



جلالة الملك محمد السادس

نصره الله و حفظه



خيركم من يديكم
و الأمانة ديمًا معاكم

الفهرس

04
07
09

كلمة الرئيس تقديم الحكمة

10

أجهزة الحكمة

12

التنظيم

14

عرض المنتجات و الخدمات

14

منتجات القروض الصغرى

15

منتجات جديدة مخصصة للمقاولات الصغيرة جداً

16

منتجات التنويع

18

تطور قطاع القروض الصغرى

18

عدد المستخدمين

18

جاري القروض

19

الزبناء النشطون

19

محفظة المخاطر

19

الأمانة في القطاع

20

تطور النشاط

20

نشاط القروض الصغرى

24

نشاط التنويع

26

الأداء الاجتماعي

29

الخدمات غير المالية

32

الموارد و الوسائل

32

شبكة التوزيع

32

الموارد البشرية

35

نظم المعلومات و إعادة هندسة العمليات

39

التواصل الرقمي

40

أحداث السنة

40

تجديد حصول مؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر على شهادة إيزو 9001 نسخة 2015

40

توقيع اتفاقية شراكة بين مجموعة التجاري وفا بنك والأمانة للتمويل الأصغر

41

الأمانة للتمويل الأصغر تعزز نظام مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب LBCFT

42

الوضعية المالية و المحاسبية

43

حسابات المنتجات والمصاريف

44

حسابات الميزانية العمومية

46

رأي مدققي الحسابات

47

الشركاء

48

خريطة تموقع الأمانة للتمويل الأصغر

كلمة الرئيس



تدريجياً إلا ابتداءاً من النصف الثاني من السنة، مما سمح للأنشطة المحلية باستئناف مسارها.

ولسوء الحظ لا تزال الأنشطة الترفيهية وخاصة تلك المتعلقة بالسياحة، والفندقة والحرف اليدوية مجمدة بسبب إغلاق الحدود حتى نهاية السنة. أضف إلى ذلك ظاهرة الجفاف التي أصبحت مزمنة والتي أثرت على أسعار منتجات المزارعين وأجبرتهم على بيع المحاصيل دون هامش ربح أو بالخسارة.

على المستوى الدولي، تظهر البيانات التي يتم مشاركتها مع النظراء من خلال الندوات أو الدراسات الشاملة لعدة قطاعات أن القدرة الائتمانية لما يقرب من 50% من مؤسسات التمويل الأصغر معرضة للخطر بشكل مُهول مع الحاجة إلى ضخ أموال جديدة، في حين تعرف 30% منها خسارة إشكالية، أما 20% تعتبرها صدمة سيتم إمتصاصها تدريجياً. الدرس الرئيسي الذي يمكن استنباطه هو الحاجة إلى

بدأ قطاع القروض الصغرى سنة 2021 في التعافي من أزمة وبائية غير مسبوقة في تاريخنا المعاصر.

في الواقع، أدى الحجر الصحي الذي أعقب انتشار فيروس كوفيد 19 في مارس 2020، والذي استمر ما يقرب من ثلاثة أشهر، إلى تجميد شبه كامل لعمليات منح القروض وكذا التحصيل. وعلى الرغم من تخفيف إجراءات الإمداد المالي التي أذن بها بنك المغرب، إلا أن القطاع أنهى سنة 2020 تحت الخط الأحمر مع تدهور جزئي في المحفظة جراء عمليات تأجيل الأقساط وكذا عمليات إعادة جدولة الديون بكثافة.

ابتداءاً من يناير 2021، شهدنا تسوية تدريجية لعمليات إعادة الهيكلة وانعكاساً حقيقياً لتأثير الأزمة على أصحاب المشاريع الصغيرة

و في العام نفسه، شهدنا أيضاً موجات من القيود الرئيسية، و انتشار الوباء، ولم يتم تخفيف الخناق



سابقا. وقد أنهت مؤسسة الأمانة سنة 2021 بنحو 87 مليون درهم من الفوائض واستعادت أساسياتها التشغيلية قبل الأزمة، بما في ذلك أموالها الذاتية.

و تجدر الإشارة أيضا إلى أن الأمانة أطلقت في الربع الأخير من 2021 عرضا لصالح المقاولات الصغيرة جدا (TPE) (التمويل المتوسط)، والذي يشهد بدايات واعدة ويلبي الاحتياجات الحقيقية الغير ملباة والمتمثلة في الإدماج المالي والاجتماعي. يوفر قطاع المقاولات الصغيرة جدا TPE عملا مستقرا وساعات عمل مدفوعة الأجر.

و استنادا إلى الدروس المستفادة من هذه الأزمة، فقد تعززت ارادة الامانة أكثر من أي وقت مضى في مهمتها المتمثلة في الإدماج المالي والاجتماعي، كما تستعد أيضا لاغتنام فرصة اصدار القانون الجديد من اجل توسيع آفاقها بحيث يجب على مجلس الإدارة اتخاذ قرار بالتشاور مع المؤسسات الوصية، بعد القيام بدراسة مدى تأثيرات التحول بشكل دقيق على خدمة الزبناء، وأساسيات المؤسسة وكذا على موظفيها.

و في الختام، أود أن أشكر شغيلة مؤسستنا الذين لم يدخروا جهدا خلال هذه الفترة العصيبة من الأزمة، وكذا السادة أعضاء مجلس إدارتنا الذين واكبوا هذا التحول.

أحمد غزالي
رئيس مجلس الإدارة

اموال ذاتية كافية، ونسج علاقة مميزة مع الزبناء و انشاء حكمة رشيدة .

ومن هذا المنظور، تعرف مؤسسات التمويل الأصغر المغربية نتائج إيجابية إلى حد ما وتؤكد لنا على أن القطاع قد أظهر مرونة بشكل أساسي بفضل الروابط المميزة بين الوكلاء والسكان المستهدفين.

وبالتوازي مع هذه الاحتياجات العملية، اظهر التعاون بين الفدرالية الوطنية لمؤسسات القروض الصغرى FNAM والمؤسسة الوصية على القطاع نتيجة مثمرة: إنشاء تدريجي لصندوق ضمان لدعم إعادة هيكلة القروض المقدمة للأنشطة غير المهيكلية والتي تضرر أصحابها نتيجة الحجر الصحي، التعجيل باستصدار قانون التمويل الأصغر 20-50 الصادر بتاريخ 29.07.2021، العديد من المناقشات الموضوعية في إطار الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي. من المعروف أن القطاع يشكل ركيزة من ركائز استراتيجية الحد من اشكال اللامساواة؛ وأن درايتته وخبرته المكتسبة تشكل مصدر فخر لبلدنا. وبالتالي، هناك وعي بأهمية إعطاء القطاع جميع الوسائل لتحقيق أقوى طموحاته

أما بالنسبة لمؤسستنا، فيمكننا القول بانها تميزت في سنة 2021 بتمكنها من استرداد جميع الخسائر المسجلة تقريبا في فترة الحجر، على الرغم من صغر حجم المحفظة الإنتاجية والأحداث السلبية المذكورة



تقديم

الأمانة للتمويل الأصغر

مؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر هي مؤسسة ينظمها ظهير 1958/11/15 والقانونين 18/97 و 58/03 المتعلقين بممارسة نشاط القروض الصغرى. وقد أنشئت في 13 فبراير 1997 وتم اعتمادها كجمعية لمنح القروض الصغرى من قبل وزارة المالية في 31 مارس 2000. تقدم الأمانة للتمويل الأصغر خدماتها عند متم 2021 من خلال شبكة توزيع تضم أكثر من 570 وكالة ثابتة و 86 وكالة متنقلة تغطي كافة التراب الوطني.



الهوية

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



المهمة

تتمثل رؤية الأمانة للتمويل الأصغر في أن تكون مؤسسة مرجعية، في مجال التمويل الأصغر، مفضلة عند زبائها، وتقدم خدمات متنوعة ابتكارية لأكثر عدد من المستفيدين، ذات نجاعة مالية و أثر اجتماعي قوي.



الرؤية

تستند قيم الأمانة للتمويل الأصغر إلى أربع مجموعات :

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



القيم

تاريخ المؤسسة



الحكامة



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

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

يستند نظام الحكامة لمؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر على الفصل بن الهيئة الإدارية وهيئة التدبير وذلك وفقاً لأفضل الممارسات الجيدة والقواعد التنظيمية لمؤسسات القروض.

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

هيئات الحکامة

السيد أحمد غزالي

رئيس مجلس الإدارة

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



السيد دريس جطو

رئيس فخري

- وزير أول سابق
- ناشط في المجال الصناعي



السيد التهامي الغريفي

مدير عام للمدرسة العليا للتسيير ESCA

- نائب الرئيس
- رئيس لجنة التدقيق



السيدة ماري تيريز ديلامي

رئيسة تحرير سابقة لجريدة ليكونوميست

- نائبة الرئيس
- عضو لجنة الموارد البشرية



السيد لحسن اكناو

رئيس سابق لمؤسسة

Creative Technologies
ومكلف بمهمة بصندوق الابداع والتدبير CDG

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



السيد مراد حمات

مستشار

- أمين الصندوق
- رئيس لجنة الموارد البشرية



السيدة مريم العثماني

رئيسة مقالة

رئيسة جمعية إنصاف

- عضو مجلس الإدارة
- فاعلة جمعية
- عضو لجنة الاستراتيجية والمنفعة الاجتماعية



السيد عبد الرحمان زاهي

كاتب عام لمؤسسة الحسن الثاني للمغاربة المقيمين بالخارج

- عضو مجلس الإدارة
- عضو لجنة الإستراتيجية والمنفعة الاجتماعية



السيد محمد فوزي مورجي

أستاذ التعليم العالي

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



السيدة مونية بوستة

مديرة مكلفة بمهمة بديوان الرئيس المدير العام للمكتب الشريف للفوسفاط

- عضو مجلس الإدارة
- عضو لجنة الاستراتيجية والمنفعة الاجتماعية



السيد يونس السلاوي

مدير عام للمدرسة الفرنسية الدولية

- أمين عام
- عضو لجنة التدقيق



السيد محمد اللطيفي

رئيس الجمعية الوطنية لتجارة الجملة والتقسيم

- عضو مجلس الإدارة
- عضو لجنة الإستراتيجية والمنفعة الاجتماعية



السيد محمد السدراتي

رئيس الجمعية الوطنية للمنتجات الحيوانية (ANPA).

- عضو مجلس الإدارة
- عضو لجنة الإستراتيجية والمنفعة الاجتماعية



السيد محمد قباچ

ناشط في المجال الصناعي
وزير سابق ومستشار سابق لجلالة الملك

- عضو مجلس الإدارة



السيدة خديجة البكري

رئيسة مقالة

- عضو مجلس الإدارة



السيد مصطفى بوجراد

مدير مكتب الاستشارات

- عضو مجلس الإدارة
- عضو في لجنة الموارد البشرية



السيد يونس بنعكي

أمين عام المجلس الإقتصادي والإجتماعي و البيئي (CESE)

- عضو مجلس الإدارة



السيد ادريس خروز

أستاذ في العلوم الاقتصادية
مدير سابق للمكتبة الوطنية

- عضو مجلس الإدارة
- عضو لجنة الإستراتيجية والمنفعة الاجتماعية



السيد جون ماري بريفوست

ممثل مؤسسة التضامن الدولي للتنمية والاستثمار SIDI

- عضو مجلس الإدارة



لجنة الإستراتيجية و المنفعة الاجتماعية

لجنة نظم المعلومات و الرقمنة

لجنة التدقيق

لجنة الموارد البشرية

فيما يلي نظرة سريعة حول نوع الصلاحيات و تكوين لجان الحكامة المتخصصة :

