

RAPPORT D'ACTIVITÉ



2024



Sa majesté le ROI MOHAMMED VI
que dieu l'assiste

Par le talent,
CONSTRUISONS
UNE VIE
MEILLEURE

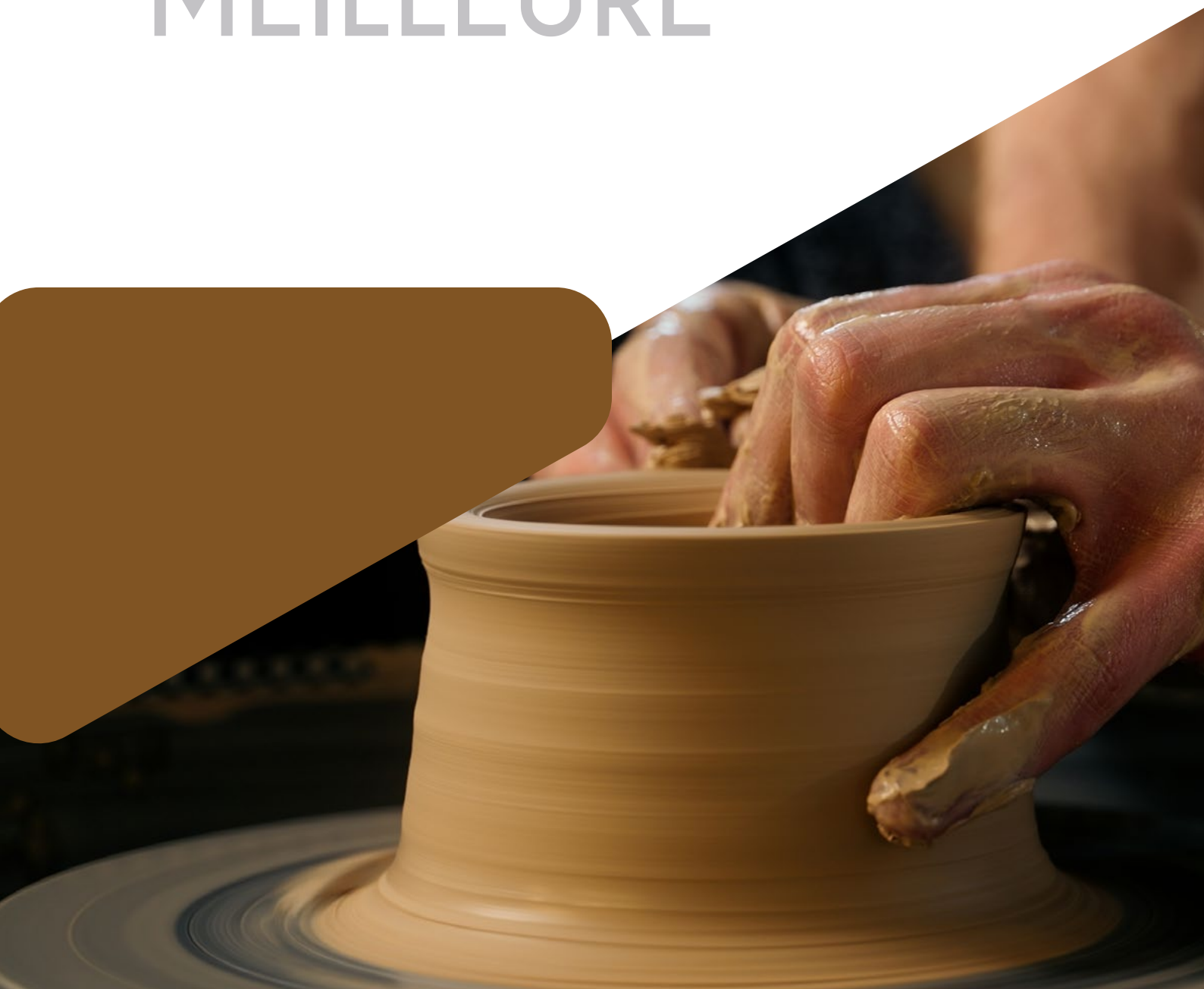


TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT	6
PRÉSENTATION	8
GOVERNANCE	11
Organes de gouvernance	12
Organisation	14
OFFRE DE PRODUITS ET SERVICES	16
Produits de microcrédit	16
Produits destinés à la TPE	17
Produits de diversification	18
ÉVOLUTION DU SECTEUR DU MICROCRÉDIT	20
Effectif	20
Encours de crédit	20
Clients actifs	21
Portefeuille à risque	21
Al Amana dans le secteur	21
ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ	22
Activité de microcrédit	22
Activité de diversification	26
Performance sociale	28
Services non-financiers	31
RESSOURCES ET MOYENS	38
Réseau de Distribution	38
Ressources Humaines	38
Systèmes d'Information et Réingénierie des Processus	42
Communication Digitale	44
ÉVÉNEMENTS DE L'ANNÉE	46
Al Amana microfinance réorganise ses fonctions centrales	46
Al Amana Microfinance prend part au SIAM 2024	47
SITUATION FINANCIÈRE ET COMPTABLE	48
Comptes de produits et charges	48
Comptes du bilan	50
Opinion des commissaires aux comptes	54
PARTENAIRES	55
CARTE D'IMPLANTATION D'AL AMANA MICROFINANCE	56

MOT DU PRÉSIDENT

Dans un contexte économique encore tendu, où l'inflation et la sécheresse continuent d'impacter le quotidien des ménages et l'activité des entrepreneurs, l'accès au financement demeure un levier puissant de progrès et d'émancipation. Portée par cette conviction, Al Amana Microfinance poursuit avec détermination sa mission d'inclusion financière au service des populations fragiles et des très petites entreprises.



Grâce à la mobilisation exemplaire de nos équipes, Al Amana a su renforcer durablement sa performance, consolider son activité et améliorer notablement la qualité de son portefeuille. Ces avancées confirment la solidité de notre modèle économique et la pertinence de nos orientations stratégiques.

2024 a également été une année d'accélération de chantiers structurants. Le lancement du nouveau Core Banking System Amplitude Up ouvre la voie à une expérience client modernisée, plus fluide et plus digitale.

La réorganisation des fonctions centrales, désormais alignée avec nos ambitions de gouvernance et d'efficacité opérationnelle, vient renforcer nos capacités d'innovation, de pilotage et de prise de décision.

Dans un environnement réglementaire en pleine évolution, de nouvelles perspectives s'ouvrent pour notre institution. Les orientations portées par les Autorités en faveur de l'inclusion financière viennent conforter la trajectoire d'Al Amana et préfigurent un modèle renforcé, capable d'offrir davantage de services et d'opportunités aux entrepreneurs marocains.

Notre double performance sociale et financière demeure la pierre angulaire de notre action.

Nous avons maintenu notre accompagnement non financier, valorisé les talents de nos clients à travers des initiatives majeures, et continué à soutenir l'autonomisation des femmes et l'émergence d'une jeunesse entreprenante.

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude aux Membres du Conseil d'Administration pour leur vision stratégique et leur confiance, ainsi qu'à la Direction Générale pour son leadership et son sens de la performance. J'adresse également mes remerciements chaleureux à l'ensemble de nos collaboratrices et collaborateurs, dont l'engagement quotidien demeure la clé de notre réussite collective.

À l'aube d'une nouvelle étape, Al Amana Microfinance réaffirme son ambition :

- » Elargir davantage l'accès au financement pour les microentreprises et très petites entreprises,
- » Accélérer l'innovation et la transformation digitale au bénéfice de la proximité et de l'efficacité,
- » Renforcer son rôle d'acteur engagé dans le développement économique et social du Maroc, tout en préparant l'avenir de notre Institution pour accompagner encore plus fortement les aspirations entrepreneuriales de notre pays.

Plus qu'un opérateur de financement, Al Amana est et restera un partenaire de confiance, un catalyseur d'opportunités et un acteur résolument tourné vers l'avenir.

Ahmed Ghazali

Président du Conseil
d'Administration

PRÉSENTATION

AL AMANA MICROFINANCE





IDENTITÉ



Al Amana Microfinance est une organisation régie par le dahir du 15/11/1958 et les lois 18/97 et 58/03 relatives à l'exercice de l'activité du micro-crédit. Elle a été créée le 13 février 1997 et agréée en tant qu'association de microcrédit par le Ministère des Finances le 31 mars 2000.

Al Amana Microfinance déploie ses services à fin 2024 à travers un réseau de distribution qui couvre 81 arrondissements, 247 communes urbaines et 312 rurales par ses 645 agences dont 86 agences mobiles desservant les zones rurales enclavées.

MISSION



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

VISION



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

VALEURS



Les valeurs de Al Amana Microfinance reposent sur quatre groupes :

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

Historique

2000
Obtention de l'agrément en tant que association de micro crédit

1997
Création de Al Amana avec l'impulsion des autorités publiques et la participation de personnalités de renom avec des profils diversifiés

2002
Autonomie financière et de gestion

2004
Lancement du prêt individuel

2007
Changement du siège social

2008
Refonte du système d'information et de l'organisation

2009
Changement de l'identité visuelle

2011
Lancement du programme Oufouq 2015

2012
Lancement des nouveaux produits transfert d'argent et micro assurance

2014
Al Amana classée parmi les meilleurs employeurs au Maroc

2016
Convention des cadres et lancement du programme oufouq 2018

2017
- M. Ahmed Ghazali élu président de la FNAME
- M.Youssef Bencheqroun élu président du CA de Sanabel
- Obtention de la certification Smart Campaign

2018
Obtention de la certification ISO9001 V : 2015

2019
- Lancement du projet d'entreprise oufouq 2021
- Maintien des certifications ISO 9001 : 2015 et Smart Campaign
- Lancement de nouveaux produits spécial TPE

2020
- lancement du plan de continuité d'activité (PCA) suite à la crise sanitaire
- Participation à l'élan national de distribution des aides sociales aux bénéficiaires

2021
- Renouvellement de la certification ISO 9001 : 2015
- Démarrage de l'agence TPE

2022
- Lancement des rencontres régionales avec le personnel de l'institution
- Maintien de la certification ISO 9001 : 2015

2023
- Lancement de la mise en place du nouveau Core banking system « **Amplitude up** »
- Adoption de la nouvelle mouture du code d'éthique et de déontologie

2024
- Réorganisation des fonctions centrales

GOUVERNANCE

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

Le Conseil d'Administration, compte actuellement 21 membres, sa principale mission consiste à se prononcer sur l'ensemble des décisions relatives aux grandes orientations stratégiques, économiques, sociales, financières ou technologiques de l'institution et veille à leur mise en œuvre par la Direction Générale placée sous le contrôle du Bureau Exécutif.

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

Les Comités spécialisés sont des instances de gouvernance placées sous l'autorité du Conseil d'Administration auquel elles rendent compte de leurs travaux et de leurs recommandations. Les comités ont pour mission de faciliter et d'accompagner l'exercice par le Conseil d'Administration de sa gouvernance globale.

GOUVERNANCE



Organes de Gouvernance



M. Driss JETTOU

Président d'honneur

- Ancien 1^{er} Ministre
- Industriel



M. Ahmed GHAZALI

Président du Conseil d'Administration

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



Mme. Marie Thérèse DILAMI

Ancienne Directrice des Rédactions de l'Economiste

- Vice-présidente
- Membre du comité Ressources Humaines



M. Thami GHORFI

Président Directeur Général de l'ESCA Ecole de Management

- Vice-président
- Président du comité Audit



Mme. Mounia BOUCETTA

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

- Vice Présidente
- Membre du Comité Stratégie et Utilité Sociale



Mme. Laila Mamou

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

- Assesseur
- Présidente du comité Stratégie et Utilité Sociale



M. Mourad HAMAYET

Consultant

- Trésorier
- Président du Comité Ressources Humaines



M. Lahcen AGNAOU

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

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



M. Med Fouzi MOURJI

Professeur de l'enseignement supérieur

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



M. Abderrahmane ZAH

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

- Assesseur
- Membres du Comité Stratégie et Utilité Sociale



M. M'hamed SEDRATI

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

- Assesseur
- Membre du Comité Stratégie et Utilité Sociale



M. M'hamed ELLATIFY

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

- Assesseur
- Membre du comité Stratégie et Utilité Sociale



M. Younes SLAOUI

Directeur Général de l'Ecole Française Internationale

- Secrétaire Général
- Membre du Comité Audit



M. Mustapha BOUJRAD

Directeur de Cabinet de Consulting

- Assesseur
- Président du Comité Ethique
- Membre du Comité Ressources Humaines



Mme. Meriem OTHMANI

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

- Assesseur
- Membre du Comité Stratégie et Utilité Sociale



Mme. Imane Kerkeb

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

- Assesseur
- Membre du comité Ressources Humaines



M. JeanMarie PREVOST

Représentant de la SIDI

- Assesseur



Mme. Khadija EL BAKRI

Chef d'Entreprise

- Assesseur



M. Younes BENAKKI

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

- Assesseur



M. Driss KHRUZ

Professeur de sciences économiques
Ancien Directeur de la Bibliothèque Nationale

- Assesseur
- Membre du Comité Stratégie et Utilité Sociale



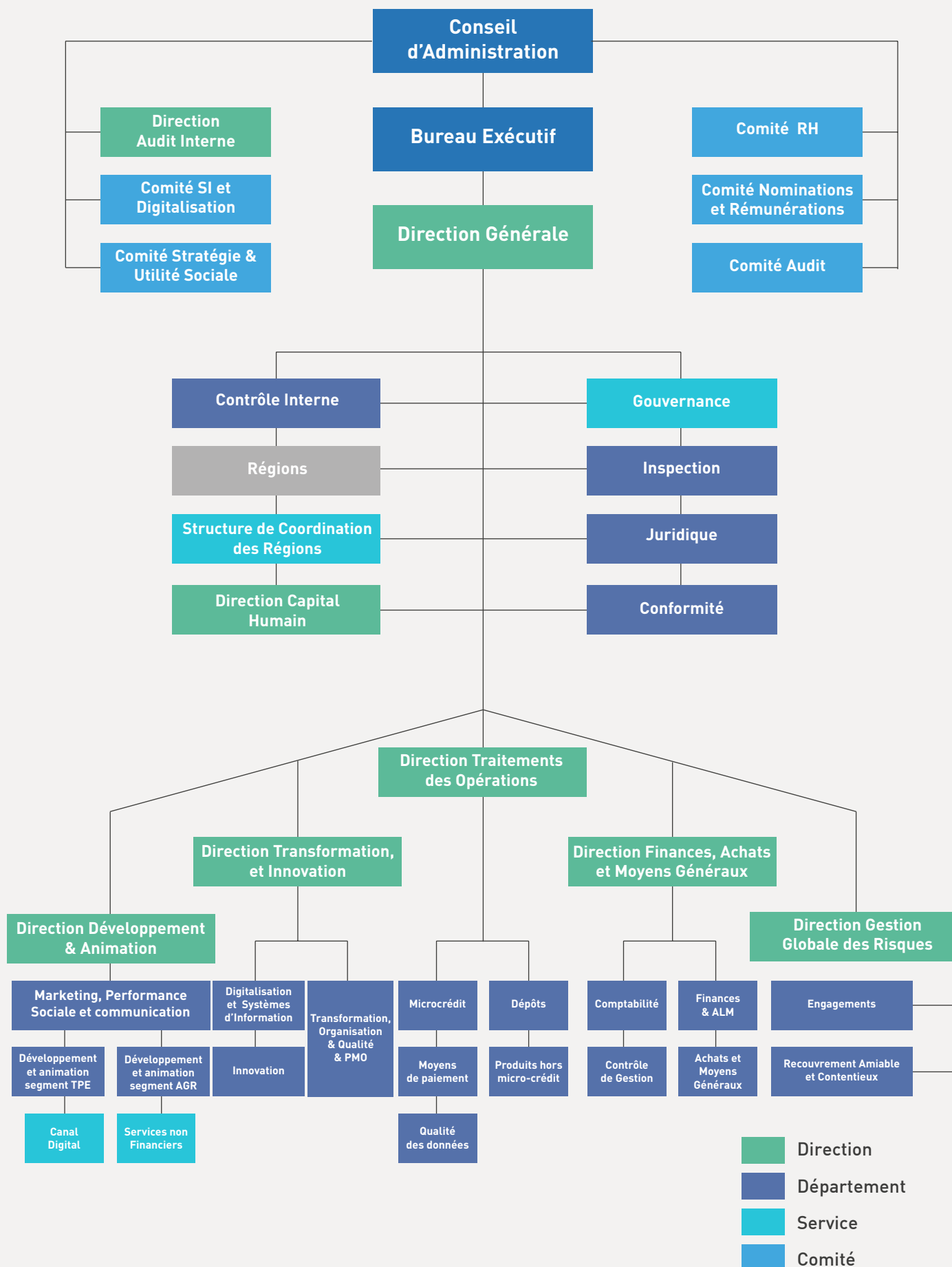
- Comité Audit
- Comité Ressources Humaines
- Comité Stratégie et Utilité Sociale
- Comité Système d'Information et Digitalisation

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

Comités spécialisés de gouvernance			
	Attributions	Président	Membres
Comité Ressources Humaines	- Superviser la situation de l'organisation et de la gestion des Ressources Humaines en examinant et en apportant des avis au management, au Bureau Exécutif et au Conseil d'Administration quant à : la situation des effectifs, des recrutements, des plans de formation, des plans de développement, de l'évolution de l'organisation....	M. Mourad Hamayet	Mme. Marie Thérèse Dilami M. Mustapha Boujrad Mme. Imane Kerkeb
Comité Audit	- Assurer la surveillance et l'évaluation de la mise en œuvre du dispositif du contrôle interne, de la gestion des risques et de la conduite de l'activité de l'audit. - Concourir efficacement à la préparation des décisions stratégiques du Conseil d'Administration et à l'exercice de son devoir de surveillance. - Réaliser sa mission en s'assurant que les organes, dispositifs, mécanismes et outils de management et de contrôle interne et externe fonctionnent normalement et disposent des habilités, compétences et moyens requis pour garantir la gestion optimale de l'organisation.	M. Thami Ghorfi	M. Mohamed Fouzi Mourji M. Younes Slaoui M. Lahcen Agnaou
Comité Stratégie et Utilité Sociale	- Examiner et donner son avis sur les grandes orientations stratégiques de l'institution, en particulier sur : le référentiel stratégique, la politique commerciale, les accords stratégiques, les alliances et partenariats, les projets de croissance externe et interne ou de cession devant être autorisés par le Conseil d'Administration, ainsi que l'impact de l'Association sur son environnement.	Mme. Laila Mamou	M. Ahmed Ghazali Mme. Mounia Boucetta M. M'hamed Sedrati M. Abderrahmane Zahi M. M'hamed Ellatify Mme. Meriem Othmani M. Driss Khrouz
Comité Système d'Information et Digitalisation	- Examiner le plan de développement SI, les indicateurs de la qualité SI ainsi que la stratégie de Digitalisation.	M. Lahcen Agnaou	M. Ahmed Ghazali M. Mohamed Fouzi Mourji

Organisation

ORGANIGRAMME CENTRAL



COMITÉ EXECUTIF



M. Youssef BENCHEQROUN
Directeur Général



M. Hicham TALIB
Direction
Transformation,
et Innovation



M. Badie EL HIRACHE
Direction Gestion Globale
des Risques



M. Younes LATRACHE
Direction
Audit Interne



M. Otmane CHEBIHI
Direction
Capital Humain

RESPONSABLES DES DÉPARTEMENTS



Mme. Fatima Zahra ZAIM IDRISSE
Engagements



Mme. N'sira FOFANA
Marketing,
Performance Sociale
et communication



Mme. Hanane EL BOUHACHEMI
Transformation,
Organisation &
Qualité & PMO



Mme. Hind MOUBARAKI
Conformité



M. Wadii HOURRI
Finances & ALM



M. Mostafa EL KORICHI
Innovation



M. Abdelmoula ESSALHI
Comptabilité



M. Abdellah AKHIAT
Digitalisation et
Systèmes d'Information



M. Badre Eddine L BOUCHIKHI
Inspection



M. Mhamed SOUBAI
Recouvrement Amiable
et Contentieux



M. Nabil CHOUITER
Développement et
animation segment
AGR



M. Saad ZEROUAL
Développement et
animation segment
TPE



M. Abdeljabbar BOUCHAFRA
Contrôle Interne



M. El Mehdi HOUACHI
Chef de Département

DIRECTEURS RÉGIONAUX



M. Aziz SLIMANI
Casa



M. Kamal IDRISSE YOUSSEF
Rabat



M. Mohammed TADDIST
Marrakech



M. Boubker MOHAMED
Tanger



M. Driss FERNANE
Fès



M. Othmane JORTI
Agadir



M. Abdelhamid ARIANI
Oujda



M. Mohammed BENCHEKROUN LAHSIB
El-Jadida

OFFRE DE PRODUITS ET SERVICES

PRODUITS DE MICOCRÉDIT

Fidèle à sa mission d'inclusion financière, Al Amana Microfinance propose une gamme diversifiée de produits de microcrédit destinés à soutenir les activités génératrices de revenus des populations exclues des circuits bancaires classiques. Ces services s'adressent en priorité aux jeunes, aux femmes, aux micro-entrepreneurs, habitants des zones rurales et, plus largement aux personnes économiquement fragilisées, avec pour objectif de renforcer leur autonomie économique et leur résilience.



PRÊTS SOLIDAIRES (PS)

Prêts octroyés à des groupes de 5 personnes maximum engagées à développer leurs activités génératrices de revenu et à se cautionner mutuellement pour le remboursement de leurs prêts. Les montants de ces prêts peuvent atteindre 50.000 DH remboursables par échéances bimensuelles ou mensuelles.



PRÊTS INDIVIDUELS A L'ENTREPRISE (PIE)

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

Les montants de ces prêts peuvent atteindre 50.000 DH remboursables par échéances bimensuelles ou mensuelles.



PRÊTS INDIVIDUELS AU LOGEMENT (PIL)

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

Les montants de ces prêts peuvent atteindre 50.000 DH remboursables par échéances bimensuelles ou mensuelles.



PRÊTS IDMAJ

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

Les montants de ces prêts sont compris entre 1.000 et 50.000 DH remboursables par échéances bimensuelles ou mensuelles.



TAMWIL MOUMTAZ

Tamwil Moumtaz s'adresse à toute TPE ou auto-entrepreneur désireux de développer leurs activités et dont le besoin de financement est compris entre 10.000 DH et 50.000 DH.

PRODUITS DESTINÉS A LA TPE

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



TAMWIL OTO

Tamwil OTO est un prêt destiné au financement de l'acquisition d'un véhicule neuf nécessaire à l'exercice des activités professionnelles de l'entreprise. Un prêt dont le montant est compris entre 10.000 Dhs et 150.000 Dhs avec des mensualités allant de 6 mois à 5 ans.

Ce produit propose une tarification adaptée, des frais de dossier forfaitaires et aussi des garanties allégées selon la situation professionnelle du client.



TAMWIL MILKIA

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



TAMWIL TANMIYA

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



PRODUITS DE DIVERSIFICATION



TAYSSIR AL AMANA

Service d'assistance médicale, assuré en partenariat avec un partenaire spécialisé. Il couvre les clients d'AL Amana, ainsi que leurs conjoints et enfants pendant toute la durée de leurs prêts. L'assistance médicale couvre toutes les étapes de la vie du client et de sa famille depuis la naissance jusqu'au décès, en prenant en compte les urgences médicales, telles que : le transport ambulatoire, l'hospitalisation et le forfait d'assistance pour le premier diagnostic d'une maladie grave. Le coût de la prestation famille est de 10DHs par mois.

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



TRANSFERT D'ARGENT

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



HISSAB BIKHIR

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

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



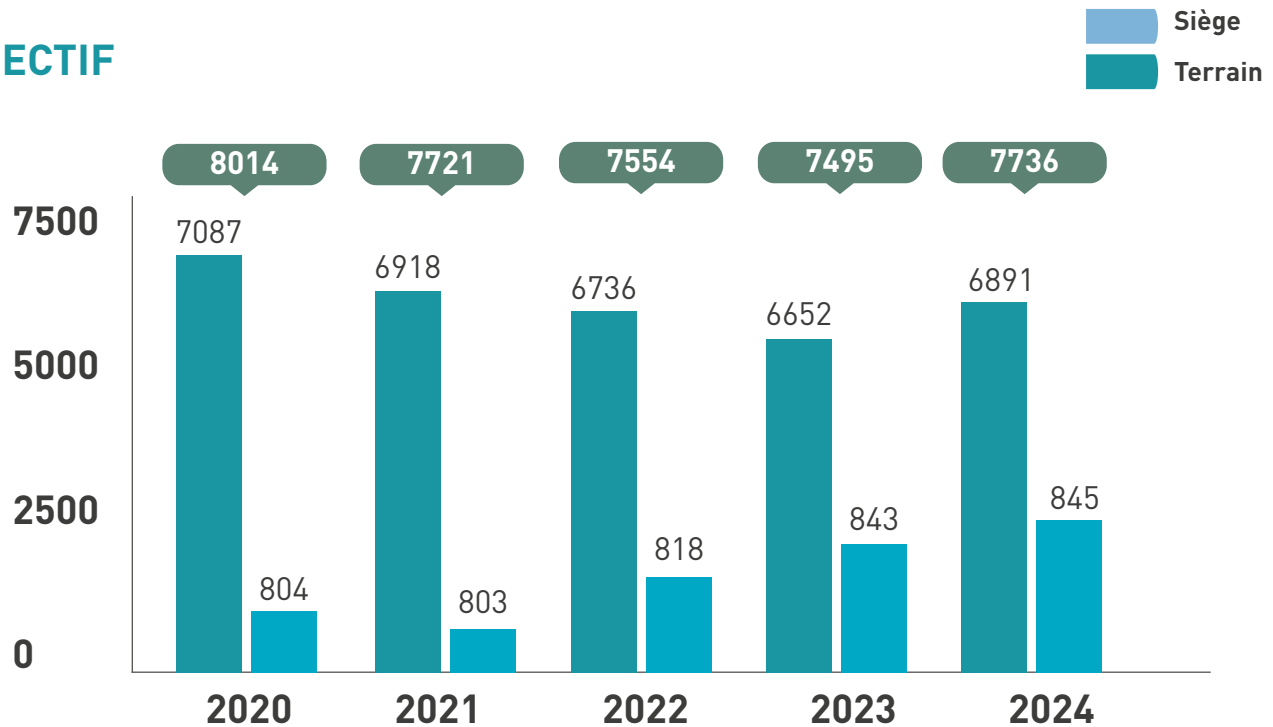
PRODUITS DOMESTIQUES

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



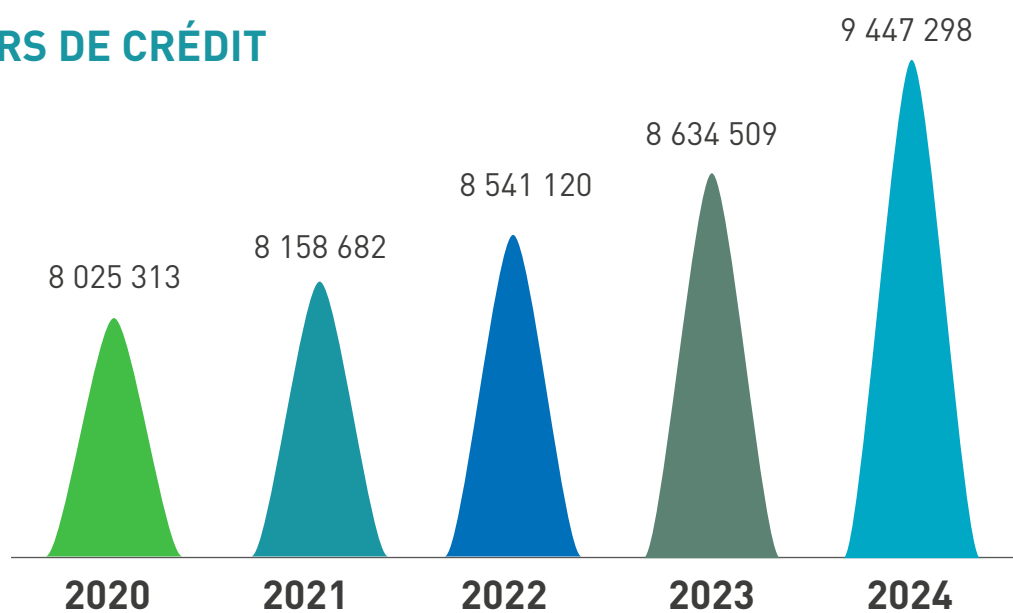
ÉVOLUTION DU SECTEUR DU MICROCRÉDIT

EFFECTIF



L'effectif global du secteur a augmenté de 3,22 % par rapport à l'année précédente, passant de 7495 employés à fin 2023 à 7736 à fin 2024, traduisant une consolidation de l'ancrage de proximité du secteur.

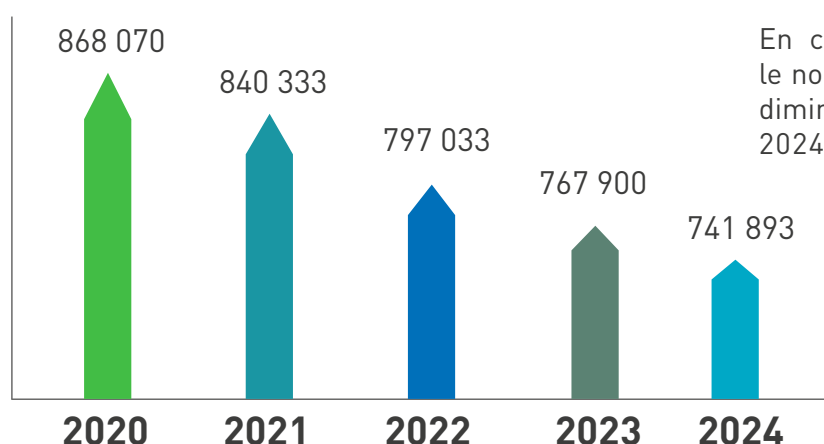
ENCOURS DE CRÉDIT



L'encours* des prêts a enregistré à fin 2024 une évolution de l'ordre de 9,41% par rapport à fin 2023, il s'est établi à 9,447 milliards de dirhams. Cette dynamique positive témoigne de la confiance renouvelée des clients envers les institutions de microfinance.

*Encours en milliers de dirhams

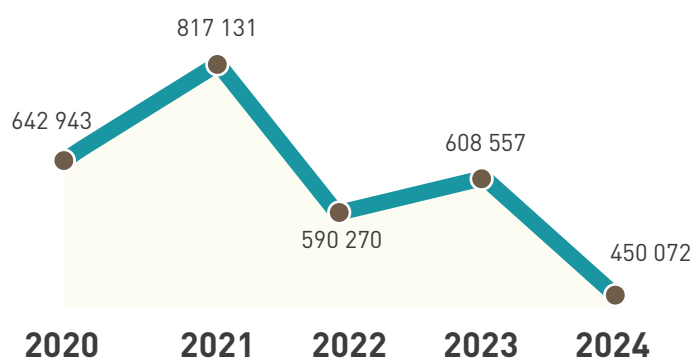
CLIENTS ACTIFS



En comparaison avec l'exercice 2023, le nombre de clients actifs a connu une diminution de l'ordre de 3,39% à fin 2024.

PORTEFEUILLE A RISQUE "PAR À 30 JOURS"

Le montant du PAR sectoriel à 30 jours a enregistré une baisse de l'ordre de 26,04% à fin 2024, comparativement à l'exercice précédent.



AL AMANA DANS LE SECTEUR

Indicateurs d'activité	Secteur 2024	Al Amana microfinance	Part d'Al Amana dans le secteur
Effectifs total du personnel	7736	2570	33.22%
Nombre d'agences	1564	559	36%
Nombre de guichets mobiles	121	86	71%
Clients actifs	741 893	263 812	36%
Prêts débloqués de l'année (en Nombre)	440 883	165 692	38%
Prêts débloqués de l'année (montants en milliers de DHs)	7 177 355	2 443 085	34%
Encours brut en milliers de Dhs	9 447 298	2 996 699	32%
Nombre de clients bénéficiaires de la Micro-assurance	ND*	216 651	-
Nombre d'ouvertures de comptes bancaires	ND*	24 344	-

*Données non disponibles

ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

ACTIVITÉ DE MICROCRÉDIT

Al Amana a clôturé l'année 2024 avec un excédent comptable positif de 117,8 millions de DH, un portefeuille de 263 812 prêts actifs, et un encours brut de 2 996 699 dhs.

Pour mieux accompagner le développement de notre institution, l'organisation du réseau a été consolidée autour de 8 régions, 31 succursales, 645 agences dont 86 véhicules guichets, soit 38% du potentiel du secteur.

Dans un contexte marqué par des années consécutives de crise inflationniste et de sécheresse, nos fonds propres comptables ont démontré une résilience notable en s'accroissant de 6%. Cette progression a permis de porter les fonds propres à 1 749 884 KDH contre 1 635 520 KDH l'année précédente. Cette évolution illustre la capacité de l'institution à renforcer ses ressources durables et sa capacité à maintenir une stabilité financière solide malgré les défis macroéconomiques persistants.



L'ENCOURS

2 996 699

Chiffres en milliers de Dhs

2 737 186

2 608 860

2 725 953

2 822 201

2020

2021

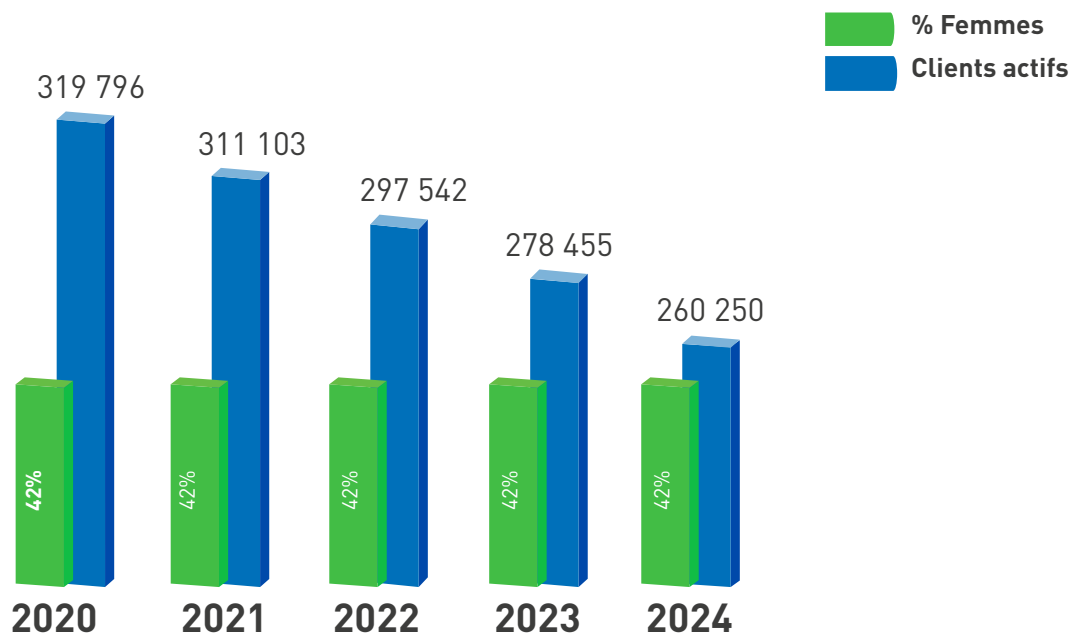
2022

2023

2024

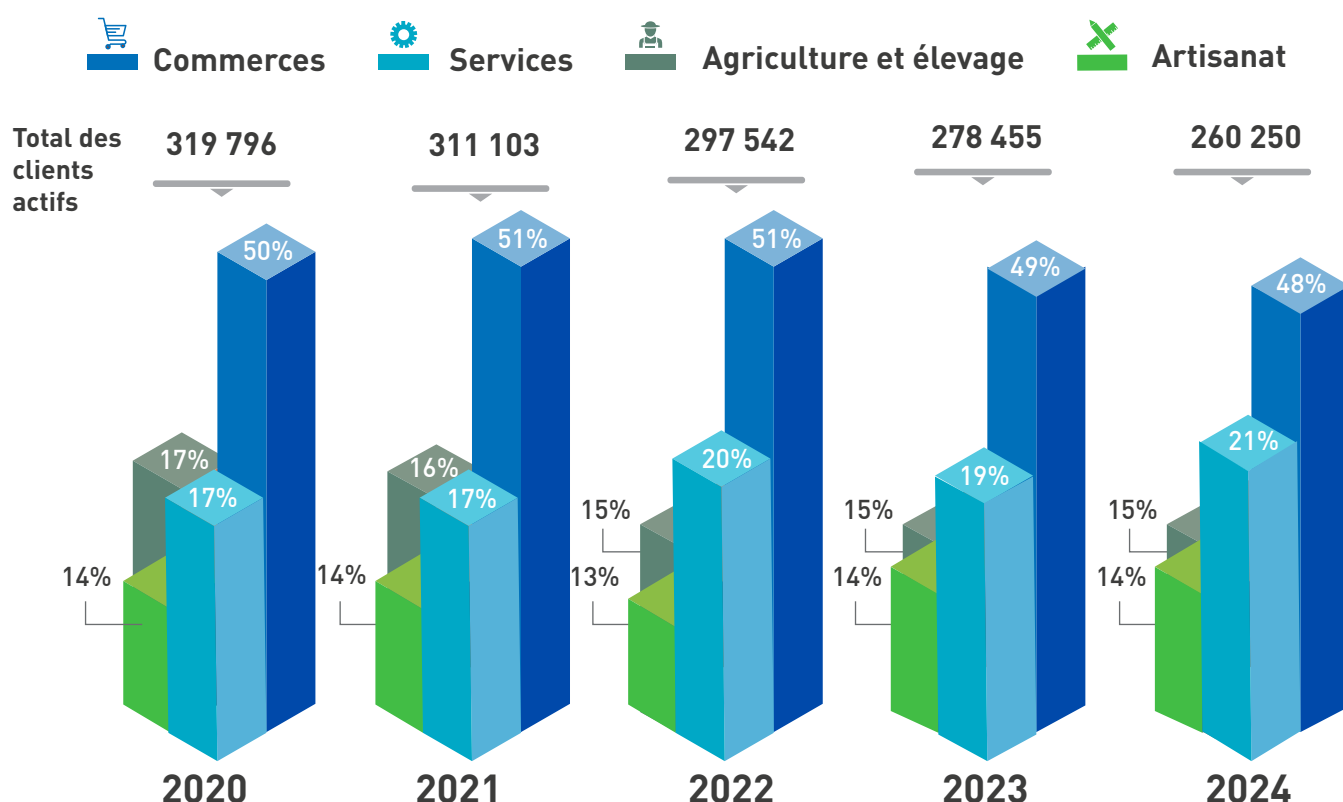
À la fin de l'année 2024, l'encours des prêts après radiation a enregistré une hausse de l'ordre de 6% par rapport à l'exercice 2023.

CLIENTS ACTIFS



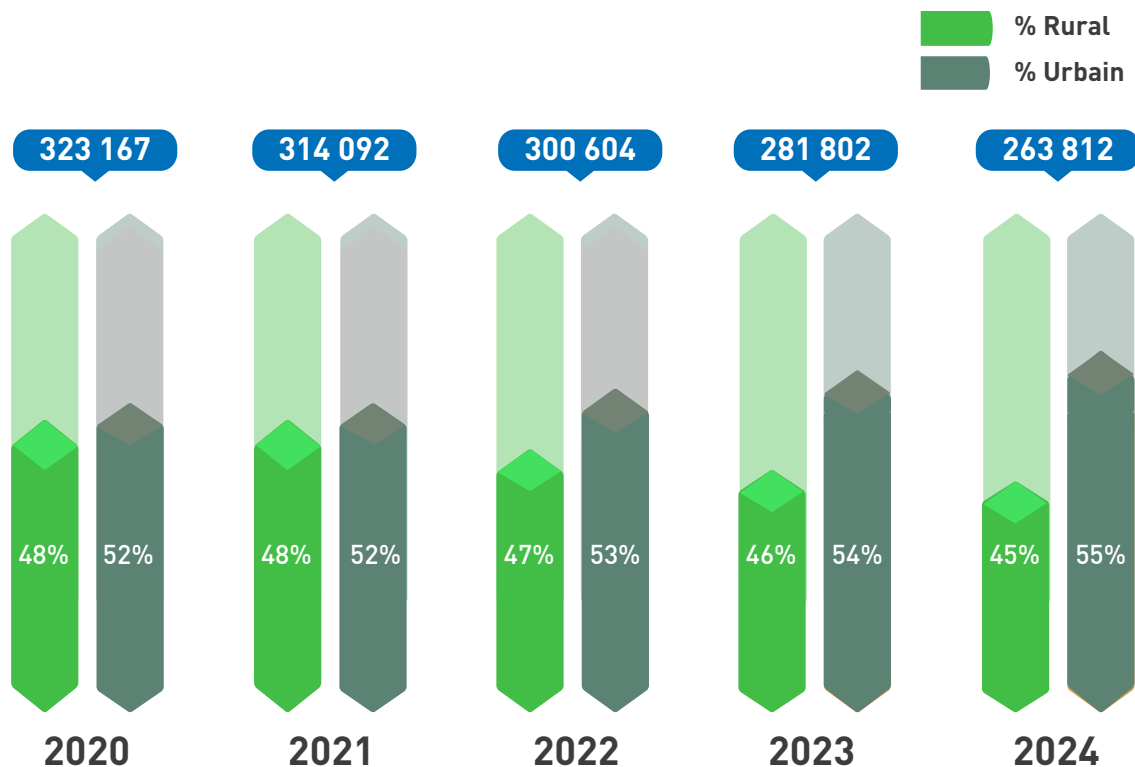
Le nombre des clients actifs a régressé de l'ordre de 6,5% par rapport à l'année 2023. La part des femmes est restée inchangée durant cette même période.

ÉVOLUTION DES CLIENTS ACTIFS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ



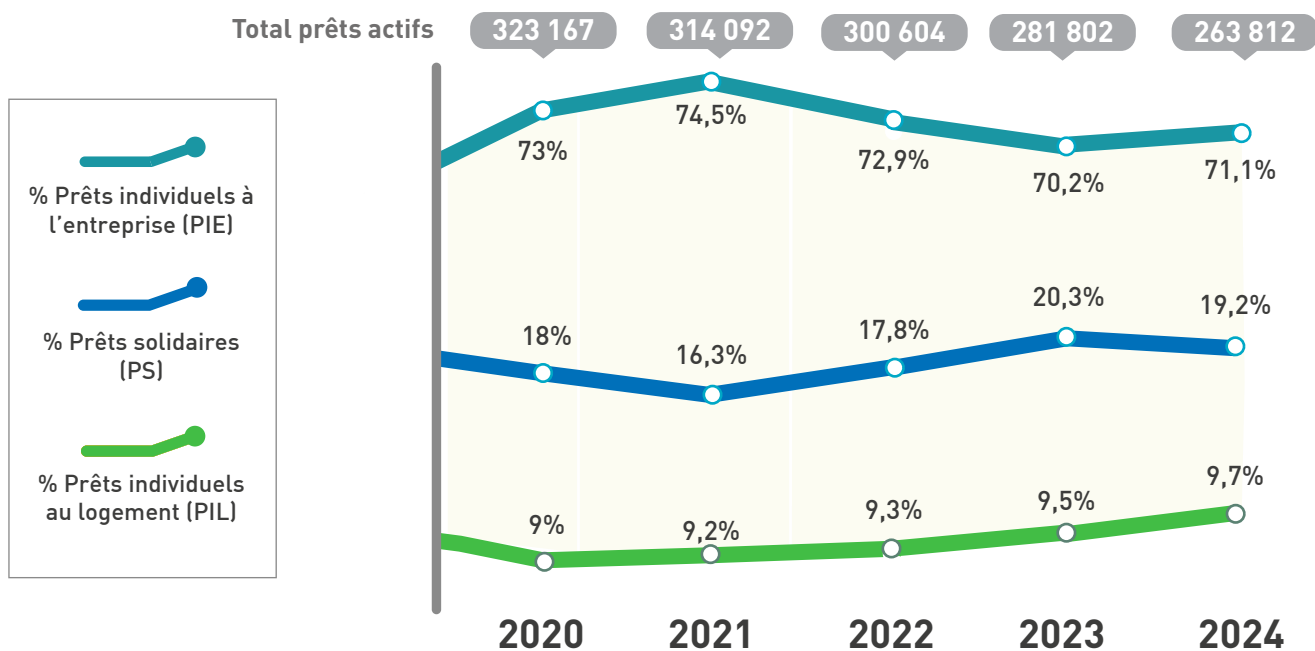
En 2024, 48% des clients actifs d'Al Amana exercent une activité commerciale, confirmant la prédominance de ce secteur malgré un léger recul par rapport à 2023. Les services représentent désormais 21% des clients, en progression de deux points, traduisant une diversification progressive des profils financés. Les secteurs de l'agriculture et de l'élevage (15 %) ainsi que l'artisanat (14 %) restent stables par rapport à l'année précédente, reflétant une orientation équilibrée du portefeuille clients entre secteurs productifs et de proximité.

PRÊTS ACTIFS



En 2024, le nombre de prêts actifs a enregistré une baisse d'environ 6% par rapport à l'exercice précédent. La répartition géographique de ces prêts montre une prédominance en milieu urbain, représentant 55% du total, tandis que le milieu rural enregistre 45%.

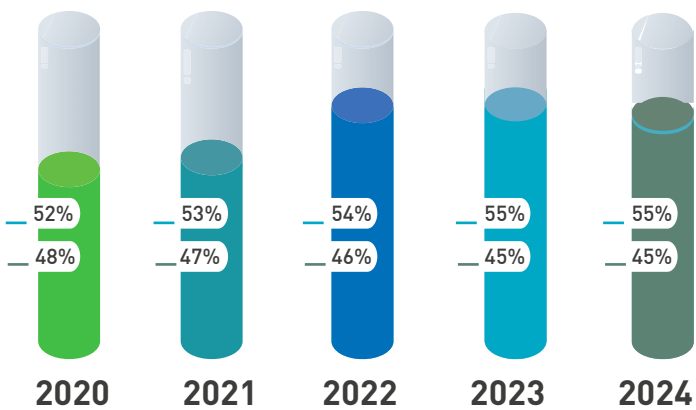
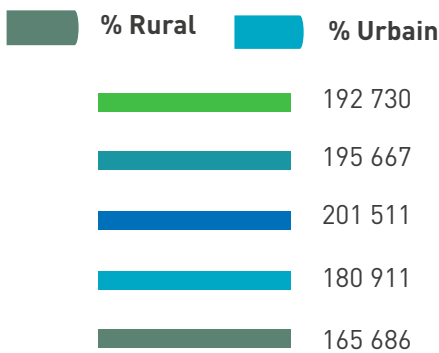
ÉVOLUTION DES PRÊTS ACTIFS PAR TYPE DE PRODUIT



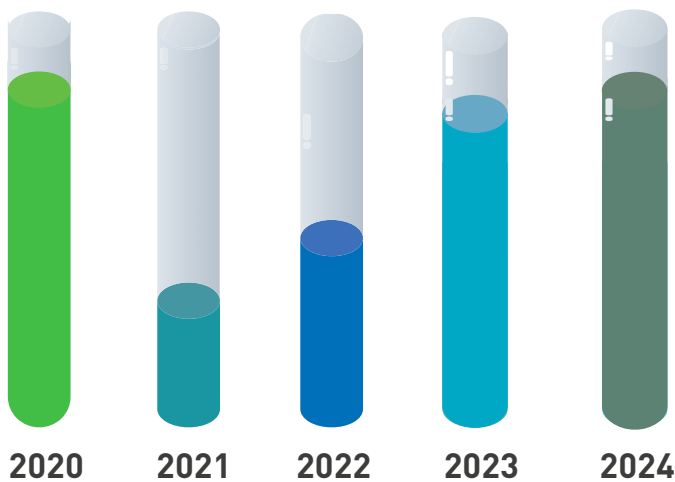
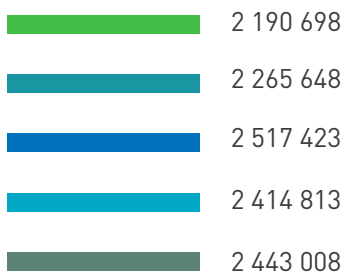
Les prêts individuels à l'entreprise et les prêts individuels au logement représentent respectivement 71,1% et 9,7% du nombre total des prêts actifs de l'institution, à fin 2024, soit une légère hausse par rapport à l'exercice 2023. Les prêts solidaires représentent et 19,2% et s'inscrivent dans une tendance baissière par rapport à l'exercice précédent.

PRÊTS DÉBLOQUÉS

Nombre de Prêts Débloqués



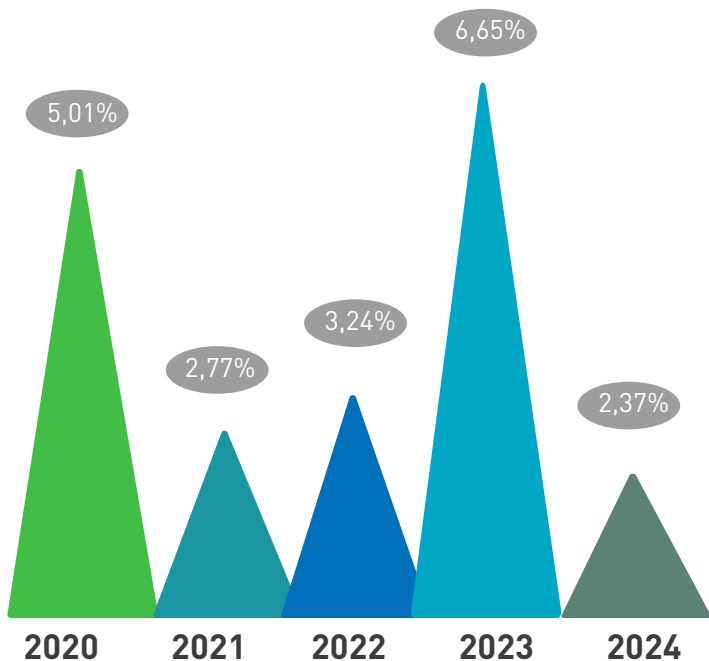
Volume de Prêts Débloqués x 1000dh



A fin 2024, le nombre de prêts débloqués a régressé de l'ordre de 8,4% comparativement à l'exercice 2023. Le volume des prêts débloqués s'est inscrit dans la même tendance haussière avec une progression de 1,1% par rapport à l'exercice 2023.

COÛT DU RISQUE

En 2024, Le coût du risque s'est établi à 2,37% contre 6,65% à fin 2023.



ACTIVITÉ DE DIVERSIFICATION

MICRO-ASSISTANCE «TAYSSIR AL AMANA»

Produit de micro-assistance TAYSSIR Al Amana lancé en 2012.

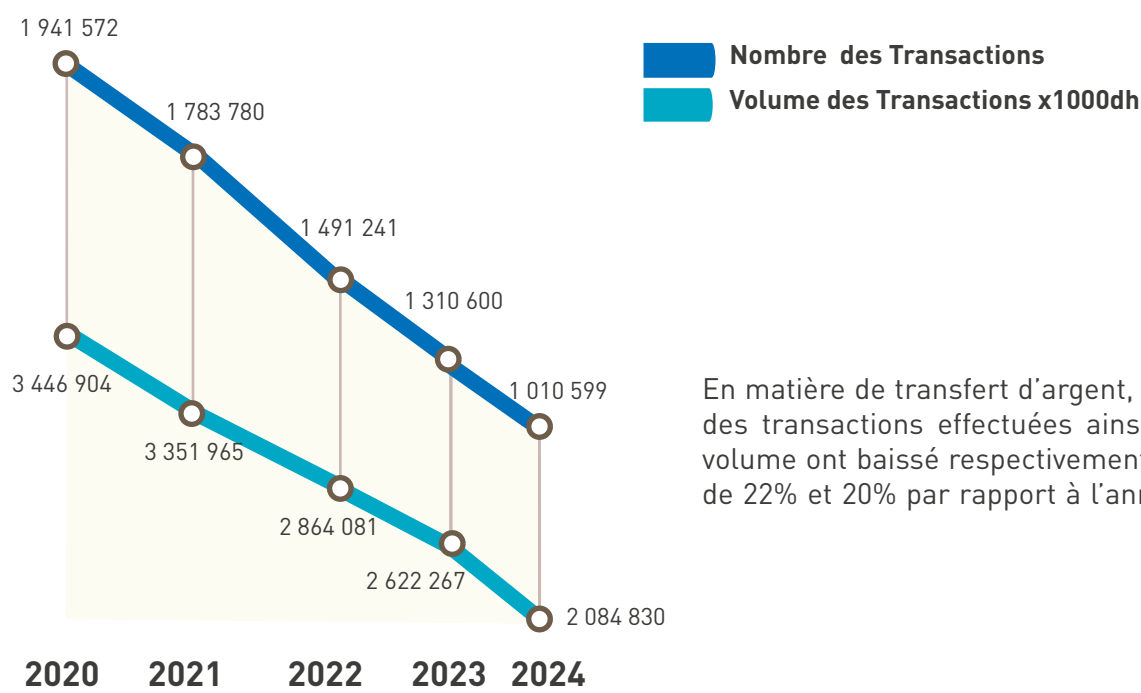
TAYSSIR Al Amana permet de couvrir les sinistres liés aux urgences médicales avec en plus les cas de naissance, et de décès.

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de clients couverts (hors membres de famille)	251 783	230 993	232 111	238 176	216 651
Nombre de personnes assurées (avec membres de famille)	1 020 183	934 909	934 361	950 930	861 963
Nombre de prestations servies	11 885	15 432	13 875	15 331	12 202
- Forfait naissance	5 507	5 795	6 220	4 997	4 041
- Participation aux frais d'hospitalisation	4 490	7 173	5 534	7 884	6 742
- Transport ambulatoire	430	288	247	507	235
- Participation aux frais funéraires	1 117	1 444	1 310	1 330	984
- Forfait invalidité	306	682	529	576	190
- Transport funèbre	35	50	35	37	10

Le nombre de prestations servies au profit des clients Tayssir Al Amana a régressé, passant de 15 331 en 2023 à 12 202 en 2024, soit une baisse de l'ordre 20% par rapport à l'exercice précédent.

Le nombre de bénéficiaires Tayssir Al Amana (membres de famille compris) a aussi connu une baisse de 9.36% par rapport à l'exercice 2023.

TRANSFERT D'ARGENT



En matière de transfert d'argent, le nombre des transactions effectuées ainsi que leur volume ont baissé respectivement, en 2024, de 22% et 20% par rapport à l'année 2023.

COMPTE DE DÉPÔT ET RETRAIT «HISSAB BIKHIR»

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

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de comptes ouverts	11 943	12 137	11 988	40 156	24 344
Nombre de cartes vendues	1 927	2 084	1 400	1456	4 805
Volume de versements (en dhs)	56 966 794	57 791 929	48 109 660	45 001 583	39 279 138
Volume de retraits (en dhs)	104 195 470	101 262 864	108 068 696	134 746 930	444 087 843

En 2024, 24 344 comptes Hissab Bikhir ont été ouverts, contre 40 156 en 2023, soit une baisse de la dynamique d'ouverture.

En revanche, le nombre de cartes bancaires vendues a enregistré une hausse remarquable de 230 % sur la même période.

Le volume des versements s'est établi à 39 millions de dirhams, en baisse de 12,72 % par rapport à 2023.

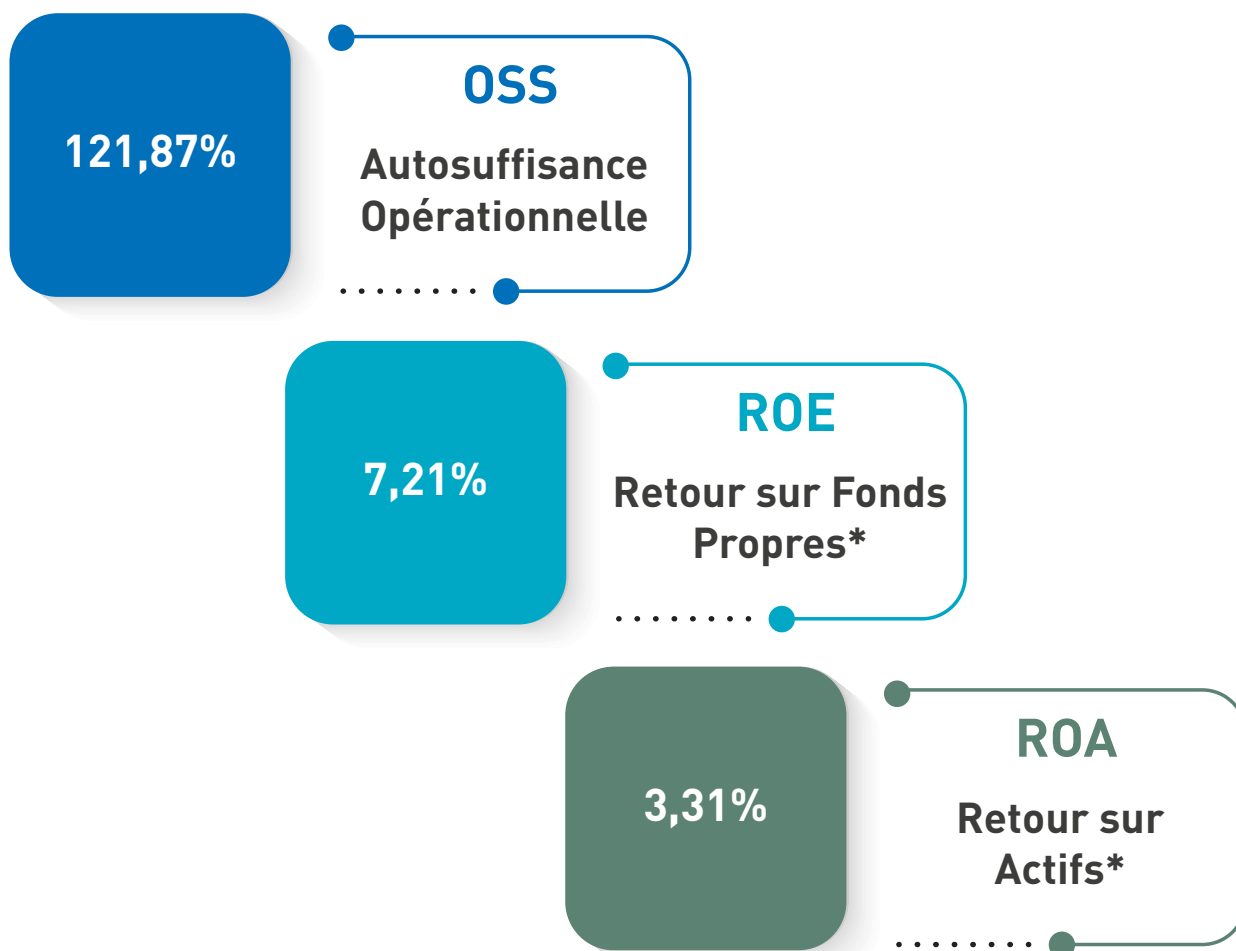
À l'inverse, le volume des retraits a connu une progression significative, atteignant 444 millions de dirhams en 2024 contre 134 millions l'année précédente, soit une augmentation de 230 %, témoignant d'une intensification de l'usage des comptes.



PERFORMANCE SOCIALE

SOUCI PERMANENT DE LA DOUBLE PERFORMANCE SOCIALE ET FINANCIÈRE

INDICATEURS FINANCIERS 2024

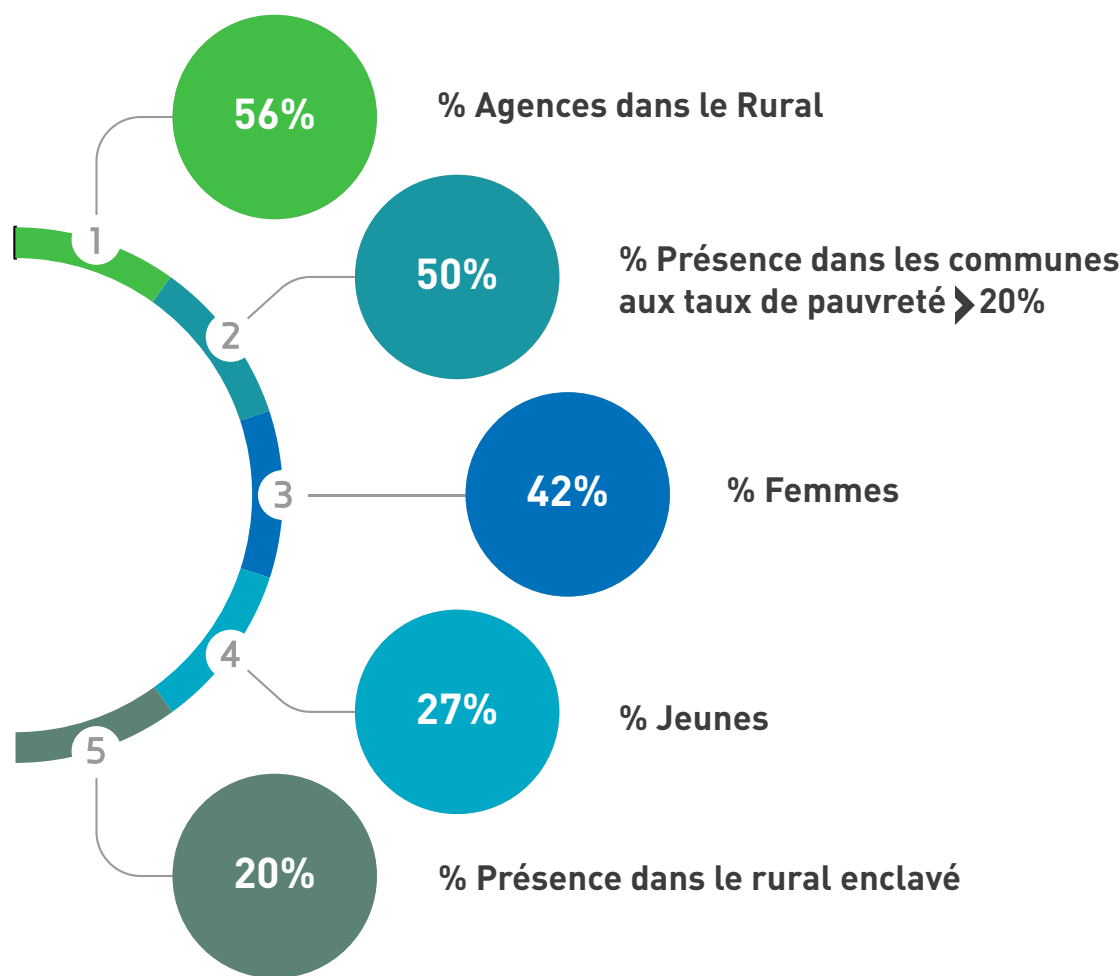


*Ratios hors provisions pour risques généraux

INDICATEURS SOCIAUX 2024

	2020	2021	2022	2023	2024
% prêts de montant ≤30% du PIB/habitant (9000dh)	66%	63%	61,57%	59,24%	60,02%
% prêts dont traites ≤1% du PIB/ habitant (300dh)	18%	20%	13,64%	14,19%	14,05%
Croissance du patrimoine moyen des clients	3,2%	3,2%	1,17%	1,29%	2,1%
Traite moyenne rapprochée à la marge client	14,1%	14,1%	16%	16.2%	16,05%

INCLUSION FINANCIÈRE ÉTENDUE AUX PLUS VULNÉRABLES



Le réseau de distribution d’al Amana Microfinance est constitué à hauteur de 56% d’agences situées au milieu rural, dont 20% au rural enclavé.

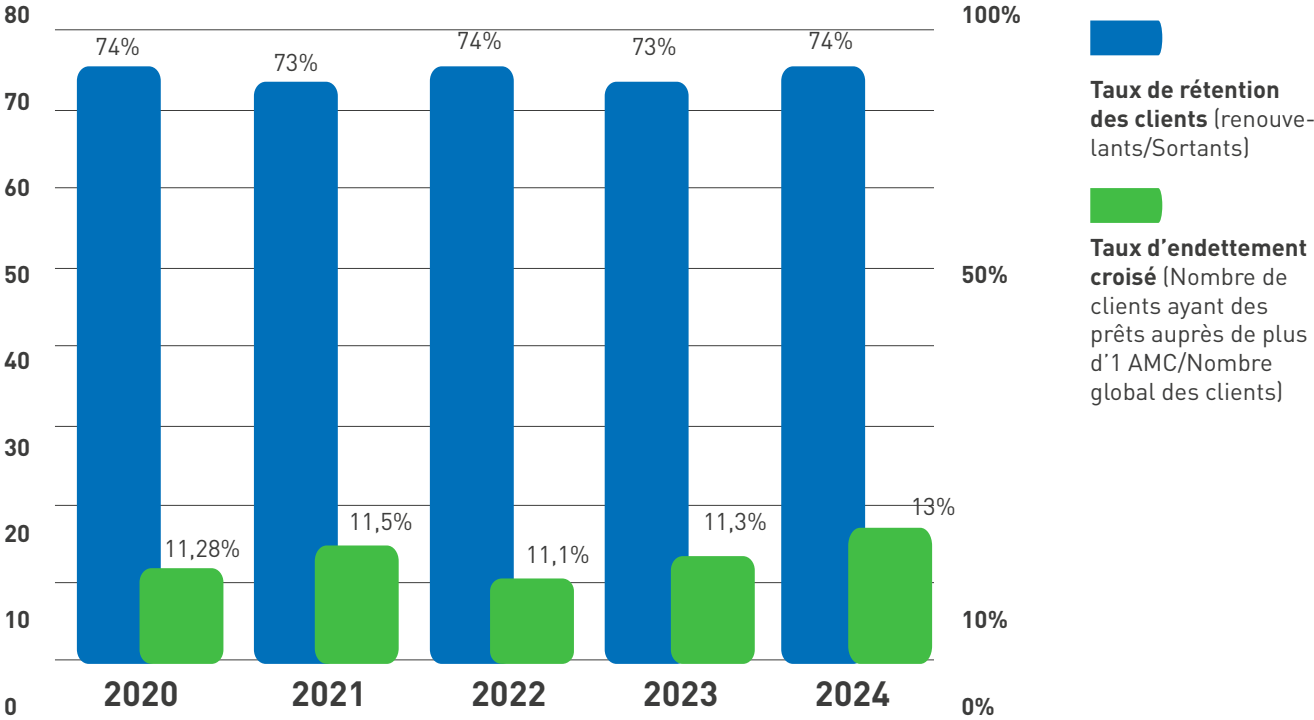
Al Amana est présente dans 50% des communes à taux de pauvreté supérieur à 20%.

Les femmes représentent 42% de la clientèle d’al Amana, alors que les jeunes y représentent 27%.

ACCESSIBILITÉ AU MICROCRÉDIT

2024	< 1000 \$	[1000 - 2000] \$	[2000 - 3500] \$	> 3500 \$
Nombre de prêts déboursés	95 650	54 478	8 958	6 600
Montant déboursé	794 908 409	898 989 318	281 133 826	467 976 312

FIDÉLISATION ET PROTECTION DES CLIENTS



A fin 2024, Le taux de rétention des clients a légèrement augmenté par rapport à l'exercice 2023, le taux d'endettement croisé s'inscrit également dans une tendance haussière passant de 11% à 13% à fin 2024.

SUIVI DE L'IMPACT QUALITATIF ET DE LA SATISFACTION CLIENT

La présente section met en lumière les principaux résultats du suivi de l'impact qualitatif et du niveau de satisfaction des clients, lors de l'exercice 2024, à travers un ensemble d'indicateurs reflétant leur perception et l'évolution de leurs activités après financement.

Transformation au secteur formel	Parmi les 1809 clients de l'échantillon sondé, 20% de l'échantillon interrogé déclarent avoir un statut formel pour leur activité avant l'octroi de leur dernier prêt auprès d'al Amana
Passage au système bancaire	Parmi les 1809 clients de l'échantillon sondé, Seulement 1% de l'échantillon affirme avoir ouvert un compte bancaire après avoir obtenu leur prêt auprès d'Al Amana. Sur les 1445 clients ayant un statut informel, la totalité de l'échantillon déclare avoir conservé le même statut informel, même après l'obtention du prêt auprès d'Al Amana.
Nombre d'emplois créés après avoir contracté le prêt	Parmi les 1809 clients de l'échantillon, 6% de l'échantillon ont créé des postes d'emploi après avoir obtenu un crédit auprès d'al Amana.
Taux de satisfaction des clients	Satisfaction concernant les produits et services d'al Amana : Parmi les 1353 clients de l'échantillon sondé, lors de l'enquête de satisfaction 2024, 1258 clients ont déclaré être satisfaits, soit 93% de l'échantillon sondé.

SERVICES NON FINANCIERS

Les services non financiers regroupent l'ensemble des actions menées par les institutions de microfinance pour renforcer l'impact de leurs produits financiers sur les bénéficiaires.

Fidèle à sa double mission de performance financière et sociale, Al Amana Microfinance accompagne ses clients dans le développement de leurs activités à travers trois leviers majeurs : la formation, l'appui à la commercialisation et la valorisation des clients.

ACCOMPAGNEMENT ET FORMATION

L'offre de formation vise à développer les compétences managériales, entrepreneuriales et transverses des clients.

Elle s'appuie principalement sur des modules élaborés avec les partenaires de l'institution, notamment le programme d'éducation financière de la Fondation Marocaine pour l'Éducation Financière relevant de Bank Al Maghrib.

En 2024 :



- Nos agents de crédit ont dispensé 32 162 formations de base en éducation financière avant le déblocage des prêts, en y associant conseils et orientations adaptés à chaque situation.

- Grâce à ses différents partenariats, Al Amana Microfinance a élargi son catalogue de formation avec des modules portant sur : l'éducation financière, le développement entrepreneurial, le développement humain, en techniques de vente, diagnostic de l'entreprise, et éducation environnementale.

- Le partenariat avec la Fondation Marocaine pour l'Éducation Financière a renforcé notre engagement d'accompagnement, via un programme complet dispensé par nos formateurs internes.

- L'institution a participé activement aux différents événements organisés par la Fondation Marocaine pour l'Éducation Financière, notamment à la 12^{ème} édition de la Global MoneyWeek, un événement international piloté par l'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Économiques). Cette initiative vise à rapprocher les enfants et les jeunes du monde de la finance à travers des activités pédagogiques et interactives.

- Par ailleurs, Al Amana a contribué à la Journée mondiale de l'épargne, célébrée le 31 octobre de chaque année, qui sensibilise les citoyens à l'importance de l'épargne ainsi qu'à ses méthodes et formes. Lors de ces deux événements, Al Amana Microfinance a mis en place des sessions de formation et de sensibilisation en éducation financière à destination de ses bénéficiaires.

- En mars 2023, la Chambre de Commerce de Fès-Meknès et Al Amana Microfinance ont signé un partenariat stratégique pour stimuler le développement économique local. Dans ce cadre, les formateurs internes d'Al Amana ont lancé en avril 2024, selon un planning établi avec la CCIS, des sessions d'éducation financière au profit de 170 membres de la Chambre, commerçants, industriels et prestataires de services, en leur proposant des solutions d'accompagnement, de formation et de financement adaptées à leurs besoins.

- **Des formations externes** ont été organisées dans le cadre de plusieurs initiatives visant à renforcer les compétences des bénéficiaires :

» **Bazar Solidaire M'diq :**

Des ateliers pratiques et des sessions de développement personnel ont été proposés dans le cadre du Bazar Solidaire M'diq, organisé par le Centre Mohammed VI de soutien à la microfinance solidaire, afin de renforcer les capacités des participants.

» **Événement « Années de Cultures, Qatar-Maroc 2024 » :**

Au profit des volontaires et jeunes clients, des formations animées par un expert en entrepreneuriat ont porté sur diverses thématiques, avec une approche pratique et innovante destinée à renforcer leurs compétences.

» **Jeu Éducatif :**

En partenariat avec la Fondation Marocaine pour l'Éducation Financière, un jeu éducatif spécialement conçu a permis de favoriser l'apprentissage interactif et l'acquisition de nouvelles compétences en éducation financière.

LES FORMATIONS REALISÉES EN 2024, ONT TOUCHÉ 5243 BÉNÉFICIAIRES.

Année de Culture Qatar-Maroc 2024

Dans le cadre de l'Année de Culture Qatar-Maroc 2024, Al Amana Microfinance, en partenariat avec Silatech, a contribué à rapprocher les jeunes qatariens et marocains autour de l'entrepreneuriat, de l'innovation et du développement durable.

Ce programme a réuni 24 étudiants de l'Université de Doha pour la Science et la



Technologie et de la Fondation du Qatar, ainsi que 14 jeunes entrepreneurs marocains bénéficiaires du programme Youth Opportunity. Ensemble, ils ont travaillé sur cinq projets innovants répondant à des défis socio-économiques locaux, présentés devant un jury de partenaires institutionnels.

Les temps forts :

- Formations interactives sur la gestion et la planification de petites entreprises.
- Exposition des créations de quatre jeunes clientes d'Al Amana.
- Visites immersives d'ateliers d'artisans marocains.

L'événement a été marqué par la visite de Cheikha Mayassa bint Hamad Al Thani, Présidente des Musées du Qatar, qui a salué l'engagement des participants et la qualité de leurs projets.

En favorisant l'apprentissage pratique, le partage d'expériences et les synergies culturelles, cette initiative a renforcé les liens d'amitié et ouvert de nouvelles perspectives économiques pour les jeunes des deux pays.



APPUI A LA COMMERCIALISATION

Rencontre Régionale au profit des Micro-EntrepreneurEs à Marrakech

Du 29 janvier au 4 février 2024, le Centre Mohammed VI a organisé sur la Place El Harti à Marrakech une rencontre régionale dédiée aux micro-entrepreneurs.

Un espace d'exposition a permis au grand public de découvrir une large gamme de produits et de valoriser le savoir-faire de 20 clients exposants d'Al Amana. En parallèle, des formations en entrepreneuriat ont été dispensées par le CMS, renforçant les compétences des participants en gestion d'activité.

L'événement a également intégré une session de formation pour 31 agents d'associations de microcrédit, axée sur les techniques de commercialisation et l'accompagnement client.



Journée Internationale de la femme 2024



À l'occasion de la Journée Internationale de la Femme, Al Amana a célébré les réalisations économiques, sociales et culturelles de ses clientes. Cet événement a également symbolisé l'engagement croissant de notre personnel féminin à participer activement à cette journée.

La célébration, organisée dans toutes les succursales, a inclus :

- Exposition-vente : 245 femmes ont eu l'opportunité d'exposer et de vendre leurs produits, mettant en lumière leur savoir-faire entrepreneurial.
- Formation des clientes : des sessions consacrées au renforcement des compétences et à l'accompagnement dans leur développement professionnel.
- Témoignages de clientes : des partages d'expériences inspirants et des récits de succès motivants.
- Animations : des moments d'échange, de convivialité et de festivités pour célébrer les avancées et les succès des femmes.

À cette même occasion, 304 femmes ont été récompensées, témoignant ainsi de la reconnaissance d'Al Amana pour leur engagement et leurs réussites.

Cet événement illustre parfaitement l'engagement continu d'Al Amana en faveur de l'autonomisation des femmes et de leur rôle crucial dans le développement économique et social.

Bazar Solidaire de M'Diq 4ème édition

Du 5 juillet au 21 août 2024, le CMS, en partenariat avec la préfecture de M'diq-Fnideq, a tenu la 4ème édition du Bazar Solidaire sur la corniche de M'diq.

L'événement, organisé en trois phases de 16 jours, a permis à 48 clients d'Al Amana d'exposer et vendre leurs produits : terroir certifié, cosmétiques naturels, artisanat haut de gamme, maroquinerie, tissage, broderie, vannerie, poterie, bijouterie...

Les ventes réalisées témoignent du succès de l'initiative et de l'attrait pour la qualité et l'authenticité des produits.

Cette initiative s'inscrit pleinement dans la dynamique de promotion de l'entrepreneuriat solidaire et illustre l'engagement d'AAA à accompagner les micro-entrepreneurs dans le développement, la valorisation et la commercialisation de leurs produits.



Journée Annuelle des Jeunes EntrepreneurEs

Le 12 novembre 2024, Al Amana a célébré la Journée de l'Entrepreneur, mettant à l'honneur les jeunes porteurs de projets.

L'événement a mis l'accent sur la promotion des compétences, l'accompagnement et la commercialisation des produits.

Au total, 257 clients et clientes ont exposé leurs réalisations et 438 ont été récompensés, illustrant notre engagement institutionnel envers l'émergence des jeunes micro-entrepreneurs.

VALORISATION DES CLIENTS

La 11^{ème} édition du « Prix National du Micro-Entrepreneur » (PNME) :



La 11^{ème} édition du Prix National du Micro-Entrepreneur (PNME) s'est tenue à Salé, sous l'égide du Centre Mohammed VI de Soutien à la Microfinance Solidaire (CMS) et de la Fédération Nationale des Associations de Microcrédit (FNAM).

Fruit d'un partenariat stratégique avec les Associations de Microcrédit, cet événement annuel met à l'honneur l'originalité et l'impact des micro-projets financés.

Cette année, 05 lauréats d'Al Amana, dont 02 femmes, ont été récompensés pour leur capacité à transformer un microcrédit en activité prospère, contribuant ainsi au développement économique et social du pays.

La cérémonie a également salué le rôle des membres du jury, distingués par des trophées en reconnaissance de leur contribution à la sélection des meilleurs micro-entrepreneurs.



VALORISATION DES CLIENTS

Programme d'Insertion par les Activités Économiques (PIAE) - Région Casablanca-Settat 2024 :

Dans le cadre du Programme d'Insertion par les Activités Économiques, mené en partenariat avec la Fondation Mohammed V pour la Solidarité, quatre clients méritants d'AAA ont été sélectionnés lors de la phase finale pour bénéficier d'un équipement offert par la Fondation.

Cette initiative vise à renforcer l'autonomie financière des bénéficiaires en leur fournissant les outils nécessaires au développement de leurs activités, favorisant ainsi leur inclusion économique et sociale.

11^{ème} édition du Programme d'Appui aux AGRs (PFCDG 2024) :

Le 22 janvier 2025, la Fondation CDG, en partenariat avec le CMS, la FNAME et le Fonds Jaïda, a organisé la remise des prix de l'édition spéciale Al Haouz du Programme d'Appui aux Activités Génératrices de Revenus via le microcrédit.

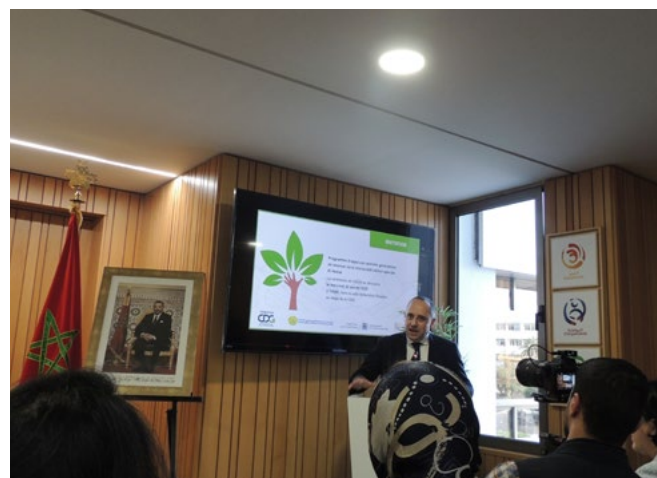
Dédiée à la relance économique des zones touchées par le séisme du 8 septembre 2023, cette édition ciblait les AGRs déjà existantes mais fragilisées par la catastrophe.

Parmi 130 dossiers déposés par Al Amana, 26 projets ont été retenus après une présélection rigoureuse, sur la base de critères tels que la pertinence, la viabilité, l'agilité opérationnelle et la solidité financière.

Deux projets féminins « coup de cœur » ont été distingués :

- Impact : projet au potentiel économique et d'employabilité le plus prometteur.
- Femme : meilleur projet porté par une femme.

Tous les lauréats ont bénéficié de formations spécialisées et de subventions pour soutenir la relance et le développement de leurs activités. Les AMCs participantes ont également été honorées par la remise de trophées, en reconnaissance de leur engagement.



RESSOURCES ET MOYENS

RÉSEAU DE DISTRIBUTION

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

	2020	2021	2022	2023	2024
RÉSEAU GLOBAL	646	616	651	647	645
Dont Rural	302	287	299	296	312
Dont Urbain	263	243	266	264	247
Dont Unités Mobiles	81	86	86	87	86

En 2024, le réseau de distribution a connu une légère diminution, passant de 647 agences à 645, avec maintien de la tendance de rééquilibrage de l'exposition Urbain/Rural.

RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIF GLOBAL

	2020	2021	2022	2023	2024
EFFECTIF GLOBAL	2422	2416	2395	2409	2570
% Réseau	91,17%	91,26%	90,98%	90,12%	89,22%
% Siège	8,38%	9,56%	9,22%	9%	11%
% Femmes dans l'Effectif Global	50%	48,71%	49,64%	49,97%	49%
% Femmes dans l'Encadrement et le top Management	33 %	33 %	32%	32,37%	33,67%

En 2024, l'effectif global de l'institution a connu une hausse, de l'ordre de 6.7%, Comparativement à l'exercice 2023.

En 2024, les femmes représentent près de 50% de l'effectif global et 33,67%% du staff d'encadrement et du top management.

FORMATION ET RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES

En 2024, Al Amana a poursuivi son engagement en faveur du développement des compétences, en renforçant aussi bien les dispositifs stratégiques que l'accès à la formation continue.

L'année a été marquée par :

- le lancement du nouveau système d’information Core Banking System Amplitude UP, avec des formations de formateurs pour préparer son déploiement en 2025,
- la mise en place d’un parcours de management de proximité destiné aux responsables d’agence, axé sur le redressement, la pérennisation, la performance et la résilience,
- le déploiement des programmes d’intégration et de montée en compétences pour les nouvelles recrues et les collaborateurs promus (agents de crédit, chargés de clientèle, responsables d’agence).

Réalisations de la formation au 31/12/2024

En dessous les réalisations de la formation à distance et en Présentiel à fin 2024 :

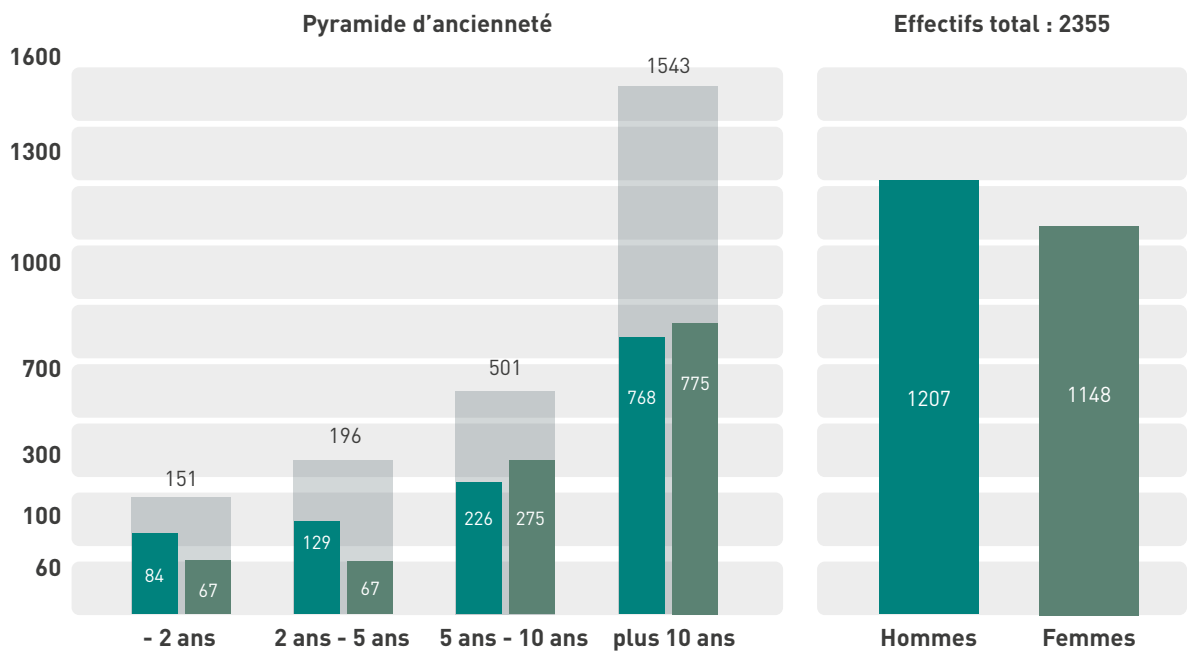
RÉALISATION DE LA FORMATION CONTINUE		AU 31/12/2024	
Présentiel & à Distance			
Type / Canal / Mode		Effectif	Nb Jour
à Distance : (01 module = 01 J.F)	E-LEARNING	8300	8330
Présentiel	INTERNE	283	1072
	EXTERNE	24	42
Total Réalisé en Présentiel et à distance		8607	9444
Effectif global al Amana au 31/12/2024		2570	
Nb Jrs Homme Formation		4	

NB : 01 jour formation = 01 module achevé

Au total, 9 444 jours de formation ont été réalisés en 2024, représentant une moyenne de 4 jours par collaborateur.

Avec un effectif global formé de 2 570 collaborateurs, la formation demeure un levier central de performance et d’accompagnement du changement.

ENGAGEMENT ET LOYAUTÉ DU PERSONNEL



En 2024, la pyramide d'ancienneté met en évidence une grande stabilité des effectifs, avec 63% des collaborateurs comptant plus de 10 ans d'ancienneté. Cette fidélité témoigne de la capacité de l'institution à retenir ses talents et traduit un niveau élevé de satisfaction et d'engagement.

L'ancienneté moyenne du personnel s'établit à 14 ans, en légère progression par rapport à l'exercice précédent.

ÉVOLUTION TAUX DE DÉPART ET TURN OVER

	Évolution taux de départ	Évolution turn over
2024	8,94%	11,25%
2023	8,86%	8,37%
2022	5,88%	6,25%
2021	4,92%	4,48%
2020	5,30%	4,79%

- Le taux de départ a enregistré une légère hausse, passant de 8,86 % à 8,94% à fin 2024.
- Le même constat s'applique au taux de turn-over ayant passé de 8,37 % à 11,25% à fin 2024.



FORMATION À DISTANCE (E-LEARNING)

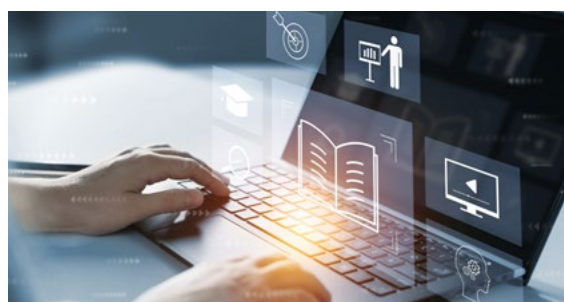
En 2024, al Amana a poursuivi son engagement en faveur de la formation à distance avec sa plateforme e-Learning, lancée en 2016. Ce dispositif continue de jouer un rôle clé dans l'accompagnement des collaborateurs en renforçant leurs compétences, tant sur le plan métier que transversal, à travers une série de parcours enrichissants couvrant divers domaines tels que :

- Le parcours Produits TPE & Moumtaz
- Management & Leadership
- Efficacité professionnelle
- Lutte contre le blanchiment de capitaux et financement du terrorisme (LBC/FT)
- Code d'éthique et de déontologie
- La gestion de son énergie pour plus de performance
- La gestion de conflits

Grâce à cette approche, l'institution a pu :

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

Au terme de l'année 2024, plus de 8000 jours Homme/formation ont été réalisés via la plateforme e-Learning, témoignant du succès et de l'impact de ce mode de formation sur le développement des talents au sein d'Al Amana.



1. Déploiement du Core Banking System « Amplitude Up »

Dans le cadre de son ambitieux projet de transformation, Al Amana Microfinance a poursuivi en 2024 la mise en place du nouveau Core Banking System (CBS) « Amplitude Up », destiné à remplacer le système « Evolan ». Ce projet structurant s'inscrit dans la vision de l'institution d'évoluer vers une banque de microfinance moderne, agile et performante.

Les objectifs stratégiques sont multiples :

- » Garantir la continuité de service en assurant une migration sans régression,
- » Répondre aux besoins actuels et futurs, tout en préservant les fonctionnalités métiers essentielles,
- » Introduire des innovations technologiques permettant d'optimiser et fiabiliser les processus,
- » Renforcer l'efficacité opérationnelle et améliorer l'expérience client.

En 2024, plusieurs étapes clés ont été franchies :

- » Cadrage du projet, avec définition des objectifs, du périmètre et du planning,
- » Identification des écarts fonctionnels (GAPS) entre les besoins métiers et le système cible,
- » Phase de construction, configurant Amplitude Up selon les spécificités d'Al Amana,
- » Recette fonctionnelle (UAT), mobilisant un panel de Key Users issus du réseau pour tester et valider le bon fonctionnement.

La prochaine étape consistera à conduire des répétitions générales (simulations grandeur nature), précédées de formations dédiées aux équipes des agences pilotes.

Ce projet représente une avancée majeure qui permettra à Al Amana de consolider sa compétitivité et de répondre plus efficacement aux attentes de ses clients et collaborateurs.

2. Projets connexes liés au CBS

Le déploiement du CBS s'est accompagné de projets structurants :

- » **Business Process Management (BPM) et gestion documentaire** : modélisation des processus métiers couvrant l'ensemble des types de prêts, et mise en place d'une gestion documentaire intégrée.
- » **Gestion des habilitations** : élaboration d'une matrice des droits utilisateurs, mapping des profils existants sur Evolan et paramétrage des accès dans Amplitude Up.
- » **Mise à jour du référentiel procédural** : diagnostic des procédures impactées, hiérarchisation selon leur criticité, et décision d'internaliser ce chantier stratégique. Trois lots progressifs ont été planifiés pour garantir une mise en œuvre maîtrisée et cohérente.



3. Réorganisation et micro-organisations

Dans le cadre de la mise en œuvre de la **nouvelle organisation du siège**, les travaux relatifs à la déclinaison opérationnelle des structures ont été menés.

Cette démarche s'est appuyée sur :

- » Les propositions de micro-organisations transmises par la Direction du Capital Humain et les départements concernés,
- » L'analyse des fiches de poste issues de la mission d'audit organisationnel confiée au cabinet Valyans (2022-2024),
- » Les recommandations issues de l'audit SI,
- » Des ateliers de cadrage associant les directions concernées pour assurer l'adhésion et la cohérence,

Le projet, finalisé en 2024, est en cours d'évaluation et de déploiement.

4. Renouvellement de la Certification ISO 9001

En 2024, Al Amana a réussi le renouvellement de la certification ISO 9001: 2015 pour son troisième cycle, confirmant la solidité et la fiabilité de son Système de Management de la Qualité (SMQ).

Ce succès illustre l'engagement constant de l'institution en faveur de l'amélioration continue, de l'excellence opérationnelle et d'une orientation client forte, à travers :

- » Des audits internes et externes réguliers,
- » Des revues de processus et de direction semestrielles,
- » Des formations de sensibilisation,
- » Et des groupes d'amélioration animés par les pilotes de processus.





CANAL DIGITAL : UN LEVIER CONFIRMÉ DE DISTRIBUTION ET DE PROXIMITÉ

En 2024, Al Amana Microfinance a poursuivi sa stratégie de digitalisation, confirmant le rôle du canal digital comme un levier essentiel de distribution de ses produits et services. Dans la continuité des acquis de 2023, cette dynamique a permis de consolider les résultats et d'inscrire le digital au cœur du parcours client.

Les prêts débloqués pour les TPE via le digital ont représenté 6 % de l'ensemble des déblocages TPE, confirmant la pertinence et la stabilité de ce canal dans le dispositif de financement.

La campagne digitale déployée en 2024 a permis d'atteindre plusieurs objectifs stratégiques :

- » Élