ces nouveaux produits s'inscrivent dans une démarche d'innovation continue, alignée sur les aspirations de croissance, et sont le fruit d'une analyse approfondie des besoins émergents sur le terrain.

Maintenance du dispositif de LBCFT

Al Amana Microfinance poursuit ses efforts d'amélioration continue des dispositifs de maîtrise des risques liés à la Lutte contre le Blanchiment de Capitaux et le Financement du Terrorisme (LBCFT). L'institution veille scrupuleusement à la conformité avec les dispositions réglementaires en vigueur, tout en renforçant ses systèmes internes de prévention.

Ces initiatives incluent une surveillance active des évolutions législatives et réglementaires, ainsi qu'une mise à jour régulière des processus internes afin de garantir une gestion efficace des risques LBCFT. Le renforcement des contrôles, la sensibilisation continue des collaborateurs et l'intégration de technologies adaptées permettent de consolider la résilience de l'institution face à ces risques critiques.

Mise en place d'une solution de gestion de l'activité de Contrôle Permanent

Al Amana Microfinance a déployé une solution dédiée à la gestion de l'activité de contrôle permanent, visant à renforcer l'efficacité et la performance de ce dispositif clé. Cette solution permet non seulement une gestion optimisée et une maintenance continue du référentiel de contrôle permanent, mais également un suivi rigoureux des missions et des recommandations, en particulier en matière de correction des anomalies détectées.

En améliorant la traçabilité et l'exécution des actions correctives, cette initiative contribue à la fiabilité du système de contrôle interne et au renforcement des pratiques de gestion des risques, tout en garantissant une conformité stricte aux normes réglementaires.

Réingénierie du processus de recouvrement

Dans le cadre de l'implémentation de son nouveau Core Banking System (CBS), Al Amana Microfinance a entrepris la réingénierie du processus de recouvrement des prêts classiques et des prêts TPE. Cette refonte vise à rationaliser et à automatiser les opérations de recouvrement, garantissant ainsi une meilleure efficacité et un suivi plus rigoureux des créances, tout en optimisant les performances des équipes dédiées.

Mise à niveau du Modèle Agence

Al Amana Microfinance procède à une mise à niveau de son modèle d'agence, visant à aligner les directives d'allocation des ressources aux besoins réels de l'activité. Cette initiative permet de renforcer l'efficacité opérationnelle des agences, en optimisant la répartition des ressources humaines et matérielles selon les priorités locales et les objectifs stratégiques de l'institution. Cette démarche garantit une meilleure adaptation aux évolutions du marché et une plus grande réactivité face aux attentes de la clientèle.



Maintenance du Système de Management de la Qualité (SMQ)

En octobre 2023, Al Amana Microfinance a réaffirmé son engagement envers l'excellence en conservant sa certification ISO 9001 version 2015. Cette confirmation, obtenue lors du quatrième audit de suivi réalisé par le Bureau Veritas, couvre l'ensemble du périmètre relatif à l'« Activité de Microcrédit ».

Il convient de rappeler que l'institution a mis en place un programme rigoureux de maintien du Système de Management de la Qualité (SMQ), conforme aux exigences de la norme ISO 9001:2015. Ce programme repose sur :

- Audits qualité internes semestriels,
- 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.

Ceci démontre l'engagement constant d'Al Amana à promouvoir une démarche d'amélioration continue, avec une orientation client au cœur de ses priorités.

Mise en place de l'application Gestion des réclamations clients

La mise en place de l'application de gestion des réclamations clients est une initiative stratégique visant à améliorer la gestion et le traitement des plaintes au sein d'Al Amana Microfinance. Cette application a été conçue pour centraliser et rationaliser le processus de traitement des réclamations, offrant ainsi plusieurs avantages clés :

- Centraliser les données relatives aux réclamations dans une plateforme unique,
- Suivre efficacement chaque réclamation en temps réel,
- Automatiser les processus pour réduire les erreurs et accélérer le traitement,
- Analyser et rapporter les types de réclamations, délais de traitement, et taux de résolution,
- Améliorer l'expérience client en assurant des réponses rapides et appropriées.