اسم الأعضاء	الرئيس	المهام أو الصلاحيات	لجان الحكامة المتخصصة
السيدة نادية صلاح ديلاوي السيد مصطفى بوجراد	السيد مراد حمايت	الإشراف على تسيير الموارد البشرية من خلال الافتتاح وتقديم المشورة للإدارة وللمكتب التنفيذي ومجلس الإدارة فيما يتعلق ب: عدد المستخدمين، التشغيل، خطط التكوين، خطط التطوير، وتطور المؤسسة...	لجنة الموارد البشرية
السيد محمد فوزي موري السيد يونس السلاوي السيد لحسن اگناو	السيد التهامي الغريفي	- ضمان مراقبة وتقييم تنفيذ نظام الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر وسير عملية التدقيق. - المساهمة بفعالية في إعداد القرارات الاستراتيجية لمجلس الإدارة وفي ممارسة مهمتها الرقابية. - إنجاز مهمتها المتمثلة في ضمان السير العادي والطبيعي لأجهزة وأنظمة وآليات وأدوات الإدارة والرقابة الداخلية والخارجية، ومن توفرها على المهارات والكفاءات والوسائل اللازمة لضمان التسيير الأمثل للمؤسسة.	لجنة التدقيق
السيد أحمد غزالي السيدة مونية بوسته السيد محمد السدراتي السيد عبد الرحمن زاهي السيد محمد اللطيفي	السيدة مريم العثماني	افتتاح وإبداء الرأي حول التوجهات الاستراتيجية الرئيسية للمؤسسة، ولا سيما تلك المتعلقة بالمرجعية الاستراتيجية، والسياسة التجارية، والاتفاقيات الاستراتيجية، والتحالفات والشراكات، ومشاريع النمو الخارجي والداخلي أو التفويت المرخصة من لدن مجلس الإدارة، هذا فضلا عن تأثير المؤسسة في بيئتها.	لجنة الاستراتيجية والمنفعة الاجتماعية
السيد احمد غزالي السيد محمد فوزي موري	السيد لحسن اكانو	افتتاح خطة تطوير النظام المعلوماتي، ومؤشرات جودة النظام المعلوماتي وكذلك استراتيجية الرقمنة.	لجنة نظم المعلومات والرقمنة

الهيكل التنظيمي المركزي



● الإدارة العامة / الأقطاب

● المصالح

● أجهزة الحكمة

● الأقسام



اللجنة التنفيذية

السيد بديع الحيرش

مدير قطب الإستغلال



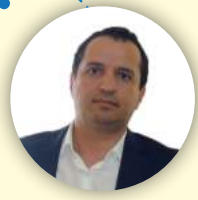
السيد يوسف بنشقرون

المدير العام



السيد هشام طالب

مدير قطب الموارد
و الوسائل



مسؤولوا الأقسام

السيدة حنان البوهاشمي

التنظيم، المساعدة على إنجاز
المشاريع و الجودة



السيدة نصيرة فوفانا

التسويق و الأداء الاجتماعي



السيدة فاطمة الزهراء
زعيم الإدريسي

إدارة المخاطر



السيد عثمان
الشبيهي

الرأس مال البشري



وديع هوري

المالية



السيد عبد المولى
الصالحى

المحاسبة



السيد يونس
الأطرش

التدقيق الداخلي



السيد عبد الله
أخياط

نظم المعلومات



السيد المهدي
هواشي

التطوير



المدرء الجهويون

السيد محمد
بو بكر

طنجة



السيد محمد
تاديس

مراكش



السيد كمال
ادريسي

الرباط



السيد هشام
بهيج

الدار البيضاء



السيد محمد
بنشقرون لحسيب

الجديدة



السيد عبد الحميد
ارياني

وجدة



السيد عثمان
جورتي

أكادير



السيد ادريس
فرنان

فاس



عرض المنتجات و الخدمات

منتجات القروض الصغرى

في إطار التنمية الاقتصادية والاجتماعية للسكان الهشة المستبعدة من التمويل الكلاسيكي، تقدم مؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر خدمات مالية وغير مالية لأصحاب المشاريع المدرة للدخل والمقاولات الصغرى والأسر. من بين الفئات المستهدفة: الشباب والنساء وسكان البوادي والقرى والأشخاص في وضعية هشة على وجه العموم.

القروض التضامنية



يمنح هذا القرض لفائدة المجموعات المتكونة من 5 أفراد كحد أقصى، الراغبون في تطوير أنشطتهم المدرة للدخل والمتضامنين فيما بينهم لسداد قروضهم. تصل مبالغ هذه القروض إلى 50000 درهم، ويمكن تسديدها على أقساط نصف شهرية أو شهرية.

السلف الفردي للسكن



تمنح هذه القروض للأشخاص الراغبين في شراء أو بناء سكن أو تحسينه أو ربطه بشبكة الماء والكهرباء. تصل مبالغ هذه القروض إلى 50000 درهم، يمكن تسديدها على أقساط نصف شهرية أو شهرية.

القروض الفردية للمقاول



تمنح هذه القروض للمقاولين الصغار الراغبين في تطوير نشاطهم الإنتاجي أو الخدماتي. تصل مبالغ هذه القروض إلى 50000 درهم، يمكن تسديدها على أقساط نصف شهرية أو شهرية.

قروض إدماج



تمنح هذه القروض لأصحاب المشاريع الصغرى، الذين تراوح أعمارهم بين 18 و 35 سنة، والراغبين في تطوير نشاطهم الإنتاجي أو الخدماتي. تتراوح مبالغ هذه القروض بين 1000 و 50000 درهم يمكن تسديدها على أقساط نصف شهرية أو شهرية.

تمويل ممتاز



يستهدف تمويل ممتاز المقاولات الصغيرة جدا أو المقاولين الذاتيين الذين يرغبون في تطوير أنشطتهم والذين تراوح احتياجاتهم التمويلية بين 10000 درهم و 50000 درهم.

يمنح هذا القرض الذي يتم تسديده في آجال استحقاق شهرية على مدى 1 سنة إلى 5 سنوات، للأشخاص الذين يستوفون على الأقل شرط من الشروط الأهلية التالية:

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



منتجات جديدة مخصصة للمقاولات الصغيرة جدا (TPE)

لدعم الاحتياجات المتزايدة والمتنوعة للمقاولات الصغيرة جدا (TPE) ، اطلقت الأمانة للتمويل الأصغر مجموعة جديدة من المنتجات الموجهة للمقاولات الصغيرة جدا. وبالتالي، تم توسيع عروضها لتشمل ثلاثة منتجات جديدة تهدف إلى تمويل احتياجات الاستغلال ومالية المقاولات الصغيرة جداً.

تمويل أوطو

يهدف تمويل أوطو إلى تمويل اقتناء سيارة نفعية جديدة ضرورية لممارسة الأنشطة المهنية للمقاول. تتراوح قيمة القرض ما بين 10000 درهم و 150000 درهم ويتم تسديده على أقساط شهرية من 6 أشهر إلى 5 سنوات. يقدم هذا المنتج الجديد أسعاراً مناسبة ورسومًا إدارية جزافية وضمانات مُيسرة حسب الوضع المهني للزبون.

تمويل ملكية

يهدف القرض إلى تمويل اقتناء قطعة أرضية أو مسكن أو محل تجاري لأي زبون يرغب امتلاك عقار والذي يتراوح مبلغه بين 10000 درهم و 150000 درهم ويتم تسديده على أقساط شهرية تتراوح من سنة إلى 8 سنوات.

تمويل تنمية

يهدف القرض إلى تمويل استثمارات أو احتياجات خاصة بتشغيل مقاول صغيرة جدا تتراوح قيمته التمويلية من 50000 درهم إلى 15000 درهم ويتم تسديده على أقساط شهرية تتراوح من سنة إلى 7 سنوات.

منتجات التنويع



تحويل الاموال

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



حساب بخير

هو حساب بنكي لإيداع وسحب الأموال، تم إطلاقه سنة 2014 بشراكة مع شريك رائد في مجال تحويل الأموال. بالإضافة إلى فتح الحساب، يمكن تزويد الزبون ببطاقة دفع إلكترونية تتيح له، سحب الأموال من الشبايك الاوتوماتيكية، و القيام بعمليات الأداء المختلفة بمحطات الدفع الإلكتروني TPE .



تيسير الأمانة

تيسير الأمانة هو خدمة المساعدة الطبية تقدمها المؤسسة بشراكة مع شريك متخصص. يشمل هذا التأمين زبناء الأمانة وأزواجهم وأطفالهم طيلة مدة القرض. تغطي المساعدة الطبية جميع مراحل حياة الزبون وعائلته من الولادة حتى الوفاة، مع مراعاة حالات الطوارئ الطبية، مثل: النقل الطبي، وتكاليف الاستشفاء، والمساعدة ومبلغ جزافي لأول تشخيص لأحد الأمراض الخطيرة. تبلغ تكلفة خدمة التأمين 10 دراهم في الشهر. يعتبر نظام التعويض بسيطاً إذ يتم تفعيله عن طريق مكاملة مركز المساعدة، ويشمل مبلغاً جزافياً عن كل خدمة. الخدمة متوفرة على الصعيد الوطني.



المنتجات الموازية المحلية

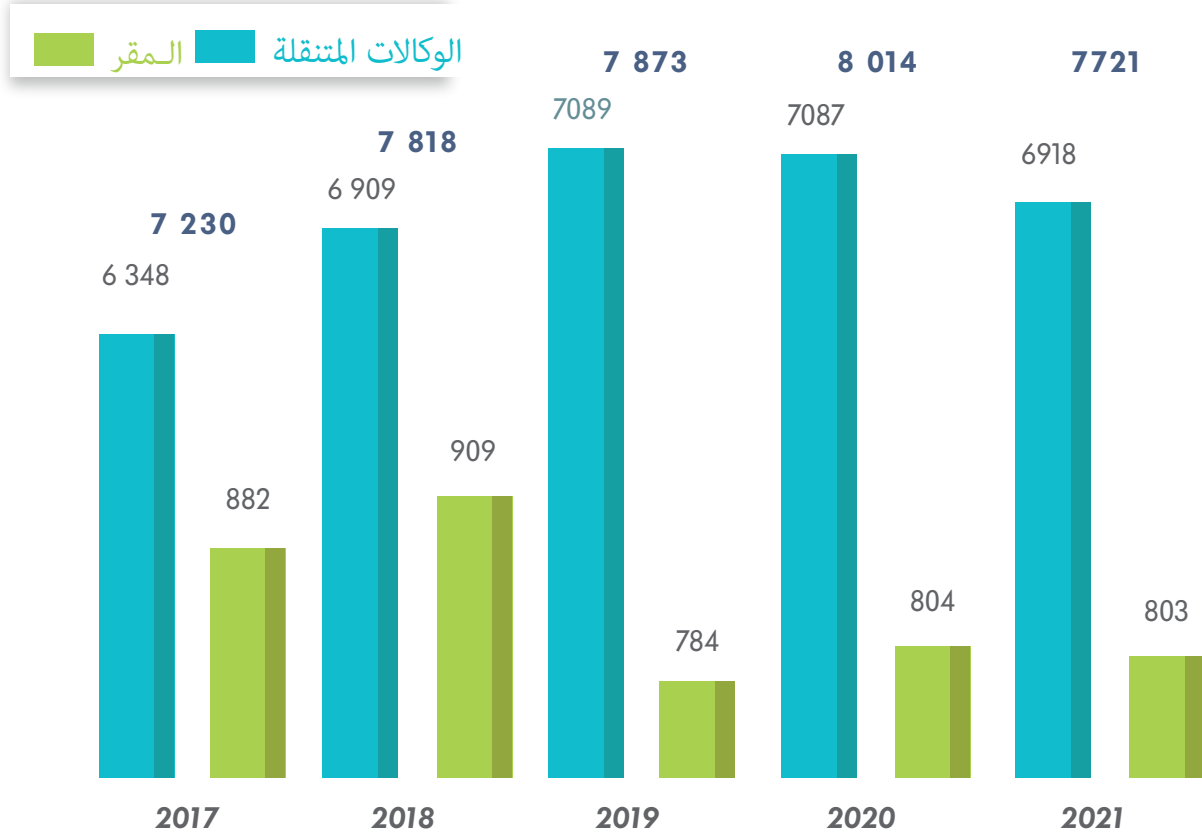
بادرت الأمانة للتمويل الأصغر إلى إطلاق مجموعة من خدمات القرب، في محاولة لتوسيع نطاق خدماتها المحلية لفائدة زبائها.





