جلالة الملك محمد السادس
نصره اللّه و حفظه

"خيركم من يدكم
والأمانة ديما معاكم"

al Amana
MICROFINANCE

الـفـهـرس

كـلـمة الـرئيس 04

تـقـديم 06

الحكامة 08
أجهزة الحكامة 09
الهيكل التنظيمي 10

عرض المنتجات و الخدمات 12
المنتجات المالية 12
منتجات التنويع 13

تطور قطاع التمويل الأصغر 14
عدد المستخدمين 14
جاري القروض 14
الزبناء النشطون 15
محفظة المخاطر 15
الأمانة في القطاع 15

تطور النشاط 16
نشاط القروض الصغرى 16
نشاط التنويع 20
الأداء الاجتماعي 22
الخدمات غير المالية 25

الموارد و الوسائل 29
شبكة التوزيع 29
الموارد البشرية 29
نظم المعلومات و إعادة هندسة العمليات 32
التواصل الرقمي 35

أحداث السنة 36
مؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر تحصل على شهادة ISO 9001: 2015 36
الأمانة للتمويل الأصغر تتشارك مع «صلتك» من أجل تطوير ريادة الأعمال والإدماج المالي للشباب في المغرب 36
رفع سقف القروض الصغرى 36

الوضعية المالية و المحاسباتية 37
حسابات المنتجات و التكاليف 37
حسابات الميزانية العمومية 38
رأي مفتشي الحسابات 40

الشركاء 41

خريطة التموقع لوكالات الأمانة 42

كلمة الرئيس

شكلت سنة 2018، بالنسبة لمؤسستنا، سنة تعزيز الإنجازات والتميز، على الرغم من تزايد المخاطر.

خلال الربع الثاني من 2018، اجتازت الأمانة للتمويل الأصغر اختبار المطابقة لنظام إدارة الجودة الخاص بها مع متطلبات نسخة 2015 لمعيار إيزو 9001، لتصبح واحدة من مؤسسات التمويل الأصغر الأولى التي حصلت على شهادة إيزو على المستوى الوطني.

من خلال الحصول على علامة جديدة للاعتراف بتدخلها لصالح المقاولات الصغرى المغربية، وفقًا لوجودها ورؤيتها، فإن هذا التمييز يتوج عملية تحول وتطوير مستمر لأداء مؤسستنا.

نحن مدينون بهذا الأداء إلى المشاركة القيمة واليقظة التي يتمتع بها أعضاء مجلس الإدارة، وجودة الإدارة العليا وتعبئة جميع مستخدمي الأمانة للتمويل الأصغر. في الواقع، بفضل استثمارنا المشترك في الإعداد والتطبيق والتطوير الدائم لنظام إدارة الجودة، تمكّنا من تسلم هذه الشهادة عن جدارة.

في نهاية دجنبر2018، تمكنت مجموع مؤسسات التمويل الأصغر المغربية من تقديم خدماتها لـ 901.654 زبون نشط،66% منهم في المناطق الحضرية، بجاري قروض قدره 6.810.237.971 درهم وبمحفظة مخاطر في 30 يومًا لم تتجاوز نسبتها 3.11% . خلقت هذه المؤسسات 7818منصب شغل مباشر دائم وآلاف المناصب غير المباشرة.

يتكون القطاع من أكثر من 1678 وكالة في مجموع التراب الوطني، ضمنها 131 وكالة متنقلة في المناطق القروية. باعتبارها جزءا من هذه الديناميكية في القطاع، تواصل مؤسستنا ضمان وتولي قيادة نشاط التمويل الأصغر على الصعيد الوطني بحصة سوق

تزيد عن 37% من حيث الجاري الإجمالي للقطاع، و31% من مجموع مستخدمي القطاع و 36% من الشبكة الإجمالية للوكالات على الصعيد الوطني.

جاءت الاستراتيجية الوطنية للإدماج المالي، التي وضعها بنك المغرب ووزارة الاقتصاد والمالية، لدعم هذه الديناميكية من خلال تحديد: الأولويات والأدوار والمسؤوليات لمختلف الفاعلين وتنسيق عمل جميع الجهات المعنية.

الهدف هو تعزيز الشمول المالي وجعله عاملاً من عوامل الكفاءة الاقتصادية والعدالة الاجتماعية، من خلال:

- تسريع تطوير نماذج بديلة للإدماج المالي ،كالدفع عبر الهاتف ؛
- تطوير دور مؤسسات التمويل الأصغر والتأمين الشامل؛
- تشجيع نماذج التمويل «التقليدية» على تعزيز التمويل الشامل: والتي تضمن ظروفا مناسبة وتمكن من تقوية آليات تدبير المخاطر بالنسبة للفئات الضعيفة؛
- تطوير إطار وأدوات تمكن من تسهيل ولوج المقاولات الصغرى والأفراد إلى التمويل.

أعلن مشروع القانون 18.85 ، الذي سمح برفع سقف التمويل الذي تمنحه مؤسسات التمويل الأصغر المغربية من 50.000 درهم إلى 150.000 درهم، عن حقبة جديدة و أكثر ملائمة من أي وقت مضى لتطوير القطاع وإضفاء الطابع الإحترافي عليه، ولتعزيز جهود الجهات الفاعلة في مجال الإدماج المالي و واستهداف فئات جديدة كالمقاولات الصغرى.

ولكن على الرغم من ذلك،فإن نجاح هذه الديناميكية رهين باعتماد قانون التمويل الأصغر الجديد، الذي يتقيد تنفيذه، إلى حد كبير، بتحول النشاط إلى مستوى آخر من الأداء الاقتصادي والاجتماعي في خدمة السكان الذين لا يخدمهم النظام المصرفي والمالي التقليدي.

يجب أن يكون هذا التطور مصحوبًا بمجموعة من التدابير التي تهدف إلى تحسين فرص الحصول على التمويل لهذه الفئة من السكان، والتي لا يمكن استخدامها من قبل البنوك التقليدية والتي لا تغطيها حاليا القروض الصغرى. يعتبر الرهان كبيرا بالنسبة لمؤسسات التمويل الأصغر من حيث التطوير ونمو المنتجات وتعزيز أنظمة تدبير المخاطر.

أحمد غزالي

رئيس مجلس الإدارة

تقديم

الأمانة للتمويل الأصغر

الهوية

مؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر هي مؤسسة ينظمها ظهير 15/11/1958 والقانونين 18/97 و 58/03 المتعلقين بممارسة نشاط القروض الصغرى. أُنشئت في 13 فبراير 1997 وتم اعتمادها كجمعية لمنح القروض الصغرى من قبل وزارة المالية في 31 مارس 2000.
تقدم الأمانة للتمويل الأصغر خدماتها عبر شبكة توزيع تغطي، عند متم 2018، 259 مدينة و301 منطقة قروية بعدد من الوكالات بلغ 646 وكالة ضمنها 86 وكالة متنقلة لخدمة المناطق القروية النائية.

المهمة

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

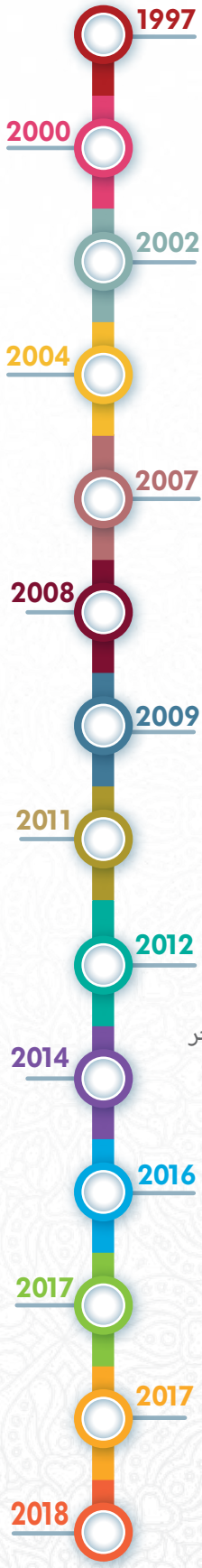
الرؤية

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

القيم

تستند قيم الأمانة للتمويل الأصغر إلى أربع فئات:

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



1997
إنشاء مؤسسة الأمانة بإيعاز من السلطات العمومية ومشاركة شخصيات بارزة ذات مسارات متنوعة

2000
اعتماد الأمانة كمؤسسة لمنح القروض الصغرى

2002
الاستقلال المالي والتدبيري

2004
إطلاق القروض الفردية

2007
تغيير المقر الاجتماعي

2008
إعادة تصميم نظام المعلومات الخاص بالمؤسسة والهيكل التنظيمي

2009
تبني هوية بصرية جديدة

2011
إطلاق مشروع أفق 2015

2012
إطلاق منتوجين جديدين:
تحويل الأموال والتأمين الأصغر

2014
تصنيف الأمانة من بين أفضل المُشغلين بالمغرب

2016
اتفاقية الأطر وإطلاق مشروع أفق 2018

2017
تعيين السيد **أحمد غزالي**
رئيسا للفيدرالية الوطنية لجمعيات القروض الصغرى

2017
تعيين السيد **يوسف بنشقرون**
رئيسا لشبكة سنابل

2018
الحصول على شهادة ايزو 9001- نسخة 2015

الحكامة

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

يتكون مجلس الإدارة حاليا من 18عضوا وتتمثل مهمته الرئيسية في البث في جميع القرارات المتعلقة بالتوجهات الإستراتيجية والاقتصادية والاجتماعية والمالية أو التكنولوجية للمؤسسة ويسهر على حسن تنفيذها من خلال الإدارة العامة الخاضعة لرقابة المكتب التنفيذي.

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

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.

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

تسهر لجنة التدقيق على مراقبة وتقييم تنفيذ نظام المراقبة الداخلية وإدارة المخاطر وتنفيذ نشاط التدقيق. وتساهم بشكل فعال في إعداد القرارات الإستراتيجية لمجلس الإدارة وممارسة واجباته الرقابية. تضطلع اللجنة بمهمتها من خلال ضمان تأدية هيئات وآليات الإدارة الداخلية والخارجية لعملها بشكل طبيعي ومدى توفرها على المهارات والكفاءات والوسائل اللازمة لضمان التدبير الأمثل للمؤسسة.

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

تنظيم الحكامة

السيد دريس جطو

رئيس فخري
- وزير أول سابق
- رئيس مجلس الحسابات

السيد أحمد غزالي

رئيس مجلس الإدارة
- عضو المجلس الاعلى للقضاء
- الرئيس السابق للهيئة العليا للاتصال السمعي البصري
- أستاذ ممتاز بالتعليم العالي

السيدة ماري تيريز ديلامي

مديرةتحرير ليكونوميست
- نائبة الرئيس
- عضو بلجنة الموارد البشرية

السيد التهامي الغرفي

رئيس ومدير عام للمدرسة العليا للتسيير ESCA
- نائب الرئيس
- رئيس لجنة التدقيق

السيدة مريم العثماني

رئيسة مؤسسة
- رئيسة لجنة الإستراتيجية والمنفعة الإجتماعية

السيد مراد حمايت

مستشار
- أمين الصندوق
- رئيس لجنة الموارد البشرية

السيدة مونية بوستة

كاتبة الدولة لدى وزير الشؤون الخارجية والتعاون الدولي
- عضو في لجنة الإستراتيجية و المنفعة الإجتماعية

السيد محمد فوزي مورجي

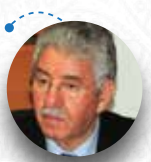
أستاذ التعليم العالي
- عضو لجنة التدقيق

السيد عبد الرحمان زاهي

كاتب عام لمؤسسة الحسن الثاني للمغاربة المقيمين بالخارج
- عضو في لجنة الإستراتيجية و المنفعة الإجتماعية

السيد محمد السدراتي

رئيس الجمعية الوطنية للمنتجات الحيوانية (ANPA).
- عضو في لجنة الإستراتيجية و المنفعة الإجتماعية



السيد محمد اللطيفي

رئيس الجمعية الوطنية لتجار المواد الغذائية بالجملة والتقسيط
- عضو في لجنة الإستراتيجية و المنفعة الإجتماعية