Organisation et Gestion de connaissances

La gestion des connaissances est un atout crucial pour Al Amana Microfinance, agissant comme un catalyseur de performance. Ses objectifs principaux sont :

- Améliorer la prise de décision,
- Augmenter la productivité en réduisant le temps de recherche d'informations,
- Accroître l'autonomie des collaborateurs grâce à un accès simplifié aux données,
- Optimiser l'intégration des nouveaux arrivants en accélérant leur apprentissage,
- Encourager l'innovation en facilitant le travail collaboratif et le partage des connaissances.

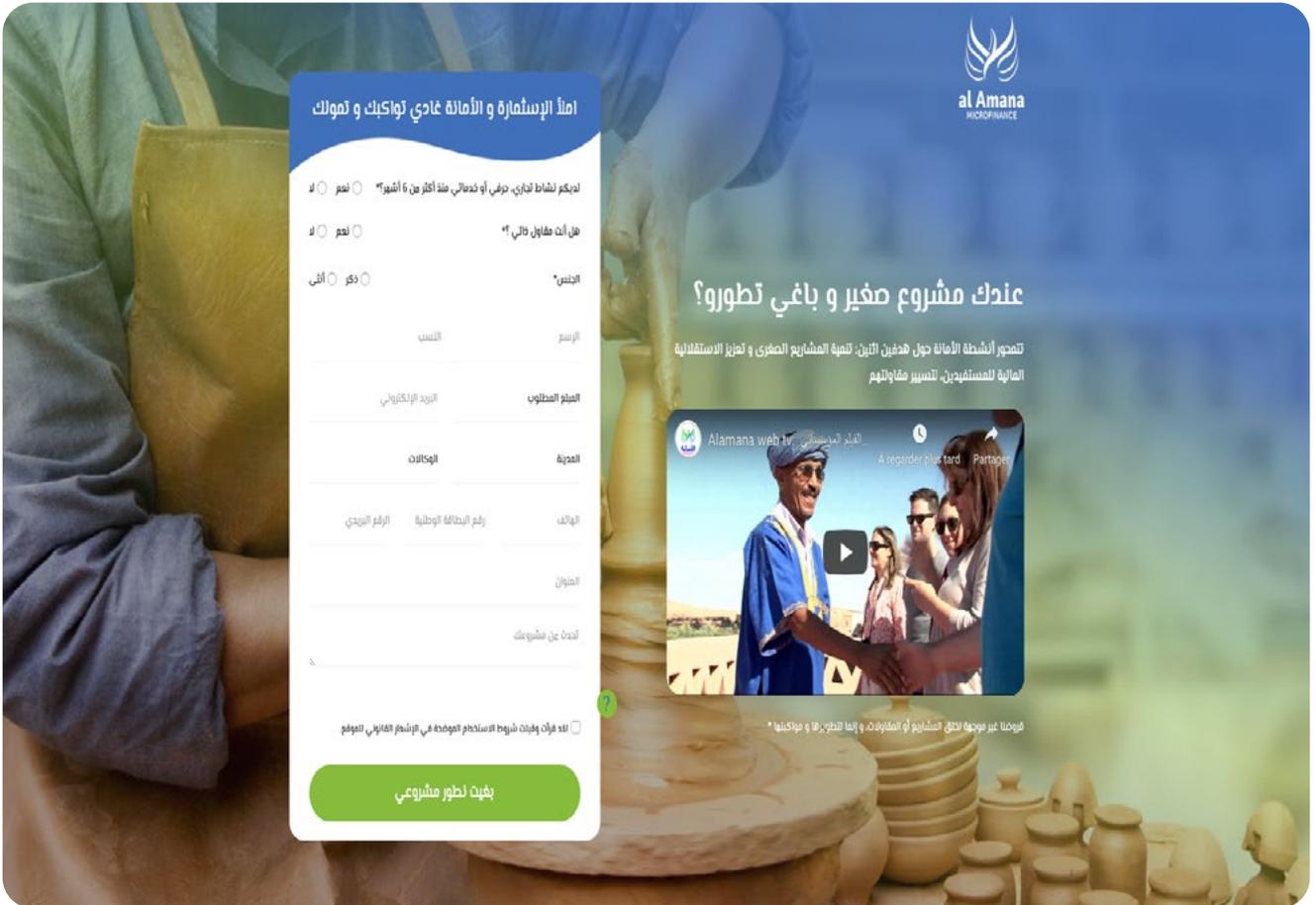
En 2023, le référentiel procédural a été considérablement enrichi, avec l'ajout de divers manuels, procédures, circulaires et guides couvrant les processus de Support, Réalisation et Management. Ces mises à jour renforcent l'efficacité et la fluidité des opérations au sein de l'institution.



alAmana
MICROFINANCE



AL AMANA MAINTIENT SES EFFORTS EN MATIÈRE DE COMMUNICATION DIGITALE :



Al Amana Microfinance continue de miser sur le canal digital comme nouveau levier de distribution de ses produits et services.

L'année 2023 a marqué une nouvelle étape dans cette évolution, avec une consolidation des résultats issus de ce canal. Les prêts débloqués pour les TPE via le digital ont représenté 8 % de l'ensemble des déblocages TPE de l'exercice, témoignant de l'efficacité croissante de cette approche.

La campagne digitale déployée par Al Amana pour l'exercice 2023 a atteint plusieurs objectifs stratégiques :

- Accroître l'accès des TPE au financement grâce à une utilisation plus ciblée des outils digitaux,
- Renforcer la visibilité et la notoriété de l'institution en optimisant la présence sur les réseaux sociaux, avec une communication proactive et impactante,
- Offrir une expérience client enrichie et personnalisée, permettant à Al Amana de se rapprocher encore davantage de sa communauté,
- Protéger et améliorer l'e-réputation institutionnelle, garantissant une image de marque solide et respectée,
- Fidéliser les clients et générer de nouveaux ambassadeurs de la marque, grâce à une relation client renforcée,
- Capitaliser sur les succès des précédentes campagnes, qui ont permis de toucher une audience en ligne de plus de 34.000 internautes, et de bâtir un socle solide pour de futures initiatives digitales.

Cette dynamique témoigne de l'engagement d'Al Amana à évoluer avec les besoins de ses clients, en s'appuyant sur les opportunités offertes par le digital pour garantir une croissance inclusive et durable.



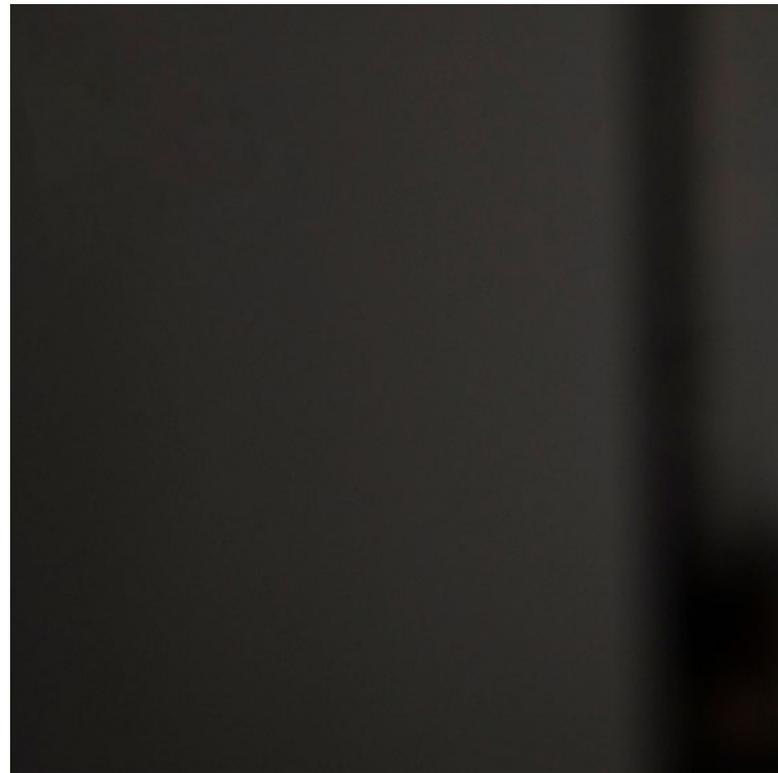
DIGITAL

ÉVÈNEMENTS DE L'ANNÉE

Al Amana Microfinance lance une Campagne de communication Radio

Pour renforcer sa stratégie de communication institutionnelle et accroître sa notoriété, Al Amana Microfinance a lancé une vaste campagne de communication radio. Ce média de proximité, avec son audience privilégiée, a été choisi pour diffuser deux spots publicitaires, Les Copains et Le Couple. Spots mettant en avant l'importance de l'accès au financement, tout en restant porteurs de valeurs telles que : le travail, l'ambition d'entreprendre et le respect des délais de remboursement.

Déclinés en cinq dialectes (Arabe, Tashlhit, Tarifit, Tamazight, et Hassania), ces messages ont été diffusés sur sept des chaînes Radio nationales et locales les plus performantes.

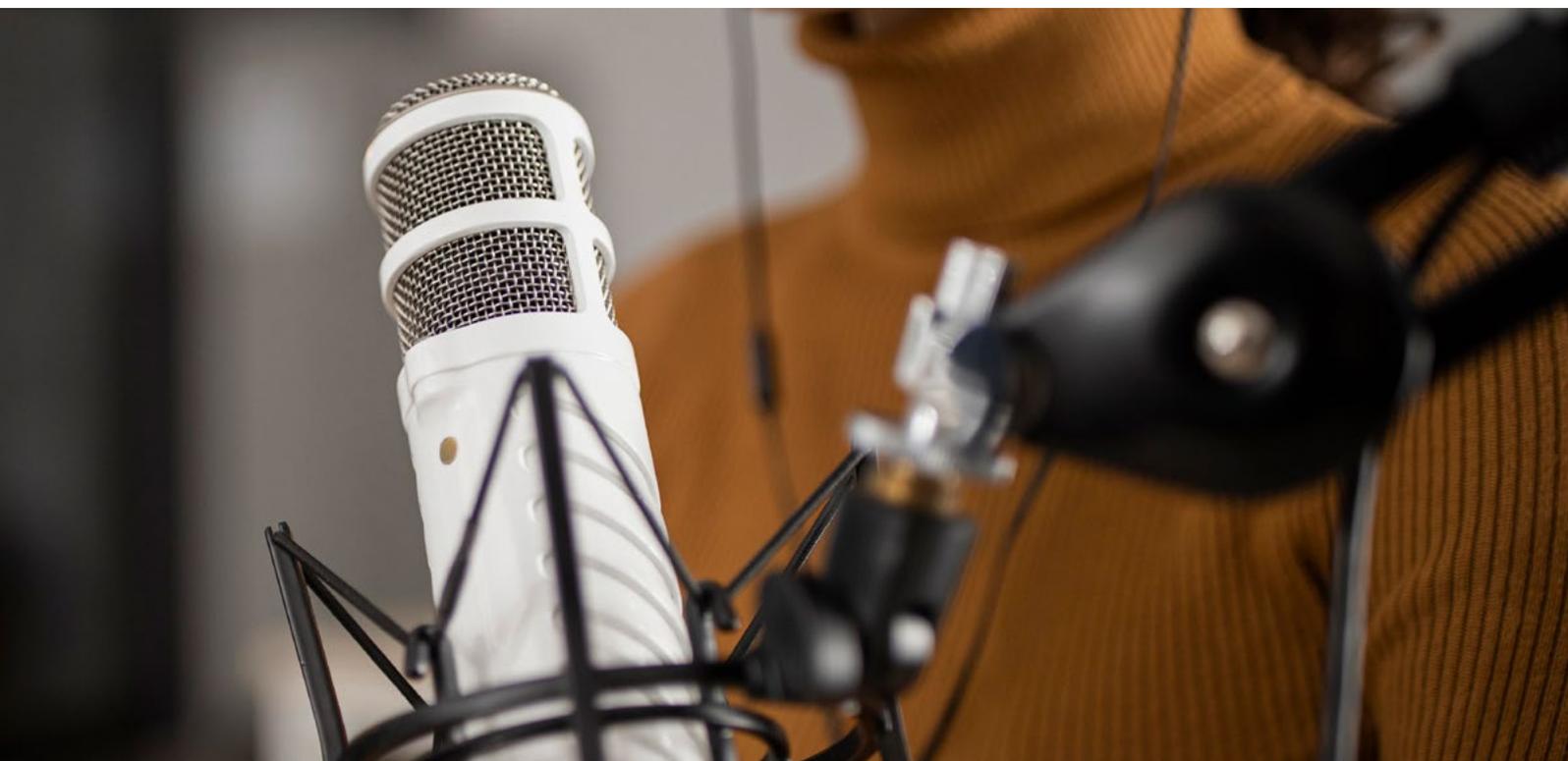


Al Amana Microfinance revoit son code d'éthique et de déontologie

Al Amana Microfinance a récemment publié la nouvelle version de son Code d'Éthique et de Déontologie, validée par le Président du Conseil d'Administration. Ce code, élaboré par une équipe pluridisciplinaire, rassemble les principes et règles que l'institution s'engage à respecter pour promouvoir des comportements éthiques. Il s'applique à tous les collaborateurs, quels que soient leur poste ou leur rang hiérarchique, et guide leurs interactions avec toutes les parties prenantes.

En adoptant ce code, Al Amana Microfinance réaffirme son engagement à agir selon les plus hauts standards éthiques, renforçant ainsi sa crédibilité et son image de marque.





Al Amana Microfinance maintient sa Certification ISO 9001 V 2015

En octobre 2023, Al Amana Microfinance a une fois de plus affirmé son engagement envers l'excellence en maintenant sa certification ISO 9001 version 2015. Cette réalisation, confirmée lors du quatrième audit de suivi mené sur site par le Bureau Veritas, couvre l'ensemble de son périmètre dédié à « l'Activité de Microcrédit ».

Ce succès témoigne de la volonté continue d'Al Amana à adopter une démarche d'amélioration perpétuelle, plaçant au cœur de ses priorités une orientation client rigoureuse.



SITUATION FINANCIÈRE ET COMPATBLE

COMPTES DE PRODUITS ET CHARGES

PRODUIT NET DE MICROCRÉDITS

Le Produit Net d'exploitation Micro-crédit, a augmenté de 4% par rapport à 2022, passant de 542 millions de DH à 566 millions de DH en 2023. Le retour progressif des valeurs de production soutenues a été confirmé lors de cette tendance à la hausse, malgré la crise inflationniste de 2023.

CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION

Les charges générales d'exploitation ont été de 387 millions de DH, ce qui représente une hausse de 3% par rapport à décembre 2022.

La principale raison de cette augmentation est l'enregistrement d'une légère augmentation des dépenses de gestion liées aux dépenses du personnel (2%). Quant aux charges administratives, elles ont augmenté de (7 %) dans la mesure où la provision pour risque général n'a pas été comptabilisée, contrairement à l'année 2022.

La hausse Les charges générales d'exploitation par rapport à la croissance du Produit Net d'exploitation Micro-crédit* n'a pas eu d'incidence sur la baisse progressive du coefficient d'exploitation, atteignant un niveau de 64,6%, contre 65,6% une année auparavant.

COÛT DU RISQUE

En raison de l'impact de la crise inflationniste et du retour définitif des normes de provisionnement des créances en souffrance instaurée par Bank Al Maghreb sans aucun assouplissement, le coût du risque de crédit a augmenté de 94% par rapport à décembre 2022, atteignant 184 millions de DH.

RÉSULTAT NET

Al Amana a généré un profit net de 26 millions de DH. Bien que ce résultat soit positif, l'amélioration de la situation financière d'Al Amana n'a pas été adéquate pour renforcer suffisamment ses fonds propres.

*** PNM retraité : Produits de diversification inclus.**



COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES

Libellés	31/12/2023	31/12/2022
Produits d'exploitation de microcrédit	637 069	587 305
Charges d'exploitation de microcrédit	71 480	44 817
Produit net d'exploitation de microcrédit	565 589	542 488
Autres produits d'exploitation hors micro-crédit	35 129	32 182
Charges générales d'exploitation	386 616	373 779
Dotations aux provisions et pertes sur créances irrécouvrables	346 870	336 266
Reprise de provisions et récupérations sur créances amorties	161 103	176 892
Résultat courant	28 335	41 517
Résultat non courant	-1 458	30 834
Résultat de l'exercice	26 556	70 000

Montants en milliers de DH

CHARGES PAR FAMILLE RETRAITÉES

Libellés	31/12/2023	31/12/2022
Charges Financières	41 199	40 904
Charges du Personnel	260 112	254 701
Charges de détérioration du portefeuille	184 402	95 250
Charges Administratives	128 578	120 257

Montants en milliers de DH

COMPTES DU BILAN

CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE

Après trois années consécutives de sécheresse et dans un contexte économique très concurrentiel et inflationniste, le montant net des créances sur la clientèle, qui représente 96% des comptes clients sains, a augmenté de 2% pour atteindre 2.643 millions de DH à la fin de décembre 2023, par rapport à 2.584 millions de dirhams il y a un an.

L'ENDETTEMENT BANCAIRE

À la date du 31 décembre 2023, la dette était de 1.717 millions de DH. Les prêts à terme sont principalement utilisés et restent la principale source de financement de l'institution. Tous ces prêts, en particulier auprès de partenaires locaux, sont entièrement obtenus à des taux d'intérêt fixes. Le coût moyen des financements au titre de l'exercice 2023 a augmenté de 76 point de base et s'est établi à 4.52 % contre 3.76% en 2022.

Durant l'année 2023, Al Amana a mobilisé 8 prêts amortissables pour un montant global 1,550 milliard de dirhams, contractés auprès d'Attijariwafa Bank (600 MDH), de la BMCI (200 MDH), de la Banque Populaire (150 MDH), de la BMCE (400 MDH), JAIDA (200 MDH).

D'un autre côté, les autorisations des découverts qui ont été renouvelées pour un montant global de 105 Millions de Dirhams continuent à être utilisées rarement.

FONDS PROPRES

Après avoir enregistré un bénéfice de 26 millions de DH à la fin de l'exercice 2023, les fonds propres comptables ont augmenté de 1% malgré l'impact de la crise inflationniste et de la sécheresse pendant 3 années consécutives, atteignant 1 635 millions de DH contre 1 618 MDH à la fin de l'exercice 2022.

COMPTES DU BILAN

Libellés	31/12/2023	31/12/2022
Actif	3 726 267	3 270 416
Trésorerie Actif	930 881	582 766
Dont Comptes à vue rémunérés	861 949	514 070
Créances sur la clientèle	2 643 342	2 583 799
Autres actifs	108 420	69 403
Valeurs immobilisées	43 624	34 449
Passif	3 726 267	3 270 416
Trésorerie - Passif	68 837	97 871
Dettes de financement	1 717 426	1 243 372
Autres dettes	304 480	310 971
Fonds propres assimilés	4	27
Fonds associatifs (retraités)	1 635 520	1 618 176
Dont Résultat de l'exercice	26 556	70 000

Montants en milliers de DH

RATIOS FINANCIERS

Ratios d'autonomie	31/12/2023	31/12/2022
Autonomie opérationnelle	104,16%	112,80%
Autosuffisance financière	104,16%	112,80%
Ratios de coût de l'unité prêtée		
Charges personnel / encours moyen	9,38%	9,55%
Charges administratives / encours moyen	4,55%	4,42%
Charges qualité de portefeuille / encours moyen	6,65%	3,57%
Charges d'intérêt / encours moyen	1,48%	1,53%
Ratios de rendement		
Rendement du portefeuille	21,86%	21,33%
Rendement des Fonds propres	1,64%	4,68%
Rendement des Actifs ROA	0,71%	2,14%

*Ratios hors provisions pour risques généraux





OPINION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES



Au Conseil d'Administration
D'AL AMANA MICROFINANCE
40, Avenue Al Fadila, C.Y.M,
Rabat

Opinion

Conformément à la mission qui nous a été confiée par votre Conseil d'Administration, nous avons effectué l'audit des états de synthèse ci-joints de l'Association AL AMANA MICROFINANCE, comprenant le bilan, le compte de produits et charges, le tableau des flux de trésorerie et l'état des informations complémentaires (ETIC) relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2023. Ces états de synthèse font ressortir un montant de fonds associatifs et assimilés de 1.635.524.087 MAD dont un excédent de 26.555.744 MAD.

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 2023 conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Rabat, le 02 Août 2024

Les Commissaires aux Comptes

Cabinet BDO
Amine BAAKILI
Expert-comptable



Cabinet ADVISORIS
Yassine EL MAGUIRI
Expert-comptable



PARTENAIRES



مؤسسة محمد الخامس للتضامن
Fondation Mohammed V pour la Solidarité



Fondation Hassan II
pour le Marocain Président à l'Étranger



United States Agency for
International Development



ARAB FUND FOR ECONOMIC
& SOCIAL DEVELOPMENT



IMPLANTATION SUR TOUT LE TERRITOIRE

	2019	2020	2021	2022	2023
NOMBRE D'AGENCES / RURAL	298	302	287	299	296
NOMBRE D'AGENCES / URBAIN	266	263	243	266	264
AGENCES MOBILES	86	81	86	86	87
RÉSEAU GLOBAL	650	646	616	651	647

 560
Agences

 87
Agences mobiles

38%
du secteur