تطور قطاع التمويل الأصغر

المستخدمين



عرف العدد الإجمالي للمستخدمين بالقطاع انخفاضا بنسبة 3.79% مقارنة بالعام الماضي ، حيث انتقل من 8014 مستخدما نهاية سنة 2020 الى 7721 نهاية سنة 2021

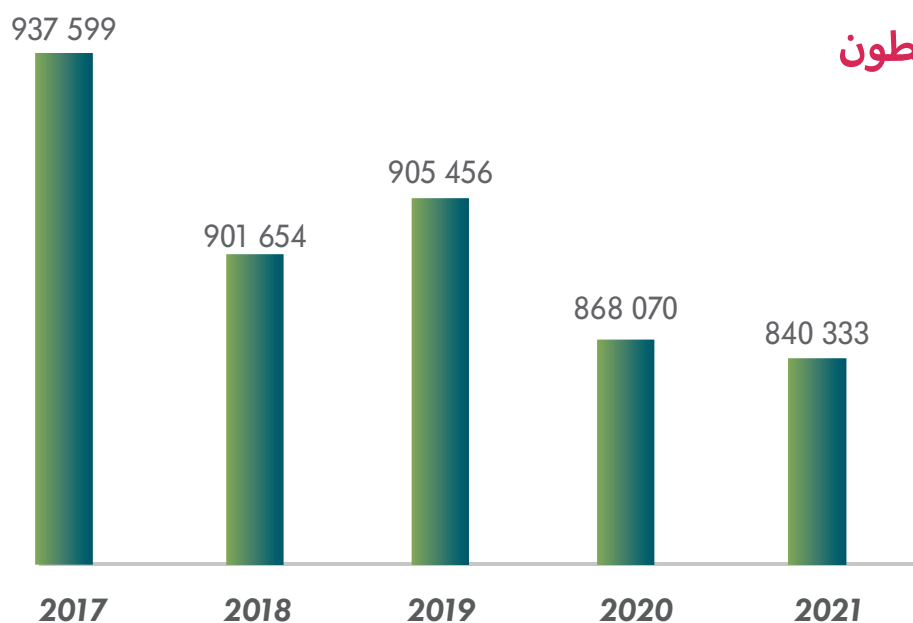
جاري القروض

سجل جاري القروض* عند
 متم سنة 2021 تطوراً بنسبة
 1.66 % مقارنة بنهاية سنة
 2020، حيث بلغ 8.158 مليار
 درهم.



*الجاري بآلف الدراهم.

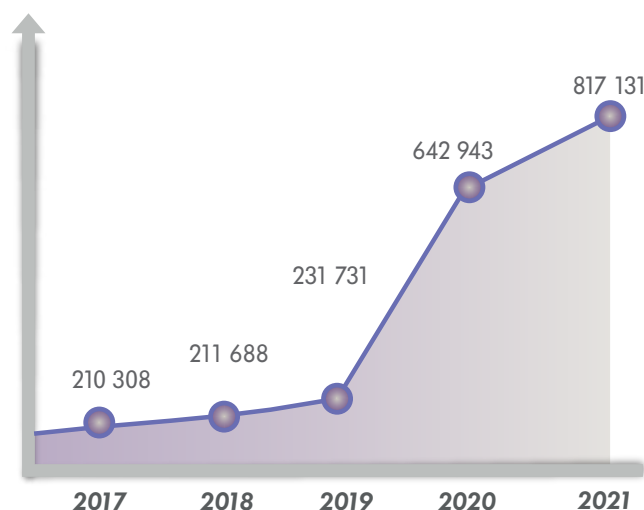
الزبناء النشطون



عرف عدد الزبناء النشطين انخفاضا بنسبة 3.20 % نهاية سنة 2021، مقارنة بسنة 2020.

محفظة المخاطر في 30 يوما

سجلت محفظة المخاطر في ثلاثين يوما ارتفاعا في 2021، بنسبة 27%، مقارنة بالسنة السابقة.



الأمانة في القطاع

نسبة الأمانة	الأمانة للتمويل الأصغر	قطاع 2021	مؤشرات النشاط
31%	2416	7721	العدد الاجمالي للمستخدمين
33%	530	1620	عدد الوكالات
69%	86	125	عدد الوكالات المتنقلة
37%	311 103	840 333	الزبناء النشطون
38%	195 671	508 394	القروض الممنوحة سنويا
32%	2 265 648	7 176 881	القروض الممنوحة سنويا (المبلغ بآلاف الدرهم)
32%	2 608 860	8 158 682	الجاري الاجمالي للقروض (المبلغ بآلاف الدرهم)
-	23 099	* ب غ م	عدد الزبناء المستفيدين من التأمين الاصغر
-	12 127	* ب غ م	عدد الحسابات البنكية المفتوحة

* بيانات غير متوفرة

تطور النشاط

نشاط القروض الصغرى



تمكنت الأمانة من إنهاء سنة 2021 بربح صافي يبلغ 48.5 مليون درهم ومحفظة تتجاوز 311.000 قرضا نشطا وجاري قروض قدره 2.608.860 درهم.

حافظت الأمانة على صدارة القطاع ب 37% من مجموع الزبناء النشطين.

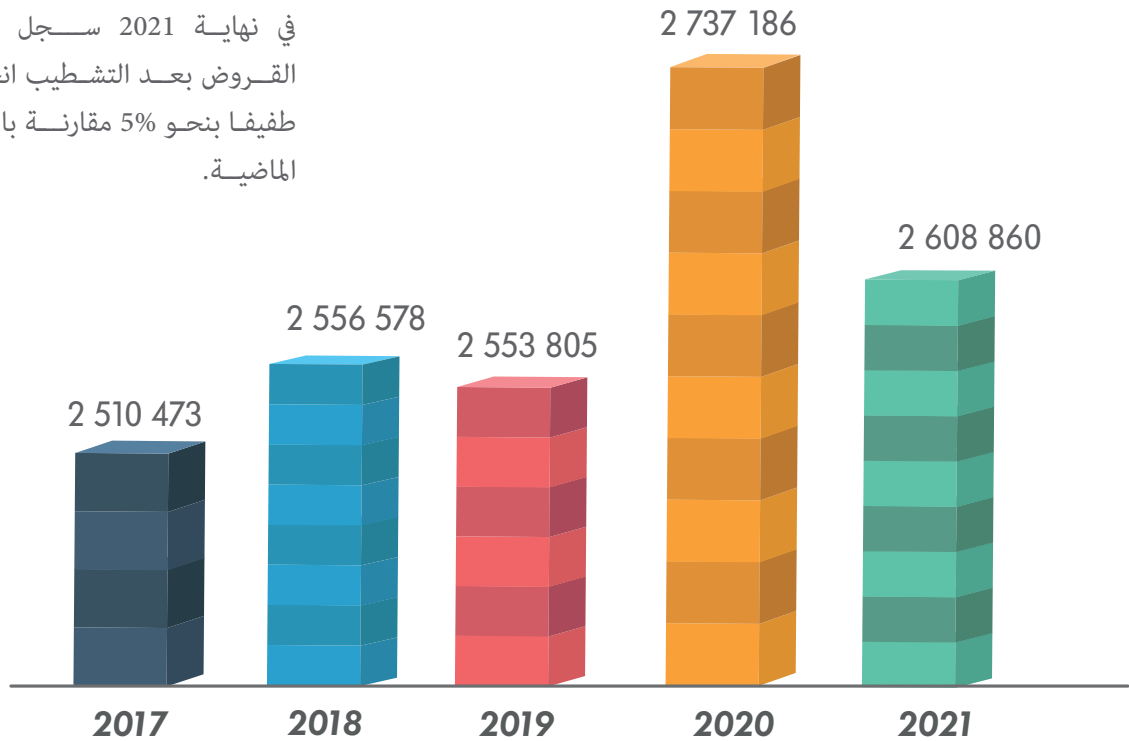
ومن أجل مواكبة نمو مؤسستنا بشكل أفضل، تم تنظيم شبكة المؤسسة في 8 جهات، 29 فرعا، و 616 وكالة منها 86 وكالة متنقلة، أي ما يعادل 35% من إمكانات القطاع

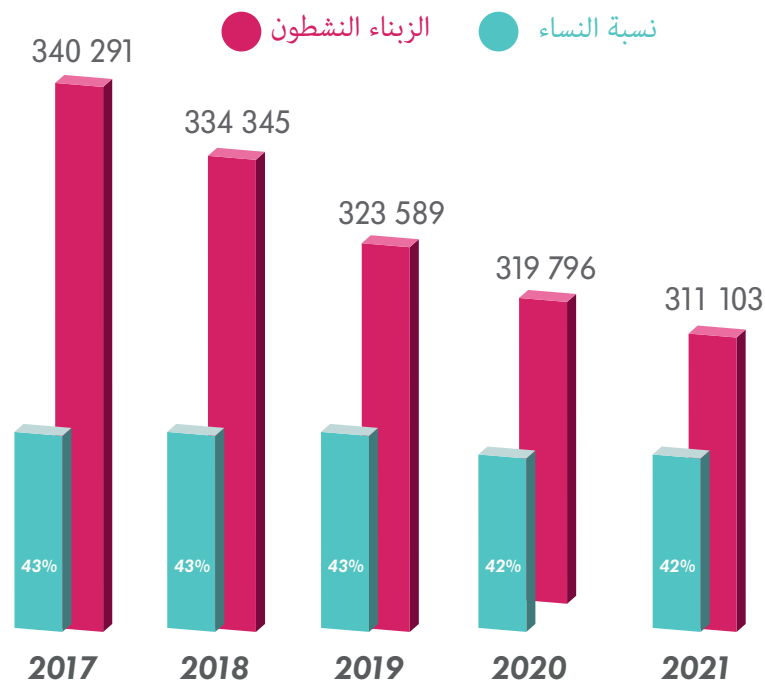
سجلت الأموال الذاتية زيادة بنسبة 6 % بالرغم من تأثير الحجر الصحي، بما يعادل 1497 مليون درهما مقابل 1409 مليون درهما في نهاية 2020.

جاري القروض

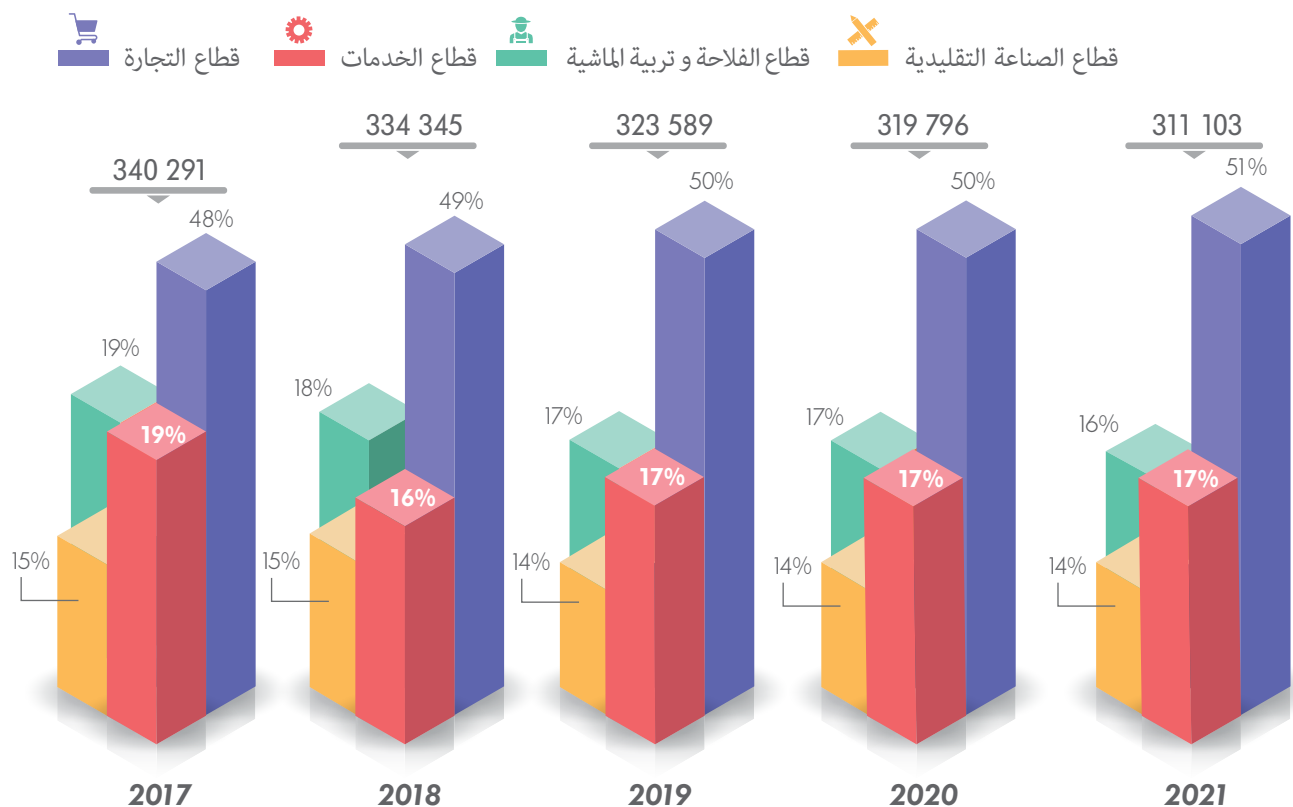
المبالغ بالآلاف الدراهم

في نهاية 2021 سجل جاري القروض بعد التشطيب انخفاضا طفيفا بنحو 5% مقارنة بالسنة الماضية.



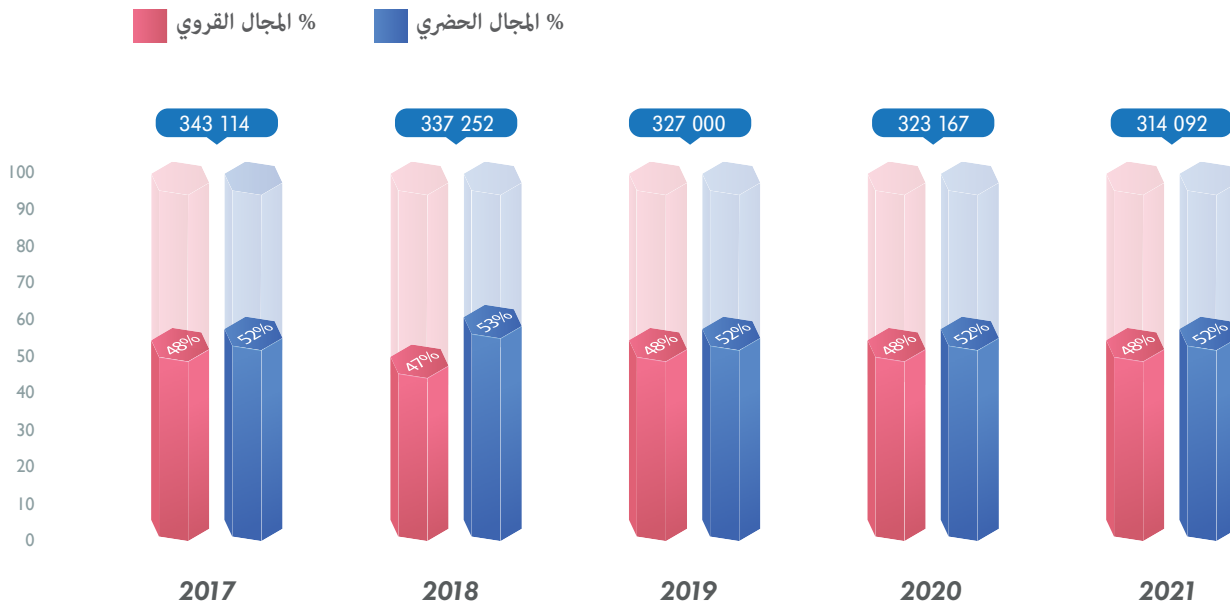


تطور الزبناء النشطين حسب القطاع



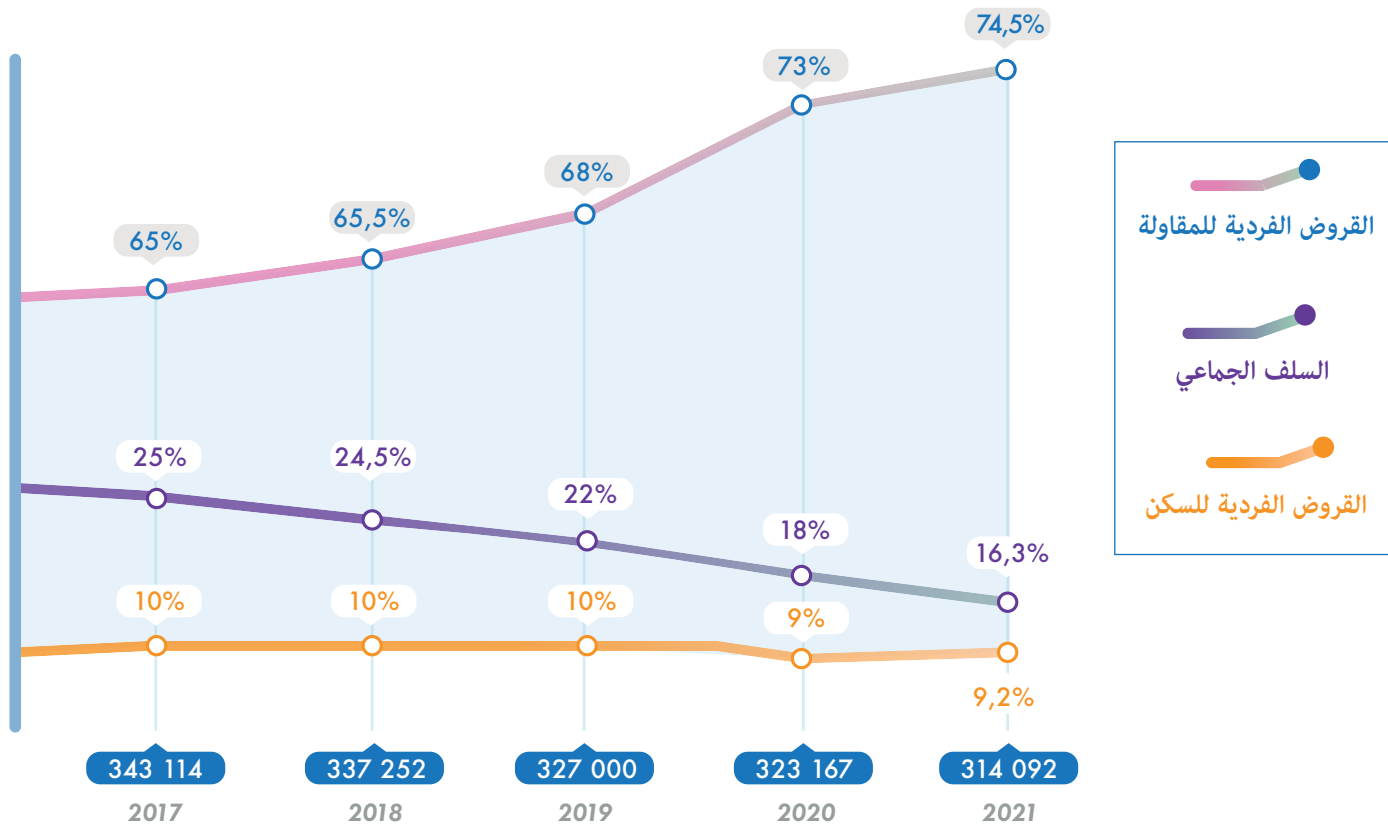
في سنة 2021 بلغ عدد الزبناء النشطين الذين يمارسون مهامهم في القطاع التجاري 51 % ، اي زيادة طفيفة مقارنة بالسنة السابقة.

القروض النشطة



انخفض عدد القروض النشطة سنة 2021 بنسبة 2.80 % مقارنة بسنة 2020. تمثل هذه القروض 52% في المناطق الحضرية، مقابل 48% في المناطق القروية.

تطور القروض النشطة حسب نوع المنتج



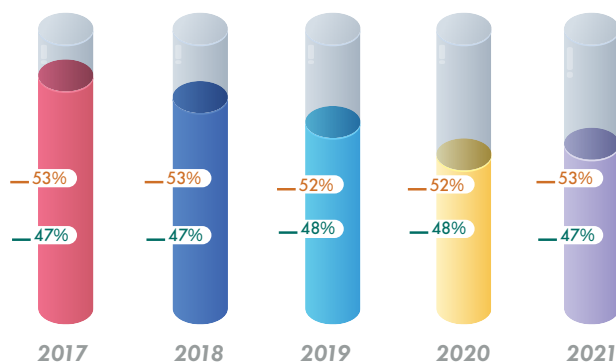
شكلت القروض الفردية للمقابلة في نهاية 2021 نسبة 74.5 % من مجموع القروض النشطة ولا تزال في منحى تصاعدي مقارنة بالسنوات السابقة.

حجم القروض الممنوحة

عدد القروض الممنوحة

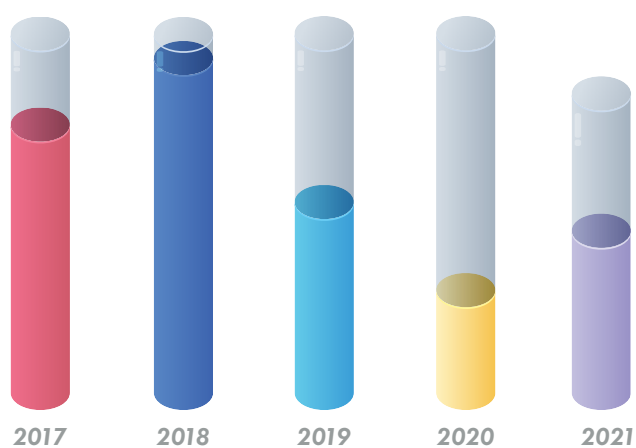
● المجال الحضري ● المجال القروي

	241 810
	234 716
	222 471
	192 730
	195 667



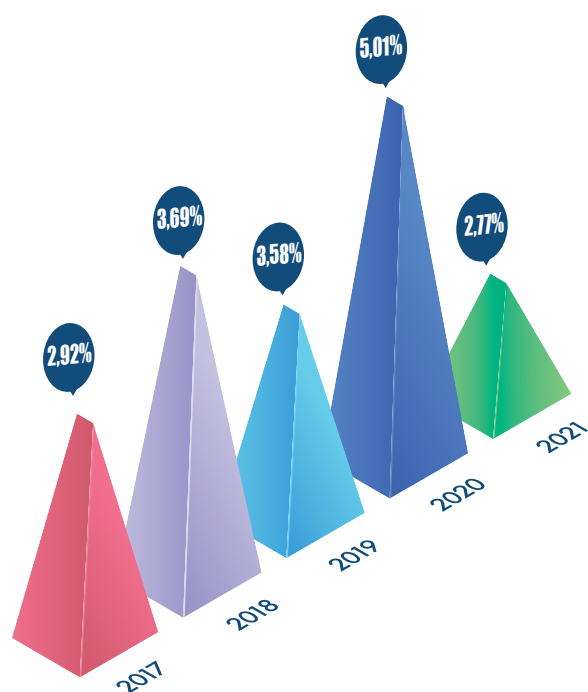
حجم القروض الممنوحة x 1000 درهم

	2 513 857
	2 530 022
	2 446 917
	2 190 698
	2 265 648



عرف عدد القروض الممنوحة في نهاية سنة 2021 ارتفاعا بنسبة 1.52% مقارنة بسنة 2020. كما سجل حجم القروض الممنوحة ارتفاعا بنسبة 3.42 % مقارنة بسنة 2020.

تكلفة المخاطر



بلغت تكلفة المخاطر في 2021 نسبة 2.77% مقارنة بـ 5.01% في نهاية سنة 2020.

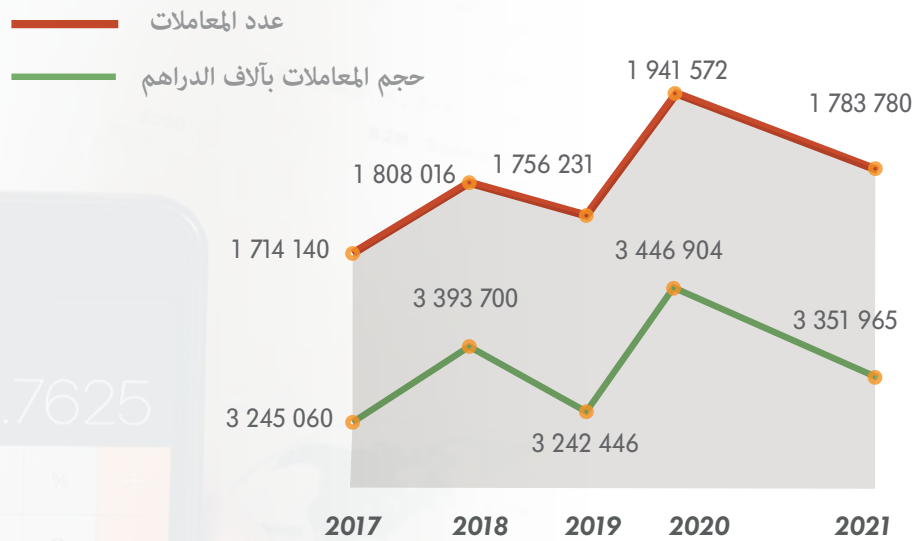
التأمين الأصغر «تيسير الأمانة»

إطلاق منتج التأمين الأصغر «تيسير الأمانة» في 2012 يغطي «تيسير الأمانة» الكوارث المتعلقة بحالات الطوارئ الطبية بالإضافة إلى حالات الولادة والوفاة.

2021	2020	2019	2018	2017	
230 993	251 783	306 418	319 412	324 533	عدد الزبناء المستفيدين من التغطية (مع أفراد الأسرة)
934 909	1 020 183	1 418 255	1 295 712	1 313 521	عدد الأشخاص المؤمنين (مع أفراد الأسرة)
15 432	11 885	15 669	14 465	16 010	عدد الخدمات المقدمة
5795	5507	8571	9150	8807	← تعويض الولادة
7173	4490	4724	2911	5060	← المساهمة في تكاليف الاستشفاء
288	430	509	613	589	← النقل الإسعافي
1444	1117	1386	1506	1335	← المساهمة في تكاليف الدفن
682	306	438	234	177	← تعويض عن الإعاقة
50	35	41	51	42	← نقل الجثمان

عرف عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين من منتج «تيسير الأمانة» ارتفاعا ملحوظا من 11.885 في سنة 2020 إلى 15.432 في 2021 إذ تطور بنسبة 30% مقارنة بالسنة السابقة وعرف عدد المستفيدين من منتج «تيسير الأمانة» (هما في ذلك أفراد العائلة) انخفاضا بحوالي 8% مقارنة بالسنة السابقة.

تحويل الأموال



أما بخصوص تحويل الأموال، فقد انخفض عدد وحجم المعاملات التي تمت سنة 2021 بنسبة 8% و 3% على التوالي مقارنة بسنة 2020.

حساب الإيداع والسحب «حساب بخير»

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

2021	2020	2019	2018	2017	
12 137	11 943	30 794	46 647	61270	عدد الحسابات المفتوحة
2 084	1 927	4 727	7 430	15866	عدد البطاقات المبيعة
57 791 929	56 966 794	85 620 447	103 776 092	113 646 053	حجم الإيداعات (بالدرهم)
101 262 864	104 195 470	106 644 592	116 375 708	114 966 168	حجم السحوبات (بالدرهم)

بلغ عدد حسابات «حساب بخير» التي تم فتحها سنة 2021، 12.137 مقابل 11.943 في 2020. أما بالنسبة للبطاقات البنكية المبيعة فقد ارتفع عددها بنسبة 8.14% خلال نفس السنة. بلغ حجم المبالغ المودعة سنة 2021، 101 مليون درهم مقابل 104 مليون درهم في 2020، أي بانخفاض قدره 3 %



الأداء الاجتماعي اهتمام دائم بازدواجية الأداء الاجتماعي والمالي

المؤشرات المالية لسنة 2021

OSS

الاكتفاء الذاتي العملياتي

109,29 %

ROE

مردودية الرساميل*

3,44 %

ROA

مردودية الأصول*

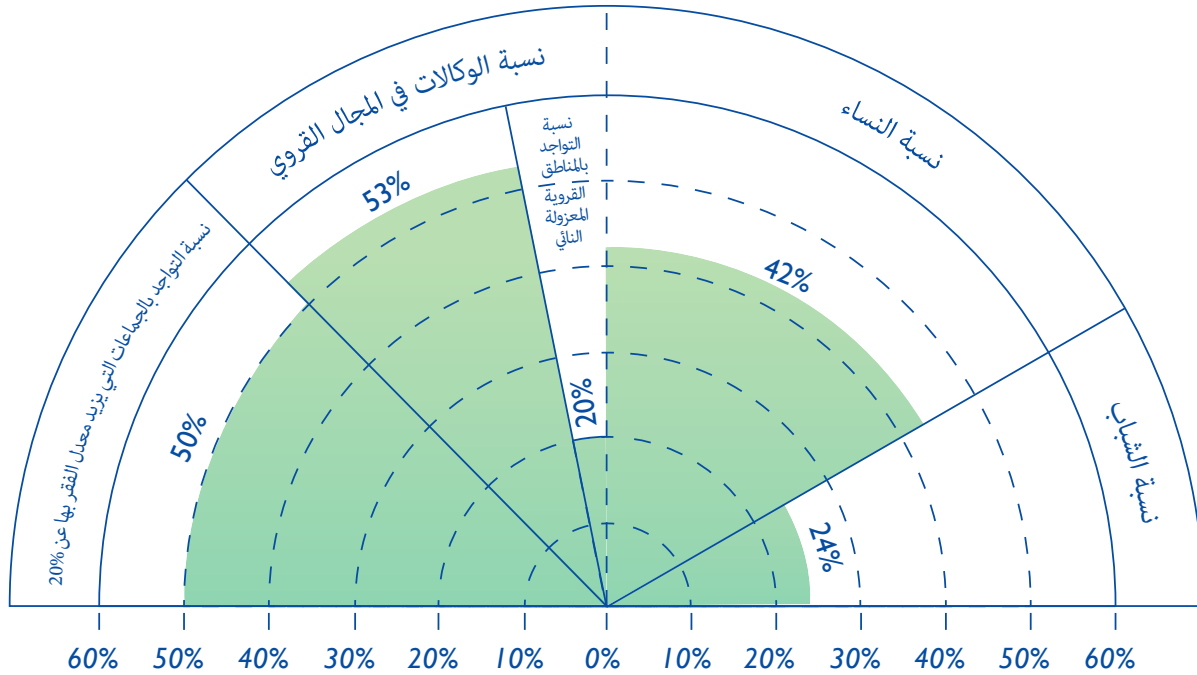
1,65 %

*النسب دون مخصصات المخاطر العامة

المؤشرات الاجتماعية لسنة 2021

2021	2020	2019	2018	2017	
63%	66%	57%	58%	60%	نسبة مبلغ القروض ≤ 30% من الناتج الداخلي الخام/ للفرد (9000 درهم)
20%	18%	8%	10%	8.4%	نسبة القروض التي تشمل الاقساط ≥ 1% من الناتج الداخلي الخام للفرد (300 درهم)
3.2%	3.2%	4%	4,27%	6,17%	متوسط نمو ممتلكات الزبناء
14,1%	14,1%	14%	14,08%	15,13%	متوسط قسط القرض المرتبط بهامش الزبون

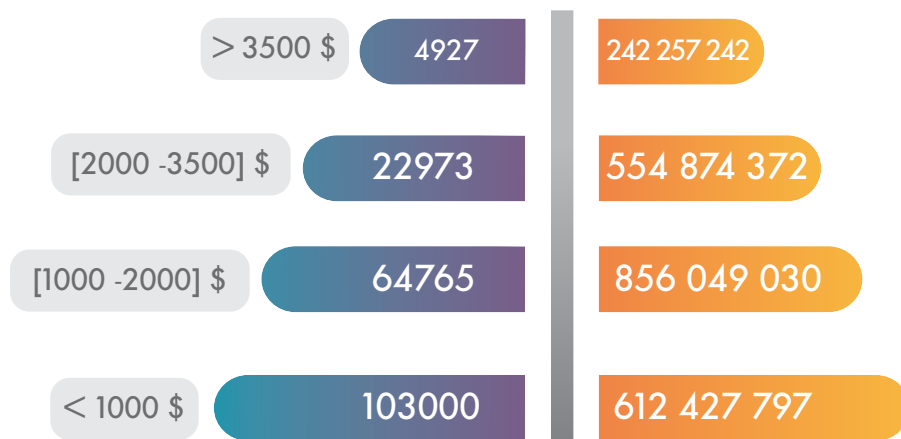
توسيع الادماج المالي للفئات الأكثر هشاشة لسنة 2021



يمثل عدد وكالات الأمانة للتمويل الأصغر في المجال القروي 53% من مجموع الشبكة ، 20% منها تتواجد بالمناطق القروية النائية. تتواجد الأمانة في 50% من الجماعات القروية التي تزيد نسبة الفقر فيها عن 20%. تشكل النساء 42% من زبناء الأمانة، بينما يشكل الشباب 24%

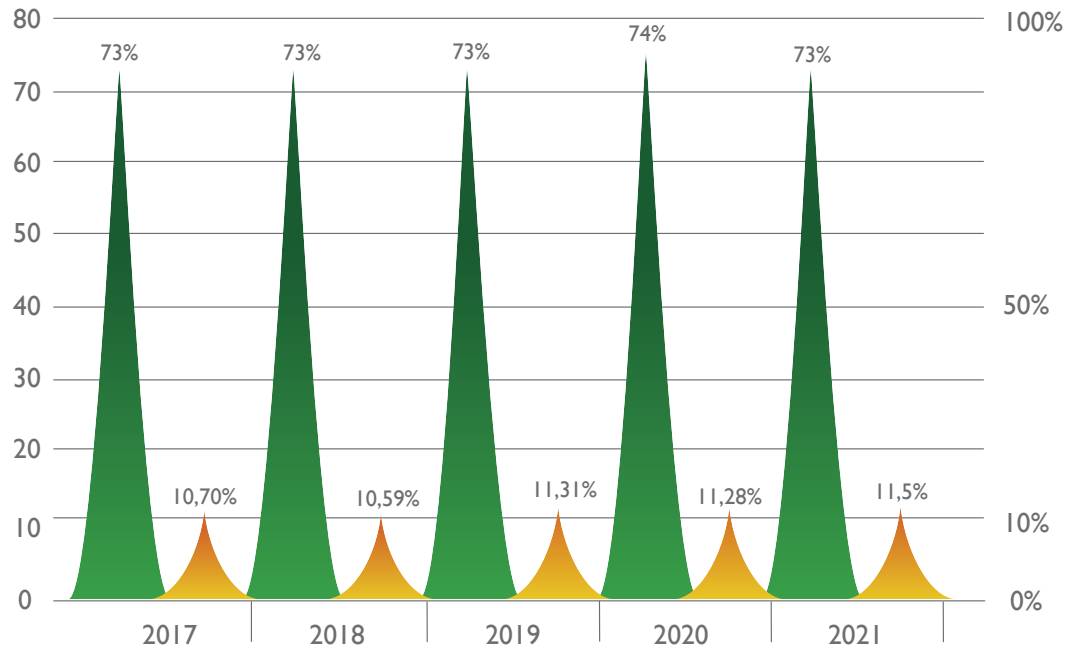
نسب الولوج إلى القروض الصغرى

- حجم القروض الممنوحة
- المبالغ الممنوحة



ولاء و حماية الزبناء

نسبة ولاء الزبناء (المجددون/المغادرون) 73%
نسبة الاستدانة المزدوجة (عدد الزبناء الذين يقتضون لدى أكثر من مؤسسة للقروض الصغرى/العدد الإجمالي للزبناء) 11,5%



عرفت نسبة ولاء الزبناء انخفاضا طفيفا مقارنة بسنة 2020 بينما عرفت نسبة الاستدانة المزدوجة ارتفاعا طفيفا من 11.28 % الى 11.5% عند متم 2021

رصد الأثر النوعي ورضا الزبناء

في إطار مراقبة الأثر الإيجابي لمنتجاتها وخدماتها على المستفيدين وعلى نسبة رضاهم، قامت الأمانة للتمويل الأصغر بمنهجية تتبع بعض المؤشرات الاجتماعية. يتم الإبلاغ عن هذه المؤشرات بشكل دائم من قبل المراقبين الدائمين بعد القيام بالزيارات الدورية للزبناء عقب إجراء زيارات في 2021 لعينة من الزبناء المتكونة من 2062 زبون كانت النتائج على النحو التالي:

203 زبون، أي 10% من العينة البالغة 2062 زبون مسجلة	الانتقال إلى القطاع الرسمي
708 زبون، أي 34% من العينة البالغة 2062 زبون مسجلة	الانتقال إلى القطاع البنكي
198 زبون، أي 9.60% من العينة البالغة 2062 زبون مسجلة	عدد مناصب الشغل التي تم إحداثها بعد القرض
2062 زبون، أي 98% من العينة البالغة 2062 زبون مسجلة	نسبة رضا الزبناء

الخدمات غير المالية

تهتم مؤسسة الأمانة بصفة دائمة بأدائها المزدوج وبتطوير أدوات رصد وبتحسين اثار القروض الصغرى على زبنائها، ويظهر ذلك جليا من خلال: الدورات التدريبية المقدمة لزبنائها وكذا من خلال تقييم ودعم تسويق منتجاتهم.