السيد يونس السلاوي

مدير عام للمدرسة الفرنسية الدولية
- الأمين العام
- عضو لجنة التدقيق

السيد مصطفى بوجراد

مدير مكتب الاستشارات
- عضو مجلس الإدارة

السيدة خديجة البكري

رئيسة مؤسسة
- عضو مجلس الإدارة

السيد محمد قباج

وزير سابق،
مستشار سابق لجلالة الملك
- عضو مجلس الإدارة

السيد جون ماري بريفوست

ممثل SIDI
- عضو مجلس الإدارة

السيد ادريس خروز

أستاذ العلوم الاقتصادية
مدير سابق للمكتبة الوطنية
- عضو مجلس الإدارة

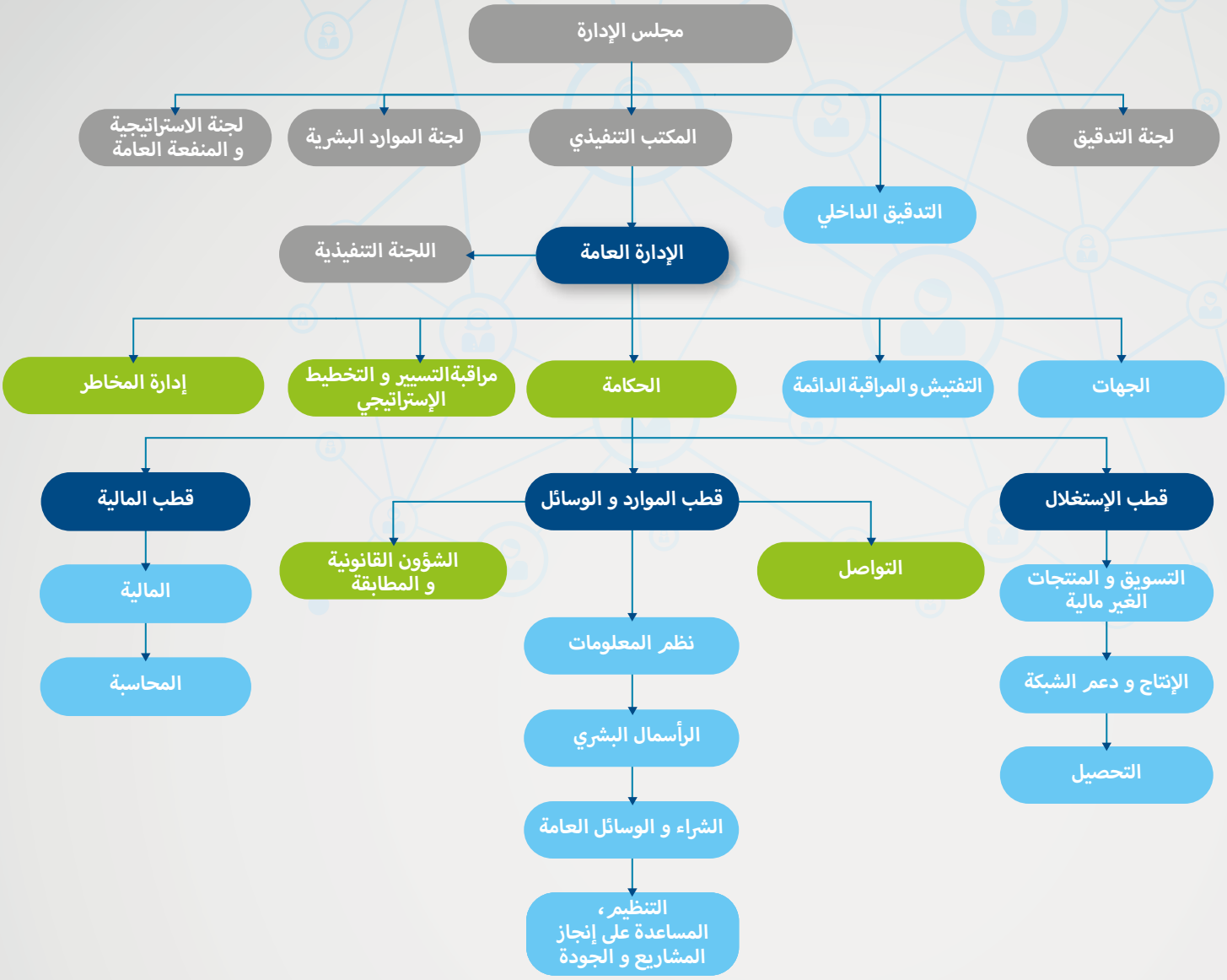
السيد لحسن اكناو

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

لجنة التدقيق | لجنة الموارد البشرية | لجنة الإستراتيجية و المنفعة الاجتماعية

الهيكل التنظيمي

الهيكل التنظيمي المركزي



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

المكتب التنفيذي

السيد هشام طالب

مدير قطب الموارد و الوسائل

السيد يوسف بنشقرون

المدير العام

السيد بديع الحيرش

مدير قطب الإستغلال

مسؤولوا الأقسام

السيدة فاطمة الزهراء زعيتر الإدريسي

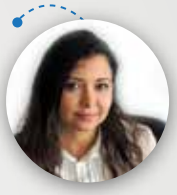
الإنتاج و دعم الشبكة

السيدة نصيرة فوفانا

التسويق و المنتجات الغير مالية

السيدة حنان البوهاشمي

التنظيم، المساعدة على إنجاز المشاريع و الجودة



السيدة إيمان أگوجيل

التدقيق الداخلي

السيد المصطفى شهاب الدين

المالية

السيد عثمان الشبيهي

الرأسمال البشري

السيد عبد المولى الصالحي

المحاسبة

السيد المهدي هواشي

الوسائل العامة

السيد عبد الله أخياط

أنظمة المعلومات

المديرون الجهويون

السيد هشام بهيج

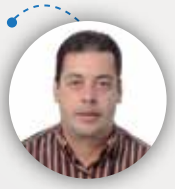
الرباط

السيد كمال ادريسي

الدار البيضاء

السيد محمد تاديست

مراكش



السيد محمد بو بكر

طنجة

السيد ادريس فرنان

فاس

السيد عثمان جورتي

أگادير

السيد عبدالحميد اريانى

وجدة

السيد محمد بنشقرون لحسيب

الجديدة

عرض المنتجات و الخدمات

المنتجات المالية

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

القروض التضامنية

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

السلف الفردي للمقاولة

تمنح هذه القروض للمقاولين الصغار الراغبين في تطوير نشاطهم الاستثماري أو الخدماتي. وقد تصل هذه القروض إلى 50.000 درهم تسدد أسبوعيا أو نصف شهريا أو شهريا.

السلف الفردي للسكن

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

قروض إدماج

هي قروض ممنوحة لأصحاب المشاريع الصغرى ، الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 35 سنة ، ويرغبون في تطوير نشاطهم الإنتاجي أو الخدماتي.

تتراوح مبالغ هذه القروض بين 1000 و 50.000 درهم قابلة للسداد على أقساط أسبوعية، نصف شهرية أو شهرية.

منتجات التنويع

تيسير الأمانة

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

نظام التعويض بسيط ويمكن تفعيله عن طريق مكالمة مركز المساعدة، يمكن للأشخاص الاستفادة من تخفيض عند كل خدمة. الخدمة متوفرة على الصعيد الوطني.

تحويل الأموال

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

حساب بخير

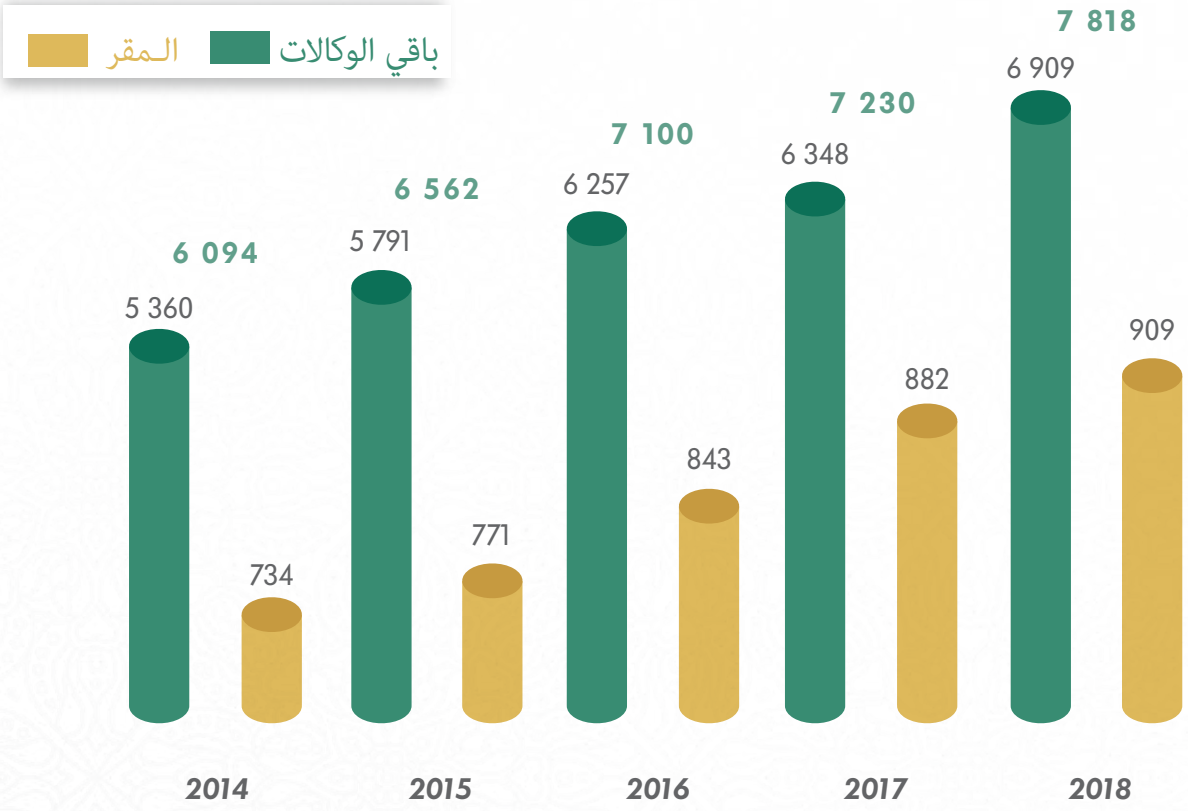
حساب بخير هو حساب مصرفي لإيداع وسحب الأموال أطلق سنة 2014 بشراكة مع مجموعة بنكية رائدة. بالإضافة إلى فتح الحساب، يمكن للزبون أن يحصل على بطاقة بنكية تمكنه من سحب الأموال من الصرافات الآلية والقيام بالأداءات بمحطات الدفع الإلكتروني.

المنتجات المحلية

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

تطور قطاع التمويل الأصغر

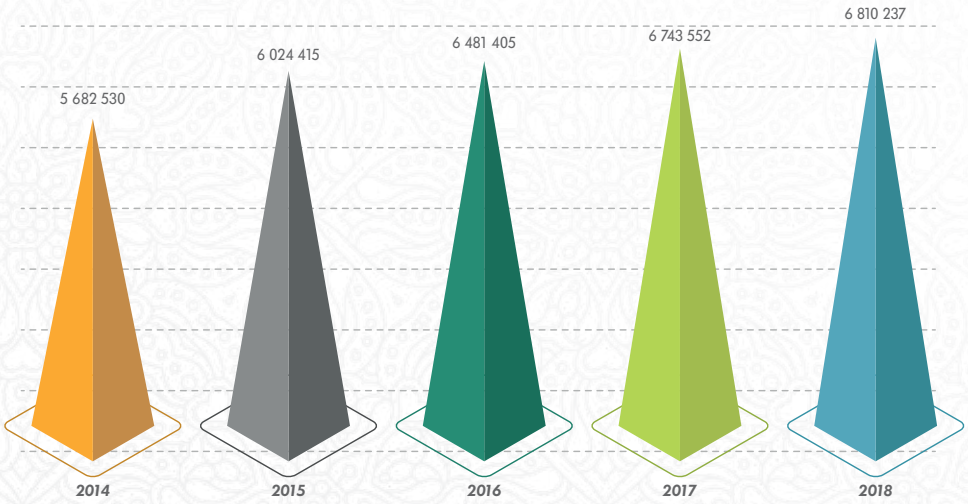
عدد المستخدمين



عرف العدد الإجمالي للمستخدمين بالقطاع ارتفاعا ملحوظا بنسبة 8.13% مقارنة بالسنة الفارطة، حيث انتقل من 7230 مستخدما نهاية سنة 2017 إلى 7818 نهاية سنة 2018.

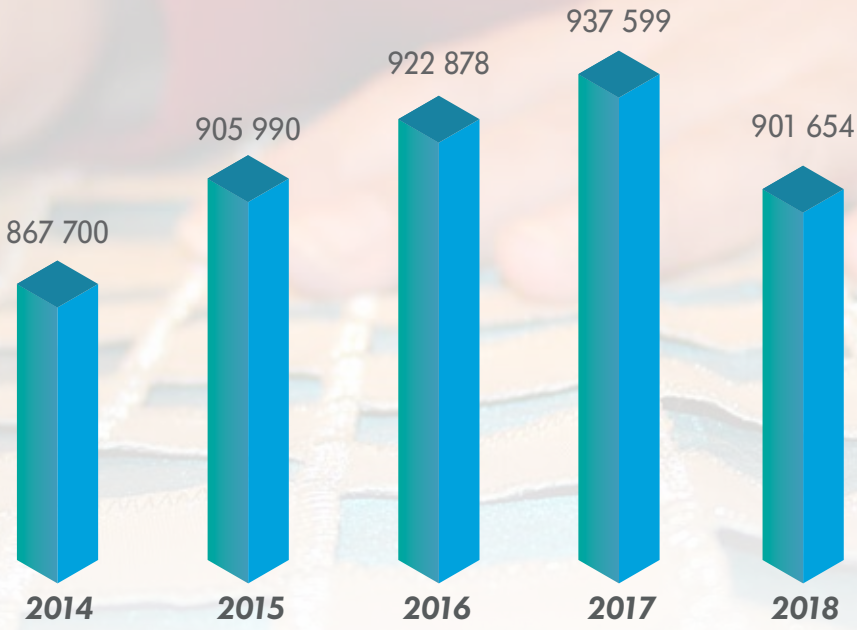
جاري القروض

سجل جاري القروض* عند متم سنة 2018 ارتفاعا طفيفا بنسبة 0.98% مقارنة بسنة 2017، حيث استقر في مبلغ 6,810 مليار درهم.



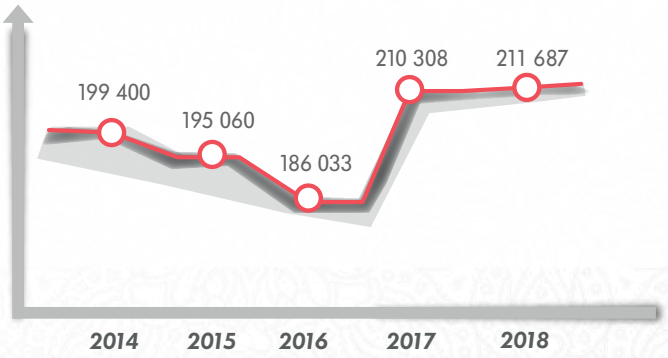
* الجاري بآلاف الدراهم

الزبناء النشطون



عرف عدد الزبناء النشطين انخفاضا بنسبة 3.83 % مقارنة بالسنة السابقة.

محفظة المخاطر في 30 يوما



سجلت محفظة المخاطر في ثلاثين يوما ارتفاعا طفيفا في 2018، بنسبة 0.66%، مقارنة بالسنة السابقة.

الأمانة في القطاع

مؤشرات النشاط	قطاع 2018	الأمانة للتمويل الأصغر	نسبة الأمانة
العدد الإجمالي للمستخدمين	7 818	2 459	31%
عدد الوكالات	1678	560	33%
عدد الوكالات المتنقلة	131	86	66%
الزبناءالنشطون	901 654	334 345	37%
القروض الممنوحة سنويا	515 347	234 719	46%
الجاري الإجمالي للقروض (بآلاف الدرهم)	6 810 237	2 556 578	38%
عدد الزبناء المستفيدين من التأمين الأصغر	458 667	319 412	70%
عدد الحسابات البنكية ا لمفتو حة	50 530	46 647	92%

تطور النشاط

نشاط القروض الصغرى

في سياق يتسم بمستوى عال من تعسر في الأداء، تمكنت الأمانة من إنهاء 2018 بناتج صافي بلغ 101.1 مليون درهم مسجلة بذلك نموًا بنسبة 0.92%، وبمحفظة تتجاوز 337.000 قرضًا نشط ومبلغ إجمالي قدره 2.556.578.000 درهم.

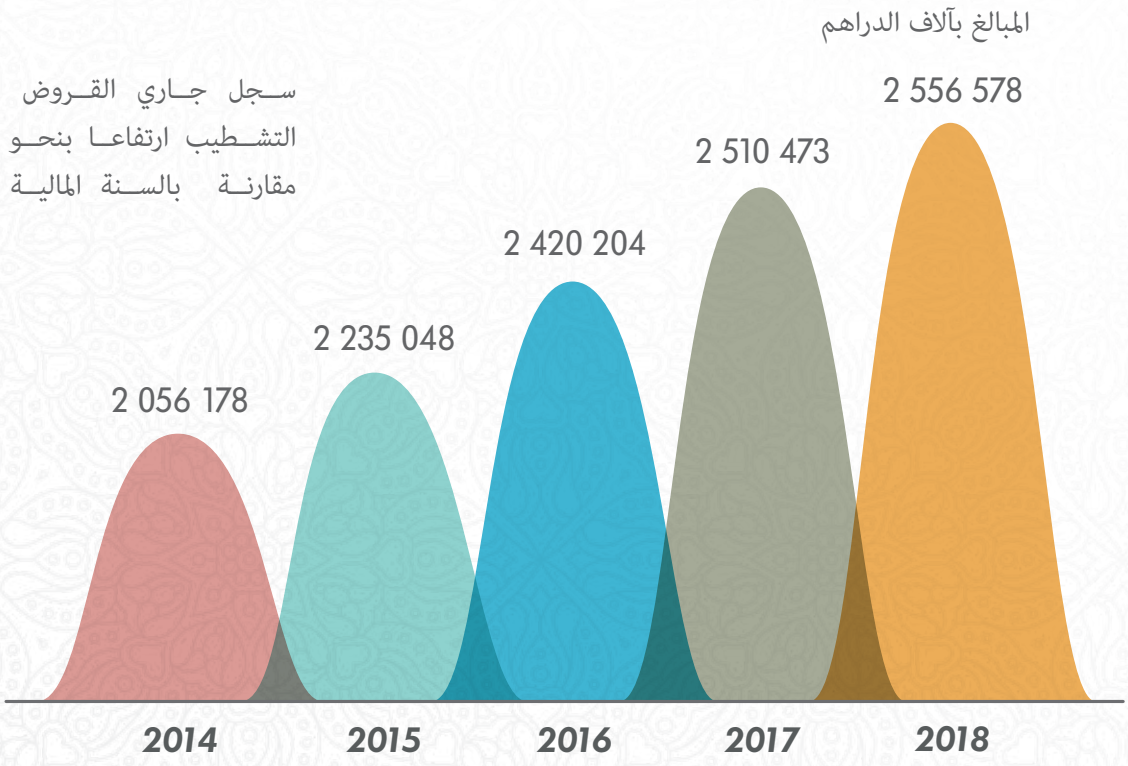
هكذا حافظت الأمانة على الصدارة في القطاع بامتلاك 37% من مجموع الزبناء النشطين و من إجمالي جاري القروض، وبعدد من المستخدمين يمثل 31% من إجمالي القطاع.

ومن أجل مواكبة نمو مؤسستنا بشكل أفضل، تم تنظيم شبكتنا في 8 جهات، 31 فرعا، و 646 وكالة

منها 86 وكالة متنقلة،أي 36% من إمكانات القطاع.

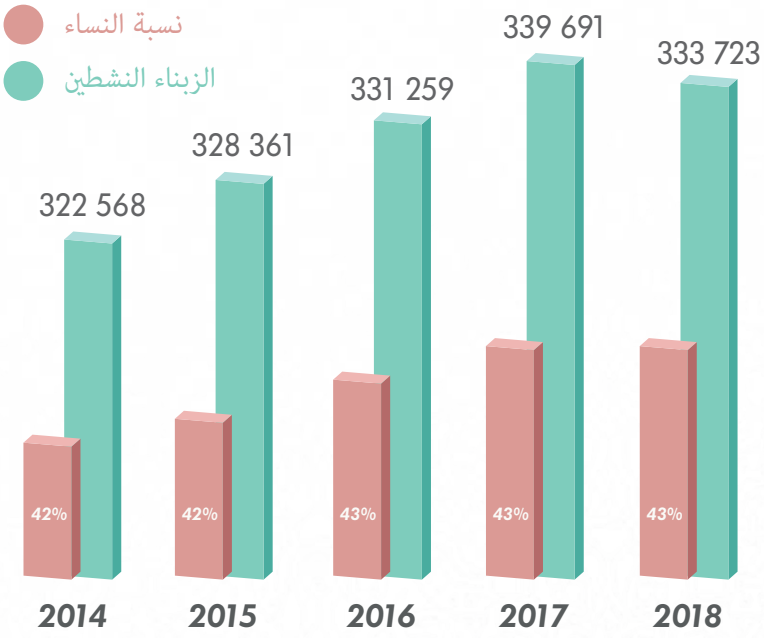
سجلت الأموال الذاتية التي بلغت سنة 2018، 1276 مليون درهم، زيادة بنسبة 12% ، مقارنة بالسنة المالية 2017.

جاري القروض



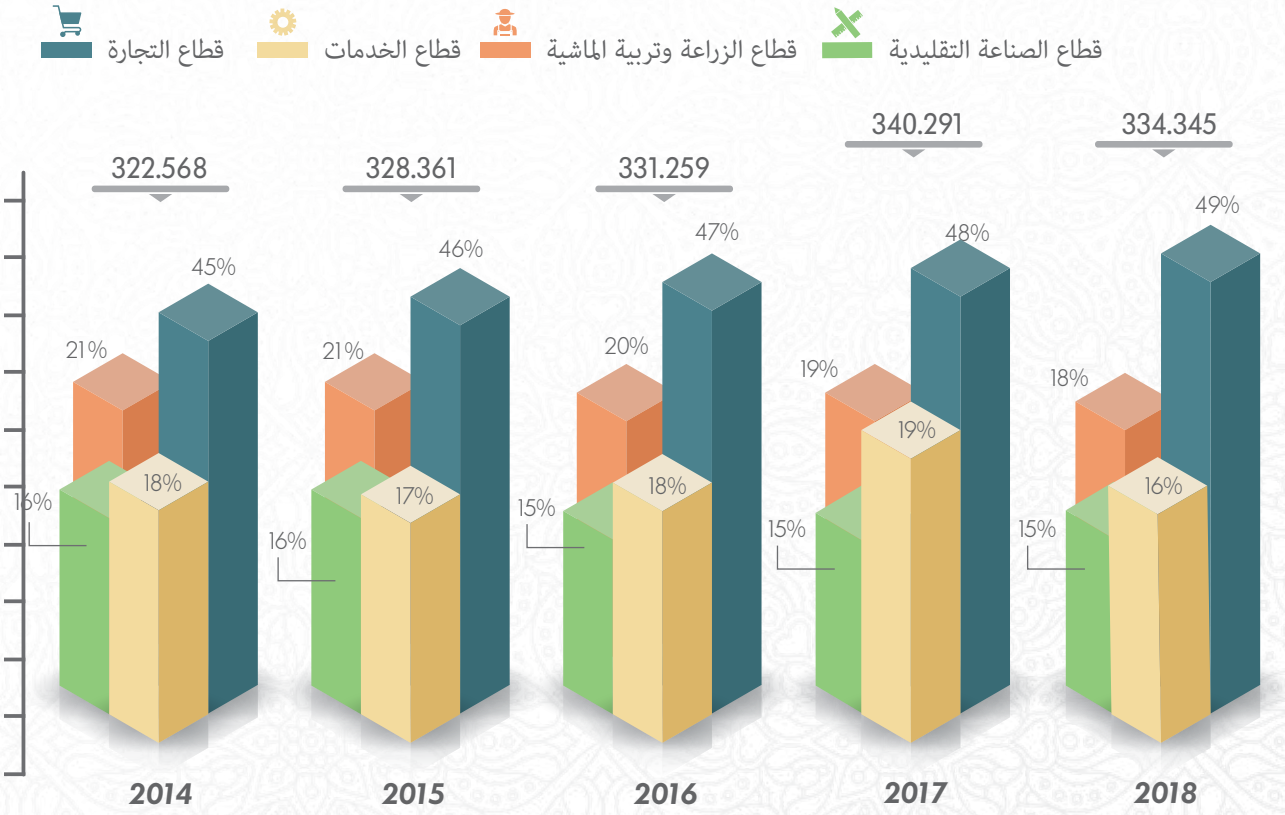
سجل جاري القروض بعد التشطيب ارتفاعا بنحو 1.8 % مقارنة بالسنة المالية 2017.

الزبناء النشطون



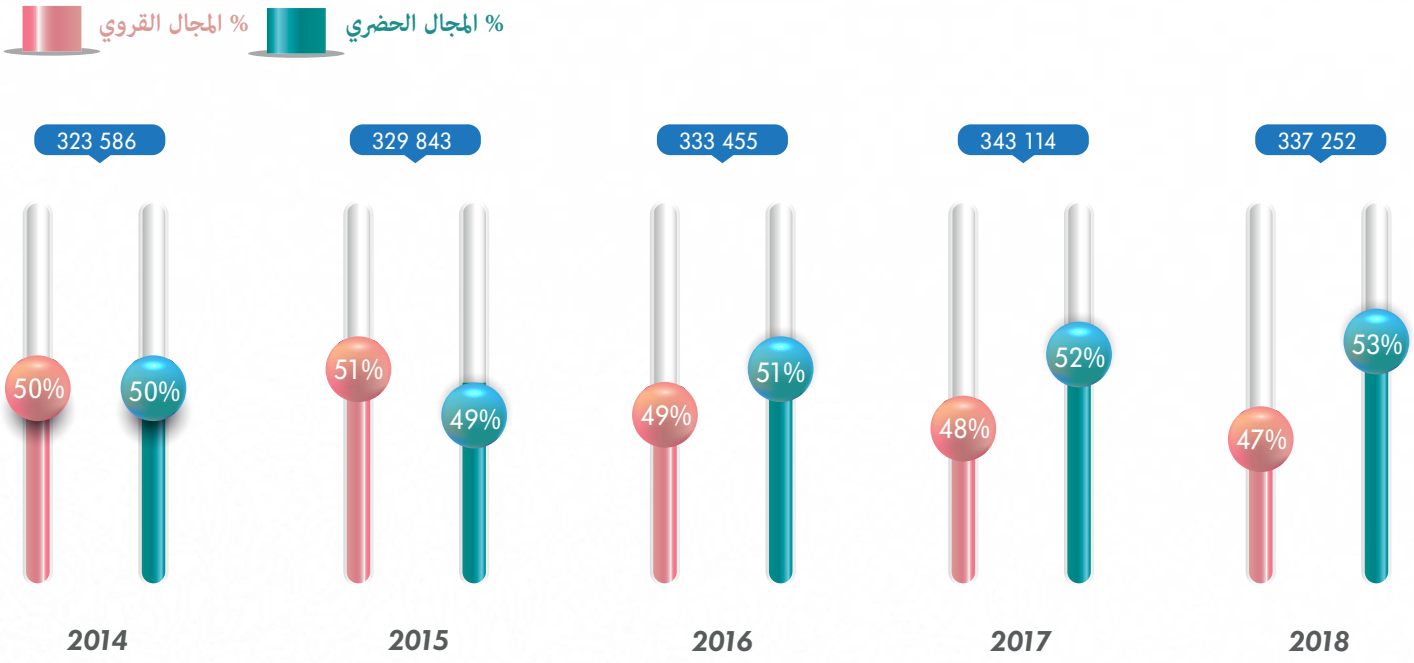
انخفض عدد الزبناء النشطين بنسبة 1.75% مقارنة بسنة2017. ظلت نسبة النساء دون تغيير مقارنة بالسنة الماضية.

تطور الزبناء النشطين حسب القطاع



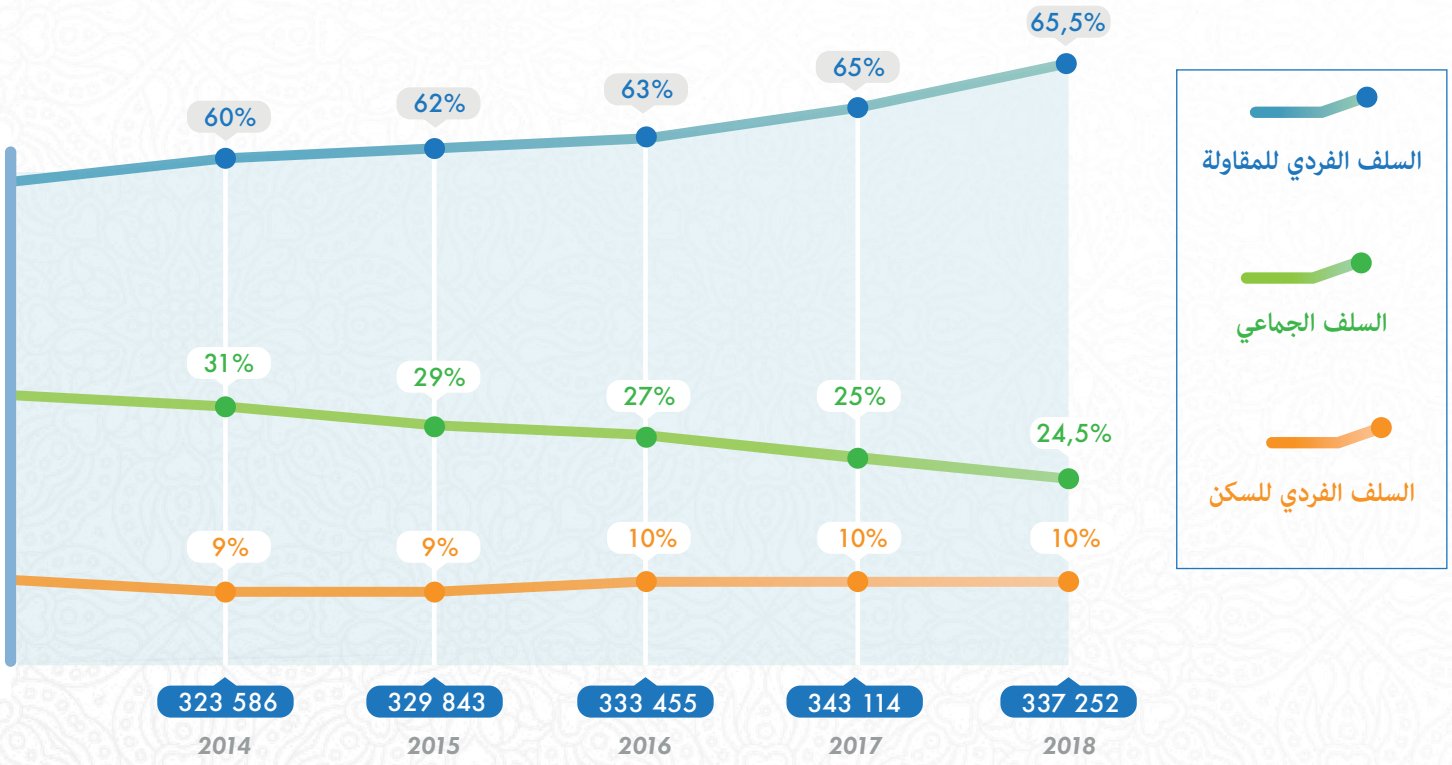
49% من الزبناء النشطين يمارسون نشاط التجارة، وقد سجلت هذه النسبة زيادة طفيفة مقارنة بالسنوات السابقة.

القروض النشطة



انخفض عدد القروض النشطة سنة 2018 بنسبة % 1.7 مقارنة بسنة 2017. في المناطق الحضرية ، تمثل هذه القروض % 53 مقابل 47% في المناطق القروية.

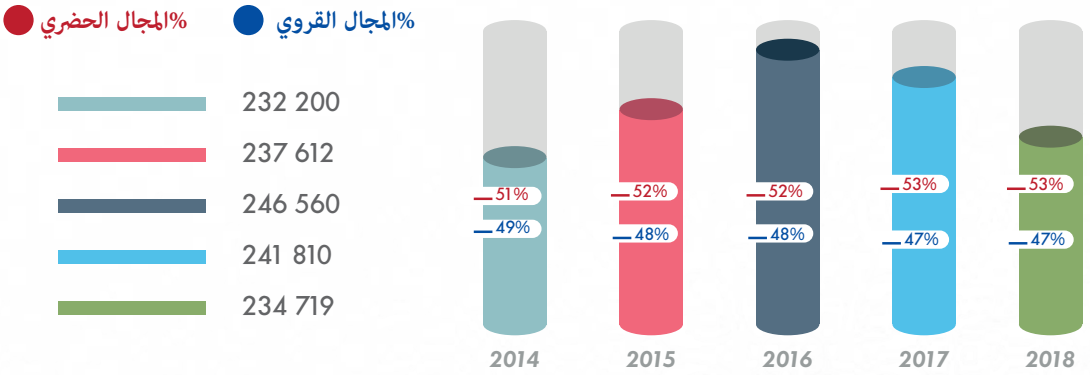
تطور القروض النشطة حسب نوع المنتج



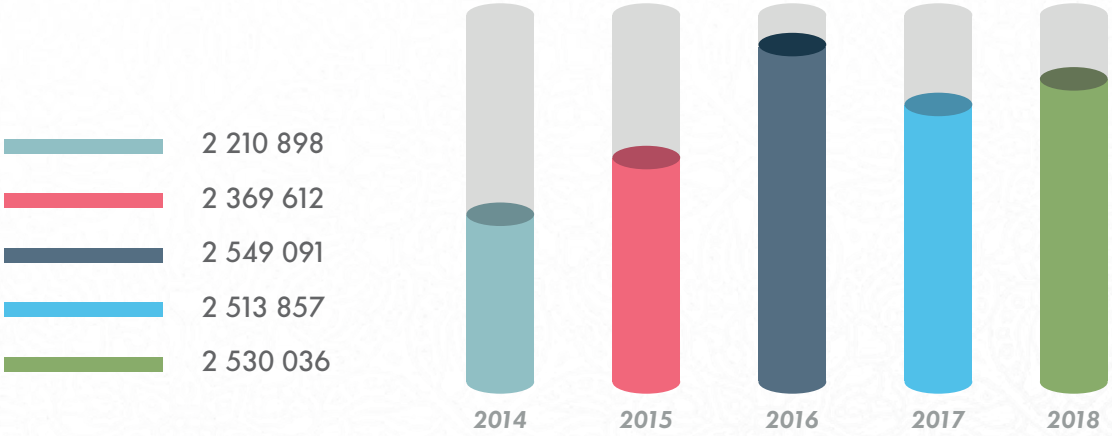
شكلت القروض الفردية للمقاولة سنة2018، نسبة 65.5% من مجموع القروض النشطة،أي بزيادة طفيفة مقارنة بالسنة الماضية.

القروض الممنوحة

عدد القروض الممنوحة



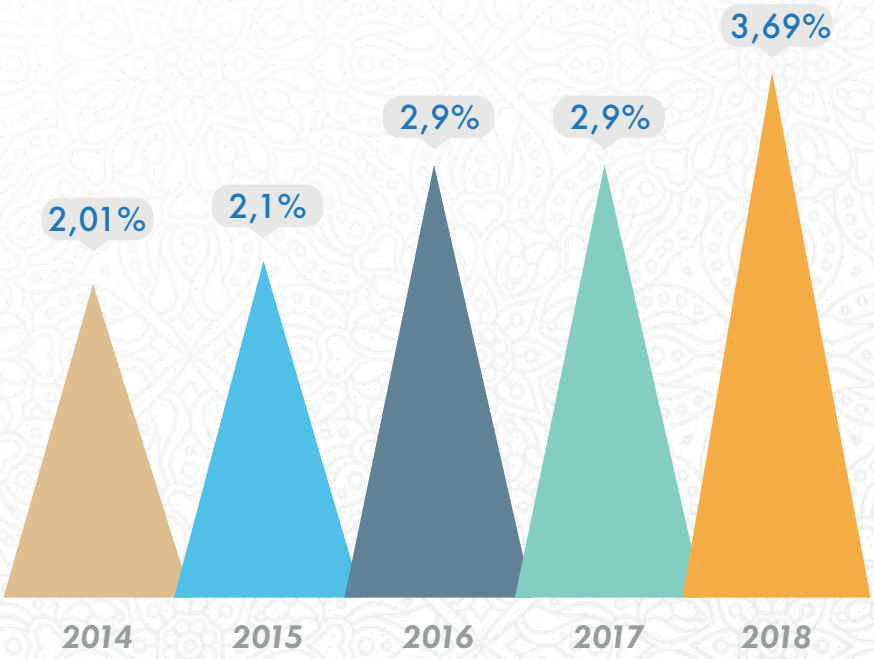
حجم القروض الممنوحة1000 x درهم



عرف حجم القروض الممنوحة زيادة طفيفة مقارنة بسنة 2017.

تكلفة المخاطر

بلغت تكلفة المخاطر سنة 2018، 3.69% مقابل 2.92% في 2017.



نشاط التنويع

شهدت منتجات التنويع التي تم إطلاقها نهاية 2012 زيادة ملموسة في 2018 مع تحسين منتج التأمين الأصغر «تيسير الأمانة» حيث يمثل عدد المستفيدين منه (مع أفراد الأسرة) 70% من مجموع المستفيدين في هذا القطاع.

حافظ نشاط استبناك الزبناء، من خلال منتج «حساب بخير»، على منحى ايجابي حيث بلغ عدد الحسابات المفتوحة 46.647 حسابًا، رغم الانخفاض المسجل في عدد العمليات مقارنة بالسنة السابقة.

من جهة أخرى، فإن خدمة تحويل الأموال قد عرفت منحى تصاعديا سواء في عدد أو في حجم المعاملات التي تمت في 2018.

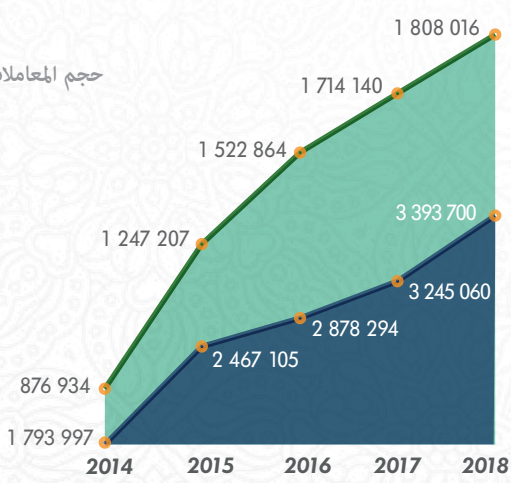
التأمين الأصغر «تيسير الأمانة»

منذ إطلاقه في أكتوبر 2012 ، شهد نظام التأمين الأصغر «تيسير الأمانة» تحسنا ملحوظا في عرض المساعدة الطبية، مع توسيع الحالات المؤهلة للتعويض وزيادة عتبته حسب نوعية الأمراض،إدراج منحة جديدة لفائدة الزبون عند ولادة طفل، وإدماج العجز الدائم للزبون إثر وقوع حادث أو مرض.

	2014	2015	2016	2017	2018
عدد الزبناء المستفيدين من التغطية (مع أفراد الأسرة)	285 622	302 392	311 804	324 533	319 412
عدد الأشخاص المؤمنين (مع أفراد الأسرة)		908 300	1 243 948	1 313 521	1 295 712
عدد الخدمات المقدمة	8 644	13 328	14 603	16 010	14 465
← تعويض الولادة	5 710	8 157	8 566	8 807	9 150
← المساهمة في تكاليف الاستشفاء	1 737	3 438	3 996	5 060	2 911
← الإسعاف الطبي	520	904	808	589	613
← المساهمة في تكاليف الدفن	433	573	1 024	1 335	1 506
← مصاريف الإعاقة	229	225	174	177	234
← نقل الجثمان	16	30	35	42	51

انخفض عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين من منتج«تيسير الأمانة» بحوالي 10% سنة 2018 مقارنة بالفترة نفسها من 2017. وبنفس هذا المنحى النزولي، انخفض كذلك عدد المستفيدين من«تيسير الأمانة» بما في ذلك أفراد أسرهم بنسبة 1% مقارنة بسنة 2017.

تحويل الأموال



ارتفع عدد وحجم المعاملات التي تمت في عام 2018 بنسبة 5% مقارنة بسنة 2017.

حساب الإيداع والسحب «حساب بخير»

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

	2014	2015	2016	2017	2018
عدد الحسابات المفتوحة	3 919	39 768	54 164	61 270	46 647
عدد البطاقات المباعة	1 205	11 706	9388	15866	7 430
حجم الإيداعات بالدرهم	6 689 118	62 691 380	84 397 118	113 646 053	103 776 092
حجم السحوبات بالدرهم	6 264 389	58 317 943	80 590 934	114 966 168	116 375 708

بلغ عدد الحسابات التي تم فتحها في سنة 2018 أكثر من 46،500 مقابل 61000 في 2017. أما بالنسبة للبطاقات البنكية التي تم بيعها ، فقد بلغ عددها تقريبًا 7500 وحدة.

بلغ حجم المبالغ المودعة 103 مليون درهم مقابل 113 مليون درهم في 2017 ، أي بانخفاض قدره 9%.

بلغ حجم السحوبات في 2018، 116 مليون درهم مقابل 115 مليون درهم في 2017 ،أي بزيادة قدرها 1%.

الأداء الاجتماعي

اهتمام دائم بازدواجية الأداء الاجتماعي والمالي

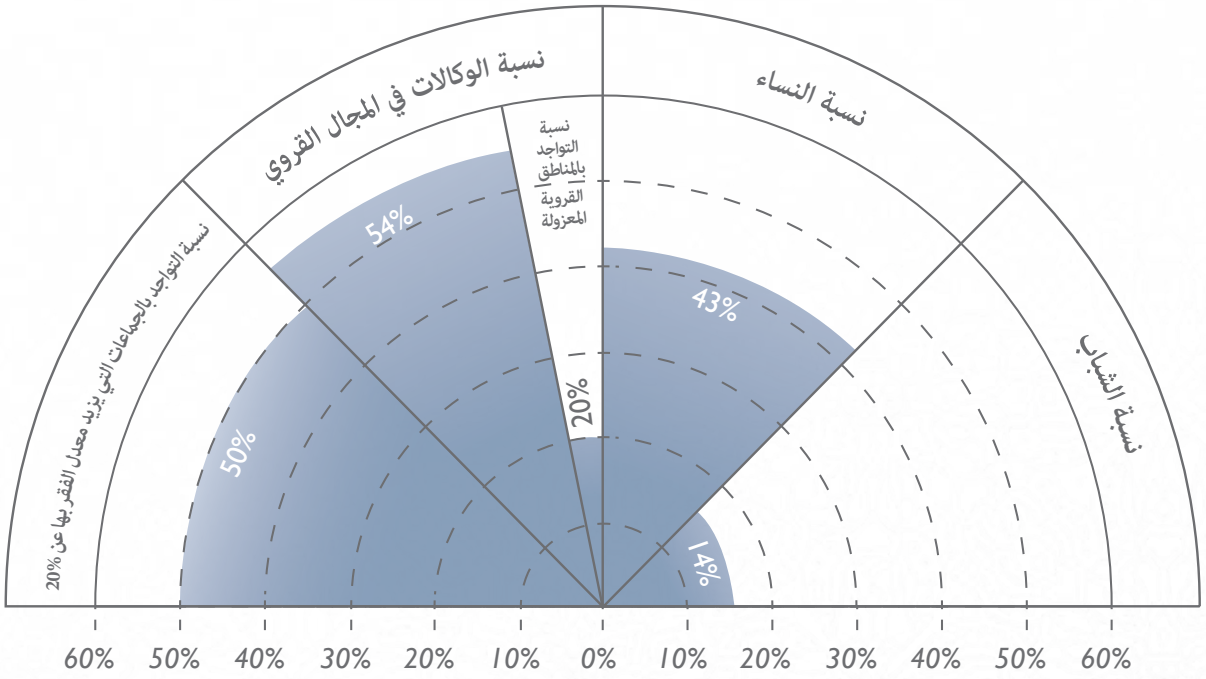
المؤشرات المالية لسنة 2018

* النسب دون مخصصات المخاطر العامة

الأداء الإجتماعي لسنة 2018

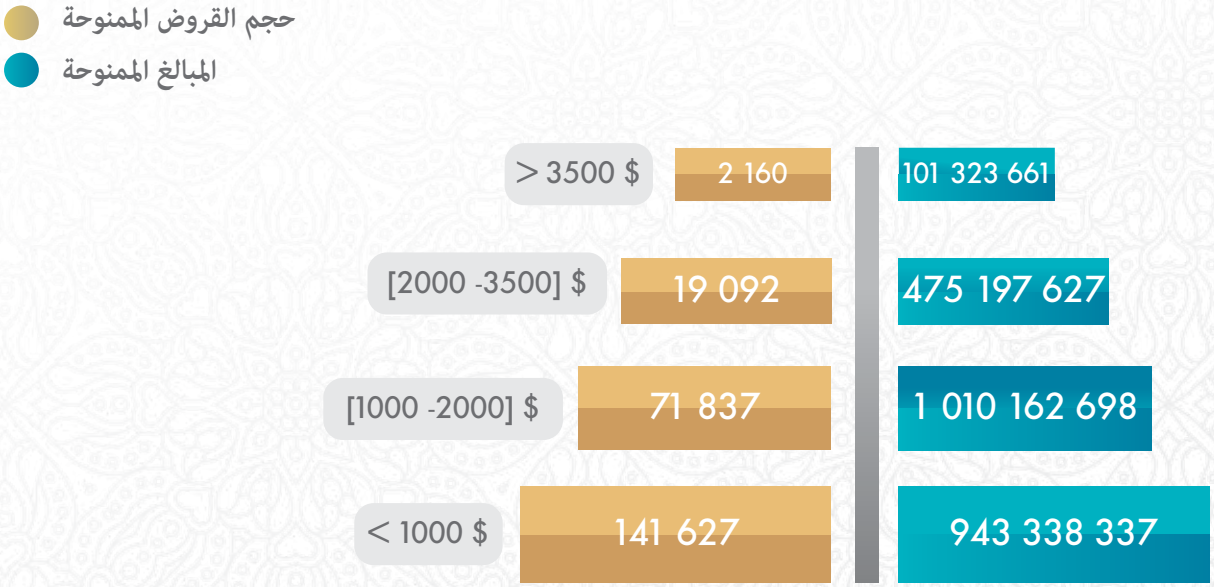
	2014	2015	2016	2017	2018
نسبة مبلغ القروض ≤30% من الناتج الداخلي الخام للفرد (9000 درهم)	61,2 %	57,3 %	54,2 %	60 %	58 %
نسبة القروض التي تتضمن اقساطا ≤1% من الناتج الداخلي الخام للفرد (300 درهم)	8,4 %	8,4 %	9,5 %	8.4 %	10 %
متوسط نمو ممتلكات الزبناء	18 %	5 %	3 %	6,17 %	4,27 %
متوسط قسط القرض المرتبط بهامش الزبون	16 %	18 %	16 %	15,13 %	14,08 %

توسيع الإدماج المالي للفئات الأكثر هشاشة



يمثل عدد مؤسسات الأمانة للتمويل الأصغر في المناطق القروية 54% من إجمالي الشبكة، 20% منها في المناطق القروية النائية.
تتواجد الأمانة في 50% من الجماعات القروية التي تزيد نسبة الفقر فيها عن 20%.
تمثل النساء 43% من زبناء الأمانة، بينما يشكل الشباب 14%.

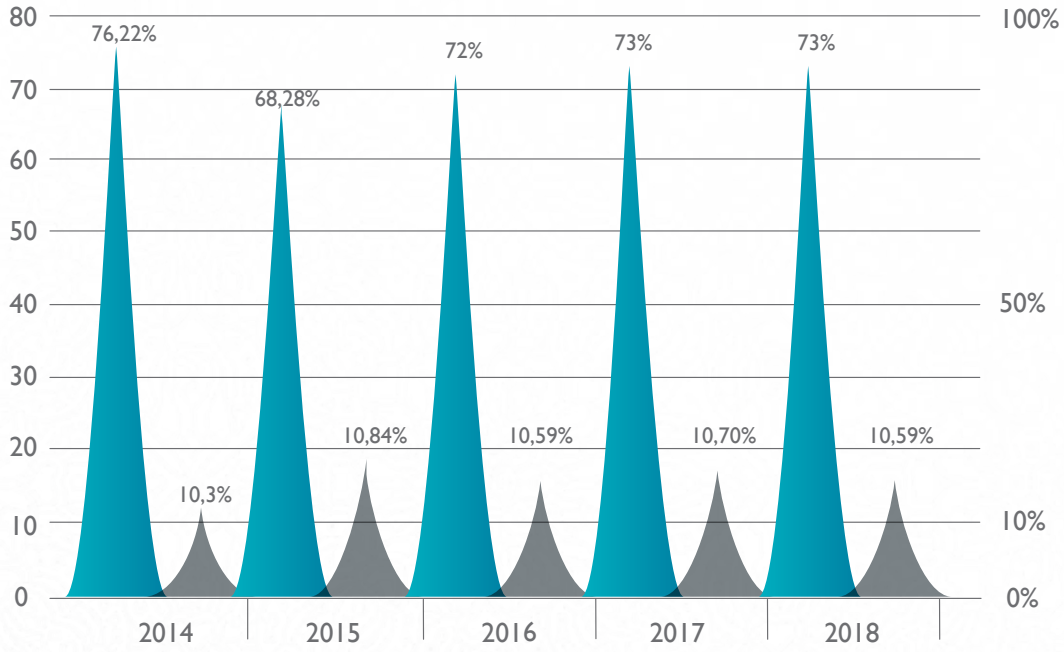
نسب الولوج إلى القروض الصغرى



ولاء وحماية الزبناء

نسبة وفاءالزبناء (المجددون/المغادرون)

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



ظلت نسبة الإستدانة المزدوجة مُتحكم بها خلال 2018، مع انخفاض طفيف في معدل الزبناء المشتركين مع المؤسسات المالية الأخرى، حيث انتقل المؤشر من 10.70% عند متم 2017 إلى 10.59% عند نهاية 2018.

رصد الأثر النوعي ورضا الزبناء

قامت الأمانة بمنهجة بعض المؤشرات الاجتماعية المرتبطة بتأثير ورضا زبنائها. و.يتم الإبلاغ عن هذه المؤشرات بشكل دائم من قبل المراقبين الدائمين بعد الزيارات الدورية للزبناء.و.يمثل الجدول أدناه النتائج التي تم الإبلاغ عنها في 2018 عقب إجراء زيارات لعينة متكونة من 3514 زبونا.

الانتقال إلى القطاع الرسمي	592 زبون، أي17% من العينة البالغة 3514 زبون.
الانتقال إلى القطاع البنكي	1351 زبونا يتعاملون مع البنوك، أي 38% من العينة. 252 زبونا يتعاملون مع البنوك بعد قرض الأمانة.
عدد مناصب الشغل التي تم إحداثها بعد القرض	143 منصب شغل تم خلقه بواسطة 140 زبون.
نسبة رضا الزبناء	3484 زبونا عبروا عن رضاهم عن خدمات الأمانة، ما يمثل 99% من العينة.

الخدمات غير المالية

تهتم الأمانة اهتماما دائما بأدائها المزدوج وتطوير أدوات رصد وتحسين تأثير القروض الصغرى على زبناءها، مما يؤدي إلى: التدريب، وتقييم منتجات الزبناء، ودعم تسويق منتجاتهم.

المرافقة و التدريب

تواصل الأمانة توفير تكوينات لتحسين القدرات الريادية والإدارية للمستفيدين. وقد قدم وكلاؤنا ما يناهز **58.552** تكوينا اساسيا في التربية المالية لفائدة الزبناء قبل منح القروض كما استفادوا من نصائح وتوجيهات فردية حسب ما يناسب أوضاعهم .

بفضل شراكاتها المختلفة، تمكنت الأمانة من توسيع برامجها التكوينية والتي تتمحور حول: التربية المالية، وتطوير المقاولة، والتنمية البشرية، وتكوينات مهنية وتقنيات البيع. وقد تم تنظيم هذه الدورات التكوينية على مدى فترات تتراوح من يوم إلى أربعة أيام حسب الموضوع، استفاد منها أكثر من **2133 زبونا**.

من أجل تعزيز تطوير المقاولة والإدماج المالي للشباب، وقعت الأمانة مع مؤسسة «صلتك» القطرية على اتفاقية تهدف إلى تطوير مجموعة من الخدمات المالية وغير المالية المخصصة أساسا للشباب المغربي المتراوحة أعمارهم بين 18-35 .

جاءت شراكتنا مع المؤسسة المغربية للتربية المالية لتعزز التزاماتنا بمرافقة ودعم القدرات التسييرية لزبناءنا من خلال برنامج شامل حول التربية المالية، والذي تم تنفيذه أغلبه من قبل هيئة المدربين الداخليين للأمانة.

كما تمكنت المؤسسة من خلال شراكتها مع جمعية إنعاش التربية والتكوين بالخارج من الحفاظ على الجهود المبذولة لدعم استقلالية المرأة وتعزيز المقاولة النسائية في إطار برنامج «من أجلك».

وتعمل الأمانة مع مؤسسة الشباب الدولية، على تحسين توظيف الشباب من خلال برنامج تكويني حول ريادة الأعمال والتربية المالية الذي ساعد في دعم العديد من صغار المقاولين في المناطق القروية بجهة آسفي.

وقد أتاح مركز محمد السادس لدعم القروض الصغرى التضامنية لزبناء الأمانة فرصة حظور دورات تكوينية في إطار اللقاءات الجهوية للمقاولين الصغار.

دعم التسويق

تؤكد الأمانة من خلال خدمة دعم التسويق لفائدة زبناءها، من أصحاب المشاريع الصغرى، إلتزامها الإجتماعي لفائدتهم من خلال توسيع نطاق خدماتها غير المالية، بهدف منحهم فرصة للتعريف بمنتجاتهم وخدماتهم وزيادة مبيعاتهم.
يتجلى ذلك من خلال تنظيم أيام تجارية لزبناءها في جميع فروعها، وأيضا من خلال تسهيل مشاركتهم في مختلف المعارض واللقاءات الجهوية والمعارض المتنقلة التي ينظمها شركاؤها :

أيام الأبواب المفتوحة بإنزكان

تحت شعار: الادماج المالي والتطوير المقاولاتي للشباب، تم إطلاق الأيام المفتوحة، التي نظمتها الأمانة للتمويل الأصغر و»صلتك» في مدينة إنزكان، من 23 إلى 29 يوليوز 2018.
على امتداد أسبوع كامل، شكلت هذه الأيام فرصة حقيقية لتبادل المعرفة وتنمية الأثر الإيجابي لدى الزبناء، وتعزيز الريادة وإشعاع مؤسستنا، كما فتحت المجال للقاء الشباب من المقاولين الصغار لتحديد احتياجاتهم بدقة من حيث التمويل والمواكبة.

تميز البرنامج الذي تم اختياره لهذا الحدث بالتنوع وبغنى المحتوى، إذ جمع:

- عرض المنتجات ودعم والتسويق.
- أوراش تكوينية: مهنية، تكوينات متعددة وتربية مالية؛
- النسخة الثانية من جوائز الأمانة.
- قُرعة للفوز
- أنشطة مختلفة للصغار والكبار.

تم تنظيم هذه النسخة الأولى على مساحة تزيد على 1800 متر مربع، وضم 120 زبونا عارضًا، وتميزت بتدفق كبير للزوار والذي فاق عددهم 7000 زائر من أكادير ومن المناطق المجاورة.

المعرض الدولي للفلاحة بالمغرب

تحت شعار «الخدمات اللوجستية والأسواق الزراعية»، سلط المعرض الدولي للفلاحة بالمغرب، في نسخته الثالثة عشرة التي عقدت في الفترة من 24 إلى 28 أبريل 2018 في مكناس، الضوء على العديد من الأقطاب والقطاعات ضمنهم قطب المنتجات المجالية. شكل هذا اللقاء فرصة لزبناء مؤسستنا، من مدن مكناس وشفشاون وبرشيد وتارودانت وزاكورة وأكادير لعرض منتجاتهم وترويجها.

اليوم العالمي للمرأة ويوم الزبون

كعادتها، احتفلت الأمانة في فروعها الثلاثين، باليوم العالمي للمرأة مع زبناءها، من أجل تكريم العديد من النساء المُقاولات المتميزات اللواتي يساهمن في تطوير ريادة الأعمال النسائية على المستوى الوطني. شارك في هذه المناسبة ما لا يقل عن 850 مُقاولة وتمت مكافأة 300 منهم.
للإشارة فقد أصبح هذا الحدث السنوي تقليدًا يعزز تبادل الأفكار والخبرات بين جميع المشاركين.

المتجر التضامني «من أجلك»

بمناسبة تنظيم المتجر التضامني «من أجلك» الذي نظمته جمعية إنعاش التربية والتكوين بالخارج في 8 ديسمبر 2018 بشراكة مع المدرسة البلجيكية، تمت دعوة العديد من زبناء المؤسسةالذين تنوعت أنشطتهم من صناعات يدوية وديكور ومنتجات مجالية للمشاركة في هذا اللقاء من أجل عرض منتجاتهم، والتعريف بمهاراتهم وكذا خلق شراكات تجارية جديدة. زار المعرض ما يفوق 700 شخص.

معرض رمضان التجاري 2018

معرض رمضان التجاري هو فضاء مخصص للاستهلاك والترفيه للزوار ومنصة تجارية حقيقية للمشاركين.

شارك في هذا اللقاء، 8 زبناء من المؤسسة حيث تمكنوا بفضل هذا اللقاء التجاري من الاطلاع على ثقافات متنوعة وكذا التعرف على مهارات فنية للعديد من المقاولين الصغار من جنسيات مختلفة وربط علاقات تجارية جديدة.

اللقاءات الجهوية للمقاولين الصغار

استفاد العديد من المقاولين الصغار من المنطقة الشمالية من لقاء جهوي نظمه شريكنا مركز محمد السادس لدعم القروض الصغرى التضامنية، في الفترة من 2 إلى 6 غشت 2018 بمدينة العرائش. شكلت هذه المبادرة لزبناء الأمانة للتمويل الأصغر فرصة للتعريف بأنفسهم، لعرض منتجاتهم ، وأيضًا لحضور دورات تكوينية في مجال التربية المالية وتعزيز مهاراتهم في التسيير والتسويق.

المعرض الاقتصادي والاجتماعي والتضامني 2018

تحت شعار: «الاقتصاد الاجتماعي والتضامني، تحدي مستقبلي من أجل تنمية اقتصادية مستدامة» ، شاركت الأمانة للتمويل الأصغر في النسخة السابعة من المعرض الوطني للاقتصاد الاجتماعي والتضامني والذي نُظم في الفترة من 9 إلى 18 نوفمبر 2018 ، بمدينة أكادير.

تم تنظيم هذا الملتقى تحت الرعاية السامية لصاحب الجلالة الملك محمد السادس وتحت إشراف وزارة السياحة و النقل الجوي والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي، وقد شارك فيه أزيد من 600 تعاونية وطنية و40 عارض دولي من بلجيكا وفرنسا وتونس وإسبانيا والسنغال وكندا، وقد تمت إقامته على مساحة قدرها 12.000 متر مربع وعرف قدوم ما يناهز 200000 زائر.

استفاد من هذا الحدث 44 من زبناء الأمانة حيث عرضوا مجموعة متنوعة من المنتجات: منتجات محلية، أشغال الطرز والخياطة التقليدية والديكور، كما استفادوا من برنامج تكويني غني ومتنوع يتكون من:

- أوراش تكوينية حول: الحكامة والأمن الصحي، تعزيز القدرات وريادة الفاعلين في مجال الاقتصاد الاجتماعي والتضامني
- أنشطة ثقافية ومؤتمرات موضوعاتية يُنشطها خبراء ومتخصصون في الاقتصاد الاجتماعي والتضامني من المغرب والدول

المشاركة يذكر أن هذا الحدث السنوي هو فضاء:

- لترويج وتسويق منتجات التعاونيات والجمعيات العارضة
- لتكوين الشراكات والتنسيق بين مختلف الفاعلين في مجال تعزيز وإشعاع الإقتصاد الإجتماعي والتضامني
- تبادل الممارسات الجيدة لتحسين عمليات دعم ومواكبة الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية التي تخلقالموارد وتنمي التوظيف الذاتي.

تـثمين الزبناء

يعتـبر تثمـين الزبنـاء أحـد أولويـات المؤسسـة التـي تعمـل عـلى تقديـم طلباتهـم إلى مختلـف المسـابقات الوطنيـة والدوليـة. الغـرض مـن ذلـك هـو تسـليط الضـوء عـلى أصحـاب المشـاريع الصغـرى الذيـن برهنـوا عـن حُسـن اسـتخدامهم لمختلـف القـروض الصغـرى المُقترضـة والذيـن تميـزوا في مجالاتهـم بفضـل تصميمهـم عـلى:

- ✓ تطوير أنشطتهم المدرة للدخل
- ✓ تحسين وضعهم الاقتصادي
- ✓ ممارسة أنشطة تحترم البيئة
- ✓ تحسين قدرتهم على الاندماج في بيئتهم الاجتماعية والاقتصادية

وعليـه، تلقـى 16 شـابا مـن حامـلي المشـاريع، مـن زبنـاء مؤسسـتنا، مسـاعدات ماليـة مُنحـت لهـم مـن خـلال برنامـج مؤسسـة صنـدوق الإيـداع و التدبـير الـذي أُعـدَّ بشراكـة مـع مركـز محمد السـادس لدعـم القـروض الصغـرى التضامنية، كـما اسـتفاد الفائـزون مـن دورة تكوينيـة منحهـا مركـز محمـد السـادس.

تجدر الإشارة إلى أن 09 من زبناء الأمانة فازوا بالجائزة الوطنية للمقاولين الصغار في نسختها السابعة

الموارد والوسائل

شبكة التوزيع

تواصل الأمانة للتمويل الأصغر سياستها في توسيع الشبكة من أجل تقديم خدماتها للقرب عبر كامل التراب الوطني.
ارتفع عدد الوكالات من 643 سنة 2017 إلى 646 عند نهاية 2018 ، أي بزيادة طفيفة قدرها 0.5%

	2014	2015	2016	2017	2018
مجموع الشبكة	577	593	606	643	646
المجال القروي	276	279	283	299	301
المجال الحضري	215	228	237	258	259
الوحدات المتنقلة	86	86	86	86	86

عرفت شبكة التوزيع توسعا طفيفا سنة 2018 ، حيث حافظت على نسبة توازن إنتشارها بين المجالين الحضري والقروي.

المـوارد البشرية

العدد الإجمالي للمستخدمين

	2014	2015	2016	2017	2018
العدد الاجمالي	2 238	2 306	2 378	2 463	2 459
نسبة الشبكة	92%	93%	92%	92%	92%
نسبة المقر الإجتماعي	8%	7%	7,5%	8%	8%
النسبة المئوية للنساء في العدد الاجمالي للمستخدمين	50%	51%	51%	50%	51%
النسبة المئوية للنساء في التأطير والمناصب العليا	42%	31%	32%	33%	33%

انخفض العدد الكلي للمستخدمين بشكل طفيف سنة 2018، بنحو 0.1%، مقارنة بسنة 2017، إذ بلغت نسبة النساء 51%، في حين بلغت 33% في التأطير والمناصب العليا.

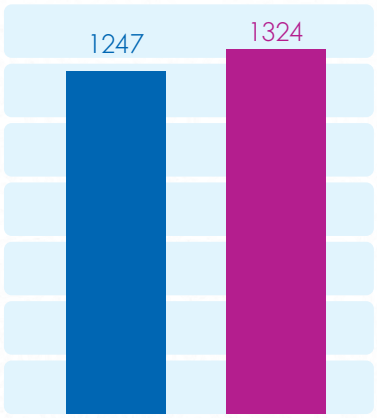
تكوين وتعزيز الكفاءات

تعتبر عملية التكوين مكونًا رئيسيًا في إستراتيجية الأمانة لتنمية مواردها البشرية، فقد استفاد مستخدموها سنة 2018، من تكوينات مستمرة وندوات ودورات تدريبية حصلوا على إثرها على دبلومات.
يسرد الجدول التالي المؤشرات الرئيسية لجهود المؤسسة الهادفة إلى تقوية وتعزيز كفاءات رأسمالها البشري.

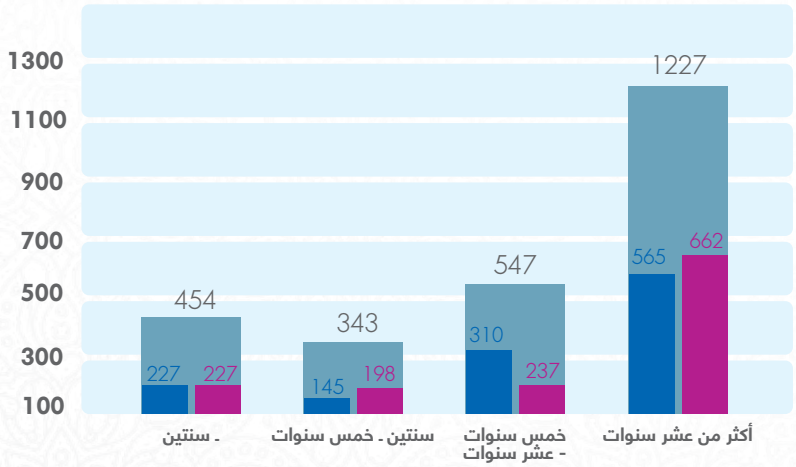
الإنجازات	2018
عدد المستفيدين من تكوين مُتوّج بدبلوم	23
عدد المستفيدين من التكوين المستمر والندوات التكوينية	3 261
عدد أيام التكوين / عدد المستفيدين	4 592
متوسط أيام التكوين لكل مستفيد	9,2
تدريب الوافدين الجدد	213
عدد أيام التكوين / عدد المستفيدين	1 953

التزام و ولاء المستخدمين

إجمالي المستخدمين : 2571



هرم الأقدمية : 2018



بلغت نسبة المستخدمين في المؤسسة في 2019 والذين تجاوزوا 10 سنوات من الأقدمية 48% . في حين، بلغت نسبة الأقدمية التي لا تزيد عن سنتين نسبة 18% من إجمالي المستخدمين.

تطور دوران المستخدمين ومعدل مغادرتهم

	نسبة المغادرة	نسبة دوران المستخدمين
2018	9,72%	10,88%
2017	7,36%	10,70%
2016	5,59%	7,38%
2015	6,03%	7,66%
2014	6,90%	10,56%

ارتفعت نسبة دوران المستخدمين في 2018 مقارنة بالسنة الماضية، لكن رغم ذلك تبقى نسبة مقبولة اعتبارا للمعايير المستخدمة في سوق العمل.

الدراسة الرقمية

أصبحت الدراسة الرقمية، منذ إطلاقها سنة 2016 من قبل جامعة الأمانة أداة أساسية لدعم استراتيجية وتطوير مؤسستنا.بهدف تحسين مهارات المستخدمين عبر مسارات تم تكييفها حسب كل فئة ومواكبة شخصية. هذا النهج التعليمي يسمح بـ :

- تعزيز ولوجية الجميع للتدريب بجودة ومرونة
- تلبية الاحتياجات الملحة للمستخدمين في مجال التدريب
- تشجيع الابتكار في مجال اكتساب المهارات

بعد نجاح الموقعين التجريبيين اللذين تم إطلاقهما سنتي 2016 و 2017، طرحت جامعة الأمانة ثاني برامجها التعليمية عن بعد في 2018 لفائدة 645 مستخدما عبر منصتها «الأمانة للتعليم الرقمي». يتكون هذا البرنامج من مسارات فئوية للمستخدمين تتضمن وحدات تعليمية نموذجية تهم المهارات الإدارية والمواهب الشخصية، إضافة لوحدات أخرى اختيارية لكافة المستخدمين.
تجدر الإشارة إلى أن 87% من المسجلين تابعوا مسارهم وأن 47% منهم تمكنوا من إكماله.

مسار الاحترافية

تم طرح العديد من البرامج خلال 2018، لتعزيز رفع الكفاءات وتسيير المسار المهني للمستخدمين، من خلال:

- إقامة دورات تدريبية داخلية خاصة برؤساء الوكالات والوكلاء متعددي الإختصاصات
- إعادة تصميم البرنامج التدريبي للمستخدمين الجدد في فئة وكلاء متعددي الاختصاصات مع مقاربة منهجية

بمناسبة وضع البرنامج التكويني لسنة 2019، أعدت الإدارة العامة دورة للتسيير العملياتي لصالح تأطير القرب لفرق الميدان وذلك لتمكين مؤطري القرب من تسيير أفضل لـ :

- الأنشطة داخل الوكالات
- الفرق التابعة لهم ومواكبتهم في إنجاح مهامهم وتحقيق الأهداف المسطرة لهم

تكوين خاص في الإدارة والقيادة والتنمية الذاتية لفائدة المدراء

تم تقديم تكوينات في فن التسيير والريادة والتنمية الذاتية لجميع المدراء، كان الهدف منها هو الاستفادة من كفاءات المستخدمين وتعزيز روح الانتماء وتماسك الرأسمال البشري.

نظام المعلومات و إعادة هندسة العمليات

شهادة إيزو 9001 نسخة 2015

حصلت الأمانة للتمويل الأصغر في يونيو 2018 ، على شهادة شهادة إيزو 9001 نسخة 2015 لنظام إدارة الجودة الخاص بها الصادر عن مكتب فيريتاس Veritas.وبذلك أصبحت الأمانة للتمويل الأصغر أول مؤسسة للتمويل الأصغر في المغرب تستجيب لمتطلبات لمعايير إيزو الدولية. جاءت هذه الشهادة لتؤكد على سياسة الجودة الخاصة بها والمبنية على تميز خدماتها في رأي زبنائها ودرجة رضاهم.

تطبيق نظام إدارة الجودة

قامت الأمانة للتمويل الأصغر بتطبيق نظام إدارة الجودة اعتمادا على مقاربة منهجية تهدف إلى تحسين أداء المؤسسة لإرضاء الأطراف المعنية باستمرار، وذلك من خلال العمليات، الآجال والوسائل الأكثر نجاعة.

تتكون خرائطية عمليات نظام إدارة الجودة في الأمانة من تسع عمليات:

1. عملية منح القروض.
2. عملية تدبير القروض.
3. عملية الاستراتيجية و والقيادة.
4. عملية المخاطر والمطابقة.
5. عملية مراقبة نظام تدبير الجودة.
6. عملية تطوير الرأسمال البشري.
7. عمليات الشراء والوسائل العامة.
8. عمليات أنظمة المعلومات.
9. عملية تنظيم وتدبير المعارف.

يعطي اعتماد نظام إدارة الجودة نظرة جديدة على التسلسل والتفاعلات بين مختلف العمليات. الغاية هي الوصول إلى الهدف المنشود والمتمثل في ضمان جودة الخدمة وإرضاء الزبون.

صيانة نظام إدارة الجودة

يهدف الحفاظ على نظام إدارة الجودة إلى ضمان المتابعة والتحسين المستمر للنظام طوال دورة صلاحية الشهادة.

قامت الأمانة للتمويل الأصغر بوضع برنامج صيانة خاص بنظام إدارة الجودة قائم على أساس:

- عمليات التدقيق للجودة الداخلية (نصف سنوية).
- مراجعات فصلية للمنهجية.
- مراجعات الإدارة (نصف سنوية).
- التدريب وعمليات التحسيس المستمرة.
- التواصل الداخلي.
- مجموعات تحسين جودة الخدمة، بقيادة برامج التشغيل.

للإشارة تمتد فترة صلاحية شهادة إيزو 9001 نسخة 2015 لـ 3 سنوات ، تخضع خلالها الأمانة لتدقيق سنوي.

حددت الأمانة للتمويل الأصغر استراتيجية رقمية مبتكرة تناسب بيئتها وقيمها.

تركز استراتيجية الأمانة الرقمية على أربعة مجالات استراتيجية:

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

01

تجربة الزبناء الاجتماعية والرقمية

- يمكن للعملاء الوصول إلى المعلومات وإدارة كل ما لديهم المعاملات من هواتفهم المحمولة (من تطبيق القرض إلى سداد).
- يمكن للعملاء الوصول إلى مقاطع الفيديو التدريبية والتواصل مع عملاء الأمانة الآخرين على شبكة مهنية داخلية.
- بفضل تجربة لا تضاهى ونظام رعاية ، يصبح العملاء سفراء.

02

مسار الوكيل في المجال الرقمي

- يمكن لوكلاء الائتمان العمل على هذه الخطوة: فهم يتلقون تخطيطًا للتنقيب عنهم يتم التحقق من صحته على هواتفهم المحمولة ، ويمكنهم إدخال المعلومات اللازمة للحصول على قرض من معداتهم المحمولة وعمل تسجيل مباشر لعملائهم.
- سيتم ترقيم ملفات العملاء وإدارتها عبر الإنترنت.
- ستزيد السعة التجارية للشبكة حيث يتم تحرير الوكلاء جزئيًا من المهام الإدارية.

03

التوزيع إلى أقصى حد

- يمكن للعملاء سداد أقساط القروض الخاصة بهم على قنوات مختلفة (الشبكات الشريكة ، محفظة الهاتف المحمول ، الفروع ، ...) حتى لو تم تنظيم اجتماع فعلي بانتظام مع مسؤول القروض.
- قامت الأمانة بتحسين شبكتها في المناطق الأقل كثافة باستخدام وسطاء (داخليين أو خارجيين) يمكنهم توزيع عروضهم وفقًا للشروط المحددة.

04

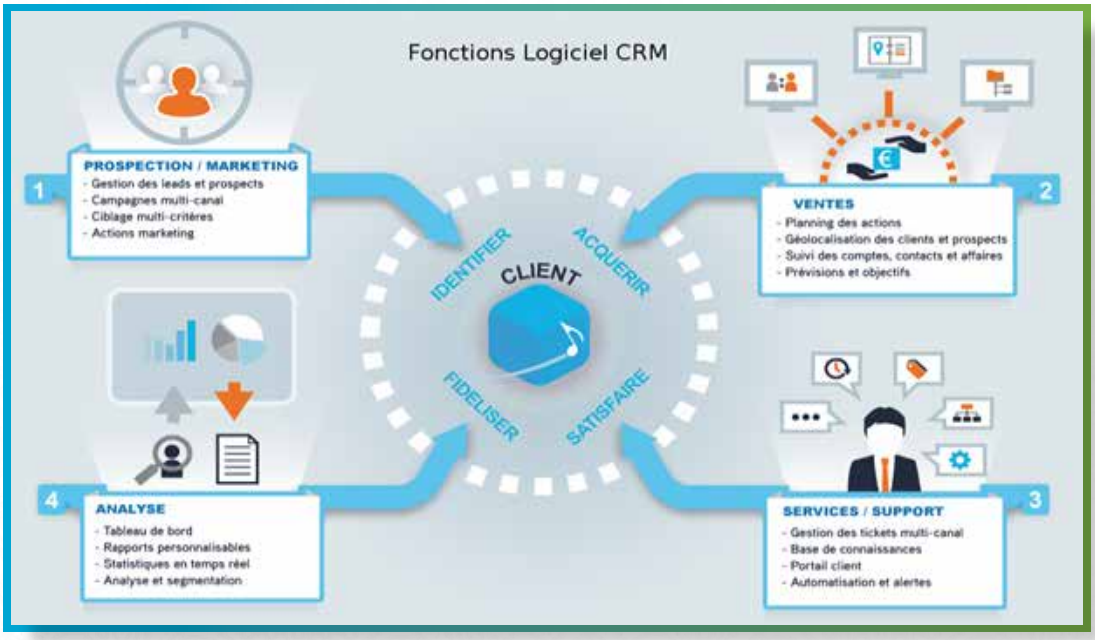
مؤسسة مرنة و ثقافة الإبتكار

- إن رقمنة المستندات ، وتنفيذ سير العمل الرقمي ، وتطبيق إدارة علاقات العملاء على أساس بيانات موثوقة ، مكّنت من تحسين عمليات الأمانة وتقليل تكاليف التشغيل.
- تميز الأمانة عن منافسيها بفضل ثقافة الابتكار التي تمكنها من تطوير خدمات مبتكرة و / أو تكوين شراكات مع الجهات الفاعلة التي تمكنها من أداء مهمتها

ارتفاع وتيرة استخدام برنامج إدارة العلاقة مع الزبناء CRM

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

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



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

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

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

التواصل الرقمي

تعزز الأمانة جهودها في مجال التواصل الرقمي

إعداد موقع أحادي الصفحة

خلال 2018، انتقلت المؤسسة من «صفحة هبوط» إلى «موقع مُصغّر» أُحادي الصفحة مُوجه للتحاور. الهدف من ذلك هو تسليط الأضواء على بعض جوانب الريادة وإنجازات المؤسسة التي تضمن توجيها جيدا وتمنح ثقة أكبر للزبناء المُحتملين. كل هذا في صفحة واحدة وفريدة سهلة وأكثر ملاءَمة للمستخدم.

من بين العناصر التي يمكن إيجادها في هذه الصفحة ما يلي:

- الفيلم المؤسسي؛
- استبيان لملء البيانات لمن يرغب في الاستفادة من القروض الصغرى؛
- بعض شهادات المستفيدين؛
- المؤشرات الرئيسية.
- جوائز وتميزات ...

حملة رقمية على وسائل التواصل الاجتماعي

بعد نجاح حملتها الرقمية الأولى بعنوان «أنمي مشروعي»، تواصل الأمانة للتمويل الأصغر التركيز على التكنولوجيا الرقمية كقناة توزيع جديدة لمنتجاتها وخدماتها.

جاءت الحملة الرقمية الثانية للأمانة التي تم إطلاقها على شبكة الإنترنت والشبكات الاجتماعية، لتحقيق الأهداف التالية:

- ✓ زيادة التعريف بمؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر وضمان سمعتها الإلكترونية؛
- ✓ استقطاب زبناء جدد
- ✓ تعزيز اتصالاتها الرقمية
- ✓ اكتساب ود الزبناء من خلال إضفاء الطابع الشخصي على الرسائل وتعزيز التفاعلات الفردية.
- ✓ الاستفادة من نجاح الحملة السابقة التي، جذبت جمهورا يتكون من حوالي 22000 من رواد الإنترنت.

أحداث السنة

مؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر تحصل على شهادة إيزو 9001 نسخة 2015

بخبرة تمتد لـ 20 عامًا في خدمة الشمول المالي، وبرأسمال بشري يقدر بـ 2500 مستخدم والذين يسعون يوميًا من أجل التنمية الاقتصادية للمستفيدين من خدماتها، وبريادتها بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، عمدت الأمانة للتمويل الأصغر على مواصلة الجهود المبذولة منذ إنشائها، بالحصول على شهادة إيزو 9001-2015 على جميع أنشطتها المتعلقة بمنح القروض الصغرى. باختيارها تكييف نظامها التسييري لمتطلبات معيار إيزو 9001-2015 تنخرط الأمانة للتمويل الأصغر ضمن استراتيجية رافعة لأدائها العملياتي واستدامتها، وتجدد التزامها بمواصلة تعزيز وتنسيق جميع عملياتها لخدمة زبنائها، وتقديم المنتجات والخدمات التي تلبي توقعاتهم. يُشكل الحصول على هذه الشهادة محطة تاريخية حققتها الأمانة للتمويل الأصغر، والتي تسمح لها بتعزيز ريادتها لخدمة مهمة في الشمول المالي.

الأمانة للتمويل الأصغر تتشارك مع «صلتك» من أجل تطوير ريادة الأعمال والإدماج المالي للشباب في المغرب

وقع السيد أحمد غزالي، رئيس الأمانة للتمويل الأصغر في 3 أبريل 2018 بالدوحة ، والسيدة صباح إسماعيل الهيدوس، المديرة العامة لمؤسسة صلتك، اتفاقية شراكة لتطوير مجموعة من الخدمات المالية وغير المالية لفائدة الشباب المغاربة المتراوحة اعمارهم من 18 إلى 35 سنة.

وهكذا سيبدأ الشريكان تعاونهما المتمحور حول : التمويل، التكوين، المرافقة في إنشاء المقاولات الصغرى وإنعاش الأنشطة التي تم إطلاقها من قِبل المقاولين الشباب.

حول مؤسسة صلتك:

هي منظمة دولية خاصة وغير حكومية، تأسست في قطر سنة 2008 على يد الشيخة موزة بنت ناصر آل مسند، و تعمل على توفير فرص العمل وتوسيع الإمكانيات الاقتصادية للشباب العربي. تشجع المنظمة على خلق فرص عمل نطاق واسع، وتعزيز روح المقاولة، الشمول المالي وولوج الأسواق، وكذا المشاركة والتزام الشباب في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

رفع سقف القروض الصغرى

تم اعتماد مشروع القانون رقم 85.18 المعدل للقانون 18.97 الخاص بالقروض الصغرى من قبل مجلس النواب بالإجماع يوم الأربعاء، 26 ديسمبر 2018.

جاء هذا النص، الذي يجيز رفع سقف التمويل الذي يمكن أن تمنحه مؤسسات التمويل الأصغر المغربية من 50.000 درهم إلى 150.000 درهم، ليسجل مرحلة جديدة ;أكثر ملاءمة من أي وقت مضى: لتطوير القطاع وإضفاء الطابع الاحترافي عليه، لتعزيز جهود الجهات الفاعلة في مجال الإدماج المالي واستكشاف منافذ جديدة كالمقاولات الصغيرة جدا.

الوضعية المالية والمحاسباتية

حسابات المنتجات والتكاليف

الناتج الصافي للقروض الصغرى

سجل الناتج الصافي للقروض الصغرى ارتفاعًا بنسبة 2.64٪ مقارنة بشهر دجنبر 2017 من 563 مليون درهم إلى 578 مليون درهم سنة 2018.

يعزى هذا التحسن إلى الزيادة المعتدلة في النشاط وانخفاض المصاريف المالية بنسبة 12.38% مقارنة بسنة 2017.

التكاليف العامة للإستغلال

بلغت مصاريف التشغيل العامة 366 مليون درهم، مسجلة زيادة قدرها 3,1% مقارنة بسنة 2017. ويعزى هذا النمو المتحكم فيه بشكل أساسي إلى التطور الذي عرفته كلفة المستخدمين، (10,2+ مليون درهم)الناتجة عن زيادة الأجور ومنح المكافآت الاستثنائية. ويرجع ذلك أيضًا إلى زيادة طفيفة في التكاليف الخارجية (3,3+ مليون درهم)، وهو ما يفسر من خلال اعتماد الأمانة التوقف المؤقت في برنامج تغيير مقرات الوكالات وتطوير الشبكة خلال 2018.

بلغ مؤشر الإستغلال المُعاد مُعالجته* 59,79%، وهي نسبة تبقى قريبة بالسنة السابقة (59,60%)، والتي تُعدُّ النسبة الأقل في القطاع.

تكلفة المخاطر

تُمثل تكلفة مخاطر القروض، مجموع المخصصات المالية الصافية المسترجعة من الإحتياطات الموجهة لتسوية الديون المستعصية، والتي استقرت في 93,4 مليون درهم** مقابل 71,9 مليون درهم، مُسجلة بذلك زيادة بنسبة 30%.

هذه التكلفة قد استنزفت 47,34% من الناتج الحالي مقارنة بـ 41,32% فقط سنة من قبل. وهي تُمثل 3,69% في الجاري المتوسط الخام للقروض، مقابل 2,92% سنة 2017.

وفقا لسياستها الإحترازية في تغطية المخاطر الغير الثابتة، وضعت المؤسسة احتياطا لمواجهة المخاطر العامة الإضافيَّة بقيمة 34 مليون درهم، مما رفع مبلغ الجاري إلى 200 مليون درهم.

الناتج الصافي

بلغ الناتج الصافي 100,1 مليون درهم، أي بمستوى مماثل تقريبا مقارنة بالسنة الماضية، وذلك رغم الارتفاع المهم في تكلفة المخاطر، الشيء الذي ساعد على تقوية المركز المالي لمؤسسة الأمانة.

* الناتج الصافي للقروض الصغرى المُعاد معالجته: ضمنها منتجات التنويع و التكاليف العامة (دون المنحة الاستثنائية).

** المخصصات المالية الصافية المُعاد معالجتها ضمنها الدعم المالي لمؤسسة صلتك

المنتجات والتكاليف

الأرقام بآلاف الدراهم

القوائم	31/12/2017	31/12/2018
منتجات استغلال القروض الصغرى	627 996	634 806
تكاليف استغلال القروض الصغرى	64 989	56 947
الناتج الصافي لاستغلال القروض الصغرى	563 006	577 860
منتجات استغلال أخرى غير القروض الصغرى	36 655	38 617
تكاليف الإستغلال العامة	355 343	366 374
مخصصات الاحتياطات وفقدان الديون غير المسترجعة	207 206	223 621
مخصصات الاحتياطات واسترجاع الديون المتهالكة	65 069	77 480
الناتج الجاري	102 181	103 962
الناتج غير الجاري	1 040	975
الناتج السنوي	100 217	101 144

التكاليف حسب النوعية (مُعاد معالجتها)

الأرقام بآلاف الدراهم

القوائم	31/12/2017	31/12/2018
تكاليف مالية	67 111	56 668
تكاليف المستخدمين	238 031	248 203
تكاليف تدهور المحفظة	71 956	93 428
تكاليف إدارية	114 556	116 829

حسابات الحصيلة

ديون الزبناء

في بيئة اقتصادية صعبة وتنافسية للغاية، ارتفعت نسبة القروض بشكل معتدل في 2018. وبالتالي، فقد تحسن جاري الديون الصافي، والذي يتكون من أكثر من 96% من القروض السليمة، بنسبة 1,60% ليستقر في مبلغ 2,476 مليون درهم مقابل 2,437 مليون درهم ، السنة الماضية. تواصل الأمانة الحفاظ على موقعها الريادي في قطاع القروض الصغرى بحصة تتجاوز 37% من حيث الجاري الخام.

القروض البنكية

استقر مبلغ الدين المستحق عند 31 ديسمبر 2018، في 1,104 مليون درهم. وهو يتكون أساسا من القروض لأجَل، والتي تبقى المصدر الرئيسي لتمويل المؤسسة.

هذه القروض، التي تم التعاقد بشأنها أساسا مع الشركاء المحليين، هي في معظمها بفائدة ثابتة. في حين لا تمثل حصة جاري القروض بفائدة متغيرة سوى 9% من إجمالي الديون المستحقة.

انخفض متوسط تكلفة التمويلات لسنة 2018 بنسبة 26 نقطة ليستقر في 4,46% مقابل 4,72% سنة 2017.

استفادت الأمانة خلال سنة 2018، من 6 قروض متوسطة الآجال بلغ مجموعها 610 ملايين درهم ، تم التعاقد عليها لدى التجاري وفا بنك بمبلغ (200 مليون درهم) ، من البنك المغربي للتجارة الخارجية (150 مليون درهم)، من البنك الشعبي بمبلغ (150 مليون درهم). ومن 3 مانحين أجانب (سعر الصرف 110 مليون درهم)

من جانبها، واصلت الأمانة استخدام رخص السحب على المكشوف بمرونة والتي تم تجديدها بمبلغ إجمالي بلغ 322 مليون درهم.

الأموال الذاتية

استمر تعزيز الأموال الذاتية عند متم دجنبر 2018 إذ بلغت 1277 مليون درهم مقابل 1139 مليون درهم عند نهاية 2017، أي بزيادة قدرها 12.04% مما يضمن للمؤسسة نجاعة مالية لدعم أهداف تنميتها.

حسابات الحصيلة

المبلغ بآلاف الدرهم

القوائم	31/12/2017	31/12/2018
الأصول	**2 679 503**	**3 016 100**
أصول الخزينة	125 356	425 321
ديون الزبناء	2 437 603	2 476 558
أصول أخرى	47 456	56 972
القيم الثابتة	69 088	57 249
الخصوم	**2 679 503**	**3 016 100**
خصوم الخزينة	262 551	439 750
ديون التمويل	1 021 108	1 029 138
ديون أخرى	256 375	270 451
أموال ذاتية مماثلة	142	119
الأموال الذاتية (مُعاد معالجتها)	1 139 326	1 276 642
ضمنها الناتج السنوي	100 217	101 144

النسب المالية

نسب الإستقلالية	2017	2018
الاستقلالية العملياتية	119,12%	119,27%
الاكتفاء الذاتي المالي	118,78%	119,26%
نسب تكلفة الوحدة المقترضة		
تكاليف المستخدمين/ الجاري المتوسط	9,28%	9,46%
تكاليف إدارية/ الجاري المتوسط	4,68%	4,61%
تكاليف جودة المحفظة / الجاري المتوسط	2,92%	3,69%
تكاليف الفائدة / الجاري متوسط	2,72%	2,24%
نسبة المردودية		
مردودية المحفظة	24,75%	24,39%
مردودية الأموال الذاتية*	10,19%	8,88%
مردودية الأصول *	3,74%	3,35%

* النسب خارج مخصصات المخاطر العامة

رأي مفتشي الحسابات

KPMG

Opinion sur les états financiers

A notre avis, nous certifions que les états de synthèse cités au premier paragraphe ci-dessus, sont réguliers et sincères et donnent dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de l'association Al Amana Microfinance au 31 décembre 2018 conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Rabat, le 21 juin 2019

Les Commissaires aux Comptes

KPMG

Abderrazak MZOUGUI
Expert-comptable

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

Cabinet SEBTI

Youssef SEBTI
Expert-comptable

M.Y.SEBTI
Expert Comptable
Les Roseaux - Casablanca
05 22 39 63 82/83

الشركاء