المرافقة و التدريب



في تقنيات البيع وتقييم المقاول. وقد استفاد من هذه الدورات التكوينية أكثر من 2051 مستفيدا.

من خلال شراكتها مع مؤسسة صلتك القطرية، تواصل الأمانة للتمويل الأصغر العمل على تعزيز تطوير الاعمال والادماج المالي للشباب، من خلال تطوير مجموعة من الخدمات المالية وغير المالية الموجهة بشكل خاص للشباب المغاربة الذين تراوح أعمارهم بين 18 و35 سنة.

تواصل شراكتنا مع المؤسسة المغربية للتربية المالية تعزيز التزاماتنا بدعم وتحسين القدرات التسييرية لزبنائنا من خلال برنامج شامل حول التربية المالية. ونظرا للاوضاع الحالية تم تقديم غالبية الدورات التكوينية عن بعد ومن قبل فريق التكوين الداخلي للأمانة.

نظراً لدوره الحاسم في تحسين القدرات الريادية والإدارية للمستفيدين، فإن عنصر التدريب يكتسي أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة.

من اجل تحسين القدرات الريادية والتسييرية للمستفيدين، تواصل الأمانة توفير العديد من الدورات التدريبية لهم.

وبذلك قدم وكلاؤنا ما يناهز 32717 دورة تكوينية أساسية في التربية المالية لفائدة الزبناء قبل منحهم القروض كما قدموا لهم نصائح وتوجيهات فردية حسب ما يناسب أوضاعهم .

بفضل شراكتها المختلفة، تمكنت الأمانة من توسيع برامجها التكوينية والتي تتجلى في: التربية المالية، تطوير المقاول، التنمية البشرية، التكوينات المهنية

دعم التسويق

في اطار التزاماتها الاجتماعية تقدم الامانة خدمات غير مالية لدعم زبائها في مجال التسويق. وعلى هذا الأساس تمنح المؤسسة كل سنة للعديد من زبائها فرصة المشاركة في العديد من اللقاءات التي من خلالها تقدم لهم مساعدات في ترويج وتسويق منتجاتهم في فضاءات التسويق والمعارض والمكتبيات التجارية... كما تتيح لهم الفرصة لنيل جوائز او الحصول على منح مالية من خلال هذه اللقاءات المنظمة من طرف شركاء المؤسسة.

وفي هذا السياق شاركت مؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر في «اللقاءات التضامنية» والتي نظمها مركز محمد السادس لدعم القروض الصغرى التضامنية بالمضيق بمشاركة فرع صندوق الايداع والتدبير «العقارية شالة» من 01 يوليوز الى 30 شتنبر 2021.

شارك في هذا الحدث 38 زبونا من مختلف جهات المملكة والذين ينشطون بشكل رئيسي في مجال الصناعة التقليدية والمنتجات المجالية، كما استفادوا من دورات تدريبية في مجال التربية المالية وإدارة الأعمال وتوجيهات فردية حسب ما يناسب اوضاعهم .





تثمين الزبناء

من اجل دعم مشاركة زبنائها في البرامج المخصصة لتشجيع المقاولات الشابة، شاركت الأمانة للتمويل الأصغر في برنامج الدعم والمساندة التابع لمؤسسة محمد الخامس للتضامن لصالح المقاولين أصحاب الأنشطة المدرة للدخل، او التعاونيات في منطقتي الدار البيضاء والجديدة.

يوفر هذا البرنامج الدعم المالي للزبون لتغطية احتياجاته من المعدات اللازمة لنشاطه كما يوفر هذا البرنامج دورات تدريبية خاصة لعشرة 10 زبناء من بين المستفيدين المؤهلين لهذه المنحة. بالإضافة إلى ذلك، قامت المؤسسة بمساعدة زبنائها في تقديم طلباتهم إلى برنامج دعم الأنشطة المدرة للدخل لعام 2021 والذي تنظمه مؤسسة صندوق الايداع والتدبير بشراكة مع مركز محمد السادس و جيدا و الكنفدرالية الوطنية لجمعيات القروض الصغرى.

يذكر أن هذا البرنامج يهدف إلى تسهيل الإدماج المالي والاستقلال الاقتصادي لأصحاب المقاولات الصغيرة الشباب (نساء/رجال) والذين يستفيدون من خدمات مؤسسات القروض الصغرى كما يهدف الى دعمهم لتطوير مقاولاتهم نحو المقاولات الصغيرة جدا والمهيكلية : تم تكريم 46 فائزا من زبناء الأمانة من طرف صندوق الايداع والتدبير الذي منحهم مساعدات مالية.

من بين المسابقات التي تهدف إلى تكريم المستفيدين من القروض الصغرى هناك الجائزة الوطنية لأصحاب المشاريع الصغرى (PNME) في دورتها الثامنة والتي عقدت بفاس في 19 نوفمبر 2021؛ بمبادرة من مركز محمد السادس لدعم القروض الصغرى التضامنية (CMS) والفدرالية الوطنية لجمعيات القروض الصغرى. (FNAM) تم منح تسع فئات من الجوائز: ويتعلق الامر بجائزة مركز محمد السادس لدعم القروض الصغرى التضامنية الخاصة بالانتقال إلى القطاع المهيكل، التنمية البشرية، المقاولات الصغرى المبتكرة، المقاولات النسائية، المقاولات الشابة، السياحة المسؤولة، إعادة الإدماج، الاقتصاد الأخضر، والجائزة التشجيعية. كما تميز الحفل بتقديم جوائز وشهادات تقديرية للفائزين.

وقد شارك في هذه الفعالية السيد أحمد غزالي رئيس مجلس إدارة المؤسسة والسيد يوسف بن شقرون بصفته مديرا عاما، وقاموا بتهنئة فائزينا الستة (6)، متمنيان لهم التوفيق والنجاح.

الموارد و الوسائل

شبكة التوزيع

تواصل الأمانة للتمويل الأصغر سياستها في توسيع الشبكة من أجل تقديم خدماتها للقرب عبر كامل التراب الوطني.

2021	2020	2019	2018	2017	
616	646	650	646	643	الشبكة الاجمالية
287	302	298	301	299	المجال القروي
243	263	266	259	258	المجال الحضري
86	86	86	86	86	الوحدات المتنقلة

عرفت شبكة التوزيع انخفاضا ملحوظا في سنة 2021 اذ اصبح عدد الوكالات 616 مقابل 646، مع الحفاظ على نسبة توازن إنتشارها في المجالين الحضري والقروي.

الموارد البشرية

إجمالي المستخدمين

2021	2020	2019	2018	2017	
2416	2422	2433	2459	2463	إجمالي المستخدمين
91,26 %	91,17 %	91,90 %	92 %	92 %	نسبة الشبكة
9,56 %	8,38 %	8,09 %	8 %	8 %	نسبة المقر
48,71%	50 %	50,18 %	51%	50 %	نسبة النساء في العدد الاجمالي للمستخدمين
33 %	33 %	32,93 %	33 %	33 %	نسبة النساء في التأطير والمناصب العليا

عرفت شبكة التوزيع انخفاضا طفيفا سنة 2021، بنحو 0,24%، مقارنة بسنة 2020. بلغت نسبة النساء 48% من العدد الاجمالي للمستخدمين في 2021 وتبلغ نسبة النساء في التأطير والمناصب العليا 33%.

التكوين وتعزيز الكفاءات

الدورات التكوينية المُنجزَة الى غاية 2021/12/31

في غضون سنة 2021 استمرت مؤسسة الامانة في استخدام الرقمنة كآلية رئيسية لعملية التكوين من خلال:

- إدراج دورات تكوينية جديدة، مهنية وعرضية، بواسطة التعلم عبر الأنترنت؛
- نشر بعض النماذج التكوينية عن طريق التناظر الرقمي؛
- مكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب
- إطلاق الدورة التدريبية «رقمنة مسار الوكيل الميداني»؛
- اعداد دورات تدريبية ومهنية للفئات:

دورات تدريبية جديدة للمستخدمين الجدد تجمع بين التكوين عن بعد (التعلم عبر الأنترنت و التناظر الرقمي) من أجل إدماج المستخدمين الجدد بشكل سلس:

< وكيل القروض والمكلف الزبائن؛

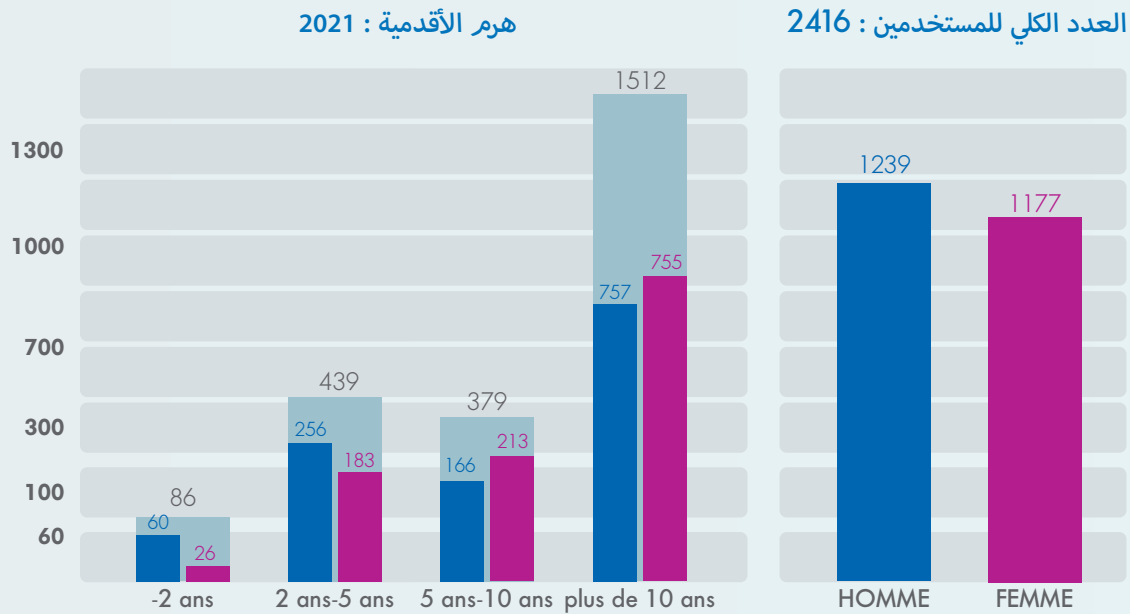
- ✓ المسار الوظيفي لوكيل القروض: لصالح المسؤولين عن خدمة الزبائن والذين تمت ترفيتهم؛
- ✓ المسار الوظيفي لمسؤول الوكالة: لصالح رؤساء الوكالات والمُسيرين ووكلاء القروض ذوي إمكانيات عالية؛
- ✓ دورات المدير المُسير لصالح المديرين الجهويين ومديري الفروع.

يوضح الجدول التالي أهم مؤشرات النشاط خلال 2021، ويسلط الضوء على الجهد الذي بذلته المؤسسة لتقوية وتطوير مهارات رأس مالها البشري.

الانجازات : التكوين المستمر والندوات التكوينية		
القناة	المستخدمون	عدد الأيام
التعلم عبر الانترنت (وحدات تكوينية منتهية)	3350	3350
بالتناظر الرقمي	550	682
بشكل حضوري	19	80
مجموع الأيام : مستفيد/تكوين	3919	4112
متوسط عدد الايام : مستفيد/تكوين		1,7
عدد مستخدمي الامانة إلى غاية 2021/09/31		2412
عدد المستخدمين الذين أنهوا على الأقل وحدة تكوين عبر الانترنت		1819

ملاحظة: 01 يوم تدريبي = 01 وحدة مكتملة

التزام وولاء المستخدمين



بلغ عدد المستخدمين الذين تزيد اقدميتهم عن 10 سنوات بالمؤسسة 63 % سنة 2021. ويرجع ذلك أساسًا إلى قدرة المؤسسة على ضمان ولاء المستخدمين مما أدى إلى التحكم في معدل المغادرة ومعدل دوران المستخدمين في المؤسسة.

تطور دوران المستخدمين و نسبة المغادرة

تطور نسبة دوران المستخدمين	تطور نسبة المغادرة	
4,48%	4,92%	2021
4,79%	5,30%	2020
8,38%	8,70%	2019
10,88%	9,72%	2018
10,70%	7,36%	2017



✓ انخفضت نسبة مغادرة المستخدمين من 5.30% الى 4.92 % في نهاية 2021
 ✓ انخفضت نسبة دوران المستخدمين من 7% في 2021 مقارنة ب 2020. وهي نسبة تبقى مقبولة حسب معايير سوق العمل.



التكوين عن بعد (التعلم عبر الإنترنت)

أصبح التكوين عن بعد قناة أساسية ومتطورة داخل مؤسسة الأمانة منذ بداية تطبيقه سنة 2016. ومع حلول أزمة الوباء، اختارت مؤسسة الأمانة إنجاز الدورات التدريبية عن طريق التناظر الرقمي، وبالتالي تعزيز ما يلي:

- ✓ ولوج المستخدمين إلى التعلم عن بعد ،
- ✓ مواكبة إستراتيجية تطوير مهارات الرأسمال البشري للمؤسسة،
- ✓ مواكبة العديد من المشاريع المهيكلية على تقنية التناظر الرقمي خصوصا:
- النموذج التكويني لمكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب،
- رقمنة الدورة التكوينية لوكيل القرض،
- نموذج الوكالة،
- المقاولات الصغيرة جدا،

يسمح هذا الشكل التعليمي الذي تم طرحه للعام الثالث على التوالي بـ:

- ✓ تشجيع الولوج السلس والمرن للدورات التكوينية وذلك لجميع فئات المستخدمين؛
- ✓ تلبية احتياجات المستخدمين الملحة في مجال التكوين العرضي و/ أو مهني؛
- ✓ تشجيع الابتكار في مجال اكتساب المهارات وتطويرها.

استفاد مستخدمو المؤسسة عند متم 2021، من 4126 يوم (مستفيد/ تكوين)، تم تقديمها عن بعد عبر التناظر الرقمي وأيضا بشكل حضوري أي بمعدل 1.7 يوم تكوين/مستفيد.

تقييم الكفاءات

في عام 2021، تم تنفيذ العملية الثانية لتقييم المهارات المتعلقة بشغيلة الشبكة لفئة الوكلاء الميدانيين: وكلاء القروض والمكلفون بالزبائن.

استهدفت هذه العملية تقييم مستويات إتقان المهارات المهنية المطلوبة من قبل المرجع الوظيفي والمهارات بهدف تطوير ودعم الأجراء والتي تمت على 3 مراحل، وهي:

المرحلة الأولى: التقييم التشخيصي للمهارات من خلال الإجابة على استبيان متعدد الخيارات متوفر على منصة إلكترونية؛ لتقييم مستوى اكتساب المعرفة والقدرة على القيام بالمسؤوليات الخاصة بالمنصب.

المرحلة الثانية: المقابلة الفردية موجه نحو اكتشاف المهارات العرضية والدراسة الفنية لتأكيد مستوى الاكتساب العملي للمهارات التي تم قياسها خلال مرحلة التقييم التشخيصي.

المرحلة الثالثة: عن طريق ورشات الملاحظة من خلال المحاكاة ولعب الأدوار بهدف تأكيد البيانات المحصل عليها في المرحلتين السابقتين ودرجة مَئِنَّ الخاضعين للتقييم وتأكيد المستوى المكتسب لمهاراتهم فيما يتعلق بتأطير الفرق، الحركة الوظيفية والإستغلال الأمثل للموارد .

وتجدر الإشارة إلى أن تقييم المهارات، الذي يبقى رافعة أساسية في تسيير المسارات المهنية، سيتمكن من سد الثغرات الملحوظة واستباق الإحتياجات الحالية والمستقبلية للموارد البشرية في مختلف مكوناتها: التشغيل، التكوين، والحركة الوظيفية...

نظام المعلومات وإعادة هندسة العمليات

صيانة نظام إدارة الجودة (SMQ)

في إطار مرحلتها الثانية التي تمتد من 2021 إلى 2024، وبعد التدقيق الذي أجراه «Bureau Veritas» ميدانيا، تم تجديد شهادة ISO 9001: 2105 والتي حصلت عليها الأمانة للتمويل الأصغر سنة 2018 في نطاق التمويل الأصغر. نظرا لتشبعها بثقافة الجودة على الصعيدين الفردي والجماعي، تلعب الأجهزة المكلفة بنظام إدارة الجودة، ولا سيما الإدارة الداخلية وفريق العمل، دوراً رئيسياً في تنفيذ البرنامج السنوي لصيانة نظام إدارة الجودة، والالتزام بالمواعيد الخاصة بالجودة بكل دقة وبطعم التميز. وتجدر الإشارة إلى أن المؤسسة قامت بوضع برنامج لصيانة نظام إدارة الجودة مباشرة بما يتماشى مع متطلبات معيار ISO 9001 نسخة 2015، بناءً على:

- عمليات تدقيق الجودة الداخلية النصف سنوية.
- المراجعات نصف سنوية الخاصة بالعمليات.
- المراجعات الإدارية النصف سنوية.
- التكوين والتوعية المستمرة
- التواصل الداخلي
- مجموعات تحسين جودة الخدمة بقيادة مديري العمليات.

تميزت سنة 2021 بإجراء: مراجعات لتسع عمليات، وتدقيق الجودة الداخلي، ومراجعات إدارية، بالإضافة إلى التدقيق السنوي الخارجي الذي يجريه «Bureau Veritas»، على مستوى مقر المؤسسة المركزي وعينة من الوكالات الجهوية والتي خلُصت بالنهاية إلى تجديد الشهادة.





كما سبق الإعلان عنه في المشروع المؤسسي «أفق 2021»، وفي إطار الاستراتيجية الرقمية المبتكرة التي تبنتها مؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر تم إنشاء أول مشروع متأصل في رقمنة مسار وكيل القروض.

والذي يتجسد من خلال تطبيق «الأمانة موبايل»، والذي يسمح بما يلي:

- تبسيط مسار وكيل القروض و تعزيز كفاءته التشغيلية
- تحسين استقلاليته من حيث البيانات
- تحسين آجال معالجة وتقييم طلبات القروض
- توحيد البيانات التي تسمح بمعرفة الزبائن بشكل أفضل.
- بعد إطلاق هذا المشروع في ثلاثين وكالة بجهة الرباط والقنيطرة، تواصلت الجهود بخصوص ما يلي:
- ✓ تزويد وكلاء القروض بلوحات إلكترونية متصلة بالانترنت.

✓ التدريب على استخدام تطبيق «الأمانة موبايل» من خلال تكوين قصير و عن بعد.

✓ المواكبة لإدارة التغيير لتمكين وكلاء القروض وإداراتهم من الاستفادة القصوى من هذا النظام وضمان أفضل معايير الجودة المطلوبة لخدمة الزبناء.

الهدف من ذلك هو تزويد جميع وكلاء القروض بلوحات إلكترونية متصلة بالانترنت بحلول سنة 2022 وضمان مسار وظيفي رقمي ومبسط، يسمح لهم بما يلي:

- ✓ العمل بطريقة انتقالية: التوصل بجدول مُعتمد للتنقيب على الزبائن، وإدراج المعلومات الخاصة بالقرض على الجهاز المحمول والقيام مباشرة بعملية تنقيط الزبائن؛
- ✓ مباشرة ملفات الزبائن الرقمية عبر الإنترنت.
- ✓ التحرر الجزئي من المهام الإدارية والتركيز أكثر على أساسيات المهنة.
- ✓ إتاحة فرصة التقرب من الزبائن.

ومن اجل تعزيز هدف المؤسسة سنة 2023، من خلال القطاع الرقمي، نذكر أن الاستراتيجية الرقمية لمؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر تتمحور حول أربعة توجهات استراتيجية رئيسية، وهي:

1. تجربة إجتماعية ورقمية للزبناء ،
2. مسار رقمي وسلس للوكيل
3. توزيع واسع ومكثف
4. مؤسسة ذات مرونة عالية وثقافة الابتكار

التنظيم وإدارة المعرفة

سعيًا منها نحو الحفاظ على رأس مالها اللامادي والمتكون من المعرفة والخبرة المهنية، والعمل على الإستفادة منه، احتلت إدارة المعرفة دائمًا مكانًا حاسمًا في مؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر.

فباعتباره محفزًا حقيقيًا للأداء، يهدف هذا العنصر بشكل أساسي إلى:

- تحسين عملية صنع القرار.
 - الزيادة في الإنتاجية مع خفض المدة الزمنية المخصصة للبحث عن المعلومات.
 - توفير المزيد من الاستقلالية للشغيلة بفضل تسهيل عملية الوصول إليها؛
 - تسريع وتحسين تعلم الوافدين الجدد.
 - تشجيع الابتكار من خلال تبسيط العمل الجماعي وتبادل الخبرات والمعرفة.
- ومن هذا المنطلق، تم ضمان صيانة وإثراء المرجع الإجرائي بهدف تلبية الاحتياجات التالية:
- ✓ تحديث الإجراءات على ضوء المستجدات والتكيفات اللازمة لدعم العمليات وأنظمة التشغيل في المؤسسة.
 - ✓ وضع إجراءات جديدة لمواكبة المشاريع الجديدة أو تلك المتعلقة بالتحسين المستمر والتميز العملياتي وتعزيز الرقابة الداخلية.

عمل تقرير سنة 2021 على إغناء مرجع الإجراءات التي تغطي فئات الإجراءات التالية: الدعم والتنفيذ والتسيير.

تنفيذ منتجات المقاولات الصغيرة جدًا:

تم دخول حيز التنفيذ المنتجات الثلاثة الجديدة المخصصة للمقاولات الصغيرة جدًا من خلال إدراجها ضمن نظام المعلومات Evolan.





التواصل الرقمي

الأمانة تواصل جهودها في مجال التواصل الرقمي

The screenshot displays the Al Amana Microfinance website. On the left is a registration form titled 'املأ الإستمارة والأمانة غادي توابك و تمولك' (Fill out the form and Al Amana will be with you and fund you). The form includes fields for name, phone number, email, address, and a password. Below the form is a green button labeled 'بقيت تطور مشروعي' (I finished developing my project). On the right is a video player showing a group of people, with the text 'عندك مشروع صغير و باغي تطورو؟' (Do you have a small project and want to develop it?). The video player also shows the Al Amana logo and the text 'Alamana web tv'.

- تواصل الأمانة للتمويل الأصغر اعتمادها على القناة الرقمية كوسيلة جديدة لتوزيع منتجاتها وخدماتها. أطلقت المؤسسة خلال السنة المالية 2021، حملة رقمية واكبتها إنشاء منصة رقمية لتلبية طلبات القروض عبر شبكات التواصل الاجتماعي وكذا الموقع الإلكتروني للمؤسسة. ويتجلى هدفها في:
- التمتع بحضور قوي ومسؤول على المنصات الرقمية مما يسمح للمؤسسة باكتساب المزيد من الإشعاع والإشهار ؛
 - استعمال هذه القناة للاقترب أكثر من المجتمع وفهم سلوكياته واحتياجاته ومنحه تجربة زبون ناجحة ؛
 - إلهام الثقة واستجلاب مستفيدين واثقين في المؤسسة ؛
 - تطوير التأثير الحسن على الزبناء وتحويلهم إلى زبناء نهائيين ؛
 - السهر على السمعة الإلكترونية للمؤسسة ؛
 - الاستفادة من نجاح الحملات التسويقية السابقة التي رفعت عدد المتابعين للمؤسسة على وسائل التواصل الاجتماعي إلى ما يزيد عن 31000 مستخدم الإنترنت.

أحداث السنة

تجديد حصول مؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر على شهادة إيزو 9001 نسخة 2015

بعد الحصول على الشهادة الأولى لنظام إدارة الجودة (SMQ) وفقاً لمعيار إيزو 9001 نسخة 2015 ، والذي تم الحصول عليه سنة 2018، جددت الأمانة للتمويل الأصغر شهادتها ، بعد المراجعة التي أجراها «Bureau Veritas». والتي اثبتت الفعالية المستمرة لنظام إدارة الجودة وامتثالها لأفضل المعايير العالمية.

بعد اتمام المراجعة ميدانيا، والتي غطت جميع أنشطة والمهام الداعم للمؤسسة، تقرر تجديد شهادة الأمانة، وفقاً لمعيار إيزو 9001 نسخة 2015 ، لنشاطها في القروض الصغرى. وللتذكير ، فإن معيار إيزو 9001 نسخة 2015 هو مرجع عالمي لنظام إدارة الجودة ، والذي يركز على مبدأ التحسين المستمر ورضا الزبون وإدماج المؤسسة بأكملها وموظفيها في نهج قائم على الإجراءات.

في نفس السياق، عززت المؤسسة نظامها الخاص بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب من خلال إعداد تطبيق معلوماتي لتصنيف الزبناء وفرزهم بهدف تجنب مخاطر الدخول في علاقة مع زبناء ذوو شُبْهة تعترى ملفاتهم الشخصية.



توقيع اتفاقية شراكة بين مجموعة التجاري وفا بنك والأمانة للتمويل الأصغر

أبرم الرئيس التنفيذي لمجموعة التجاري وفا بنك السيد محمد الكتاني ورئيس الأمانة للتمويل الأصغر السيد أحمد غزالي اتفاقية شراكة في 26 مايو 2021.

و وفقاً لمهمتهما كجهتين مرجعتين فاعلتين في المجتمع ملتزمتين بتعزيز الولوج إلى الخدمات المالية والتمويل الارادي للمقاولات الصغيرة جدا وحملة المشاريع، وحد الطرفان جهودهما لتقديم مجموعة من الحلول المتعلقة بالتمويل الأصغر من اجل تلبية احتياجات الاستثمار ومالية المقاوله، بهدف دعم تطوير المقاولات الصغيرة جدا والمقاولين الذاتيين وحملة المشاريع.

و تعتبر هذه الشراكة جزءا من المساهمة في تعزيز الشمول المالي، والتي تبرز من بين الأولويات الوطنية التي تعمل على تحريك الأطراف المعنية بهدف تعزيز ودعم ريادة الأعمال بجميع أشكالها.

وبهذا، يكون الهدف الرئيسي لهذا النهج المشترك هو دعم أكبر عدد ممكن من الأفراد في الحصول على التمويل، من فيهم (اصحاب المشاريع، مقاولون ذاتيون والمقاولات الصغيرة) من أجل تمكينهم من الانخراط في ريادة الأعمال أو تطوير نشاطهم في أفضل الظروف .

لن يدخر كل من التجاري وفا بنك والأمانة للتمويل الأصغر اي جهد وسيبذلان كل أوجه التأزر التي ستجعل هذه الشراكة نجاحًا حقيقياً على المدى الطويل، وذلك لتعزيز دعمهما للمقاولين في تحقيق طموحاتهم.

الأمانة للتمويل الأصغر تعزز نظام مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب LBCFT

وفقًا للإطار القانوني والتنظيمي والمعايير المطبقة على مؤسسات القروض الصغرى في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، أنشأت الأمانة للتمويل الأصغر نظامًا لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

يجب أن نتذكر أنه من خلال هذا النظام، الذي يركز بشكل أساسي على اليقظة والمراقبة الداخلية، تهدف الأمانة إلى: قياس ومراقبة مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب من خلال الاعتماد، من بين أمور أخرى، على:

- ✓ مجموعة كتيبات الإدارة والإجراءات المرتبطة بنظام مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب التي تم وضعها ؛
- ✓ التحليل والتقييم المنتظمين لمخاطر نظام مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والتي توفرها وظيفة المطابقة الخاصة بها ؛
- ✓ الدورات التدريبية المقدمة لمديريها وكافة العاملين بها حول مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (تقنيات كشف ومنع المعاملات المشبوهة في هذه الحالة)

تبعاً لمهمة التدقيق القطاعي التي تم إجراؤها في هذا المجال، فإن الأمانة للتمويل الأصغر تتوافق مع متطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب التي من المحتمل أن تحميها من أي جريمة قد تضر بصورتها، أو صورة بلدنا و / أو تصنيفها



الوضع المالي والمحاسبية

حسابات المنتجات والتكاليف

الناتج الصافي للقروض الصغرى

عرف الناتج الصافي للقروض الصغرى ارتفاعا بنسبة 24% مقارنةً بسنة 2020، حيث ارتفعت من 416 مليون درهم إلى 517 مليون درهم في 2021. ويرجع السبب وراء هذا الارتفاع إلى العودة التدريجية للإنتاج كما كان قبل أزمة جائحة كوفيد 19.

التكاليف العامة للإستغلال

بلغت تكاليف الإستغلال العامة 371 مليون درهم، مسجلة ارتفاعا طفيفا بنسبة 5% مقارنة بشهر دجنبر 2020. تم تسجيل هذا الإرتفاع على مستوى تكاليف التشغيل المتعلقة بتكاليف المستخدمين (5%) اما فيما يتعلق بالتكاليف الإدارية فقد سجلت حالة استقرار. ارتفاع التكاليف العامة للإستغلال بمعدل أبطأ من الناتج الصافي للقروض الصغرى* يرجع إلى الانخفاض التدريجي لمعامل الإستغلال إلى مستوى 67.4% مقابل 76.9% في السنة الماضية.

تكلفة المخاطر

بلغت تكلفة مخاطر القروض 74 مليون درهم، مسجلة انخفاضا بنسبة 44% مقارنة بشهر دجنبر 2020، بعد أثر إعادة الهيكلة وتفعيل ضمان صندوق الضمان المركزي مُسجلة بذلك معدل تكلفة للمخاطر، يتم استخلاصه من ناتج مقسوم المخصصات المالية الصافية المسترجعة من الإحتياطات الموجهة لتسوية الديون المستعصية ومتوسط جاري القروض، بنسبة 2.77% مقابل 5.01% في السنة الماضية. تم تحديد تكلفة المخاطر وفقاً لقواعد المرونة لبنك المغرب والمتعلقة بتخصيص اعتمادات مالية للديون المستعصية عند نهاية دجنبر 2021.

الناتج الصافي

سجلت الأمانة ربحا محاسبيا صافيا بلغ 48.5 مليون درهم. وقد أدت هذه النتيجة الإيجابية إلى تحسن الوضع المالي لمؤسسة الأمانة، من خلال تعزيز أموالها الذاتية.

*الناتج الصافي للقروض الصغرى المعاد معالجته: بما في ذلك منتجات التنويع

حساب المنتجات والتكاليف

المبالغ بالآلاف الدراهم

القوائم	31/12/2021	31/12/2020
منتجات استغلال القروض الصغرى	560 606	467 302
تكاليف استغلال القروض الصغرى	43 600	50 619
الناتج الصافي لاستغلال القروض الصغرى	517 006	416 683
منتجات استغلال اخرى غير القروض الصغرى	33 244	39 381
تكاليف الاستغلال العامة	370 797	350 954
مخصصات الاحتياطات وفقدان الديون غير المسترجعة	236 125	229 401
مخصصات الإحتياطات واسترجاع الديون المتهاكة	108 186	86 535
الناتج الجاري	51 514	-37 756
الناتج غير الجاري	-2 142	13 398
الناتج السنوي	48 549	-24 141

التكاليف حسب النوعية (معاد معالجتها)

المبالغ بالآلاف الدراهم

القوائم	31/12/2021	31/12/2020
تكاليف مالية	41 324	47 291
تكاليف المستخدمين	248 799	236 548
رسوم تدهور الحقيبة المالية	73 877	132 486
تكاليف إدارية	157 492	111 262

حسابات الحصيلة

ديون الزبناء

في سياق اقتصادي صعب متأثر بالازمة الصحية وشديد المنافسة ، عرف الجاري الصافي للديون المستحقة على الزبناء، والمكونة من 96% من الديون السليمة، انخفاضا طفيفا بنسبة 4% عند متم دجنبر 2021، ليبلغ 2455 مليون درهم مقابل 2570 مليون درهم في السنة الماضية.

القروض البنكية

استقر مبلغ الدين المستحق عند 31 دجنبر 2021 في 1194 مليون درهم. وهو يتكون في الأساس من القروض بآجال استحقاق والتي تبقى المصدر الرئيسي لتمويل المؤسسة. هذه القروض التي تم التعاقد بشأنها أساسا مع الشركاء المحليين تبقى في معظمها بفوائد ثابتة. في حين لا تشكل حصة جاري القروض بفائدة متغيرة سوى 18% من الجاري الإجمالي للدين. انخفض متوسط تكلفة التمويلات لسنة 2021 بمقدار 43 نقطة، ليستقر في 3.79% مقابل 4.22% سنة 2020. خلال 2021، قامت الأمانة بتعبئة 10 قروض مستحقة السداد بقيمة إجمالية قدرها 840 مليون درهم، وذلك بالتعاقد مع التجاري وفا بنك (200 مليون درهم)، والبنك المغربي للتجارة والصناعة (50 مليون درهم)، والبنك الشعبي (100 مليون درهم)، والبنك المغربي للتجارة الخارجية (300 مليون درهم)، ومؤسسة التمويل الأصغر جيذا (100 مليون درهم) و سند (90 مليون درهم) و قرضان فوريان قابلان للتجديد مرة واحدة فقط بمبلغ إجمالي قدره 120 مليون درهم متعاقد عليه مع التجاري وفا بنك (80 مليون درهم)، والبنك الشعبي (40 مليون درهم). ومن جهة اخرى فإن تراخيص السحب على المكشوف التي تم تجديدها بمبلغ إجمالي قدره 125 مليون درهم نادرا ما يتم استخدامها.

الاموال الذاتية

بعد النتيجة الإيجابية البالغة 48.5 مليون درهم التي سجلت نهاية السنة المالية 2021 وتكوين مخصص للمخاطر العامة بقيمة 43 مليون درهم ، زادت الاموال الذاتية المحاسبية بنسبة 6% مع استيعاب أثر الأزمة الصحية لتصل إلى 1497 مليون درهم مقابل 1409 مليون درهم نهاية 2020.



حسابات الميزانية

المبلغ بالآلاف درهم

القوائم	31/12/2021	31/12/2020
الأصول	2 943 737	2 761 112
أصول الخزينة	373 191	69 995
ضمنها الحسابات الجارية المأجورة	305 232	103
ديون الزبناء	2 455 331	2 569 690
أصول أخرى	79 898	77 790
القيم الثابتة	35 317	43 636
الخصوم	2 943 737	2 761 112
خصوم الخزينة	117 787	208 315
ديون التمويل	1 076 438	895 334
ديون أخرى	252 915	248 078
أموال ذاتية مماثلة	50	73
الأموال الذاتية (معاد معالجتها)	1 496 548	1 409 312
ضمنها الناتج السنوي	48 549	-24 141

النسب المالية

نسب الإستقلالية	31/12/2021	31/12/2020
الاستقلالية التشغيلية	109,29%	95,52%
الاكتفاء الذاتي المالي	109,28%	95,52%
نسب تكلفة الوحدة المقترضة		
تكاليف المستخدمين / الجاري المتوسط	9,31%	8,95%
تكاليف إدارية / الجاري المتوسط	4,48%	4,21%
تكاليف جودة الحقيبة / الجاري المتوسط	2,77%	5,01%
تكاليف الفائدة / الجاري المتوسط	1,55%	1,79%
نسبة المردودية		
مردودية الحقيبة	20,45%	17,09%
مردودية الأموال الذاتية «ROE»*	3,44%	-1,68%
مردودية الأصول «ROA»*	1,65%	-0,87%

*النسب خارج مخصصات المخاطر العامة



مدقي الحسابات



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 2021. Ces états de synthèse font ressortir un montant de fonds associatifs et assimilés de 1.496.598KMAD dont un excédent de 48.549KMAD.

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 2021 conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Rabat, le 15 juin 2022

Les Commissaires aux Comptes

Cabinet BDO
Amine BAAKILI
Expert-comptable



Cabinet ADVISORIS
Yassine EL MAGUIRI
Expert-comptable



الشركاء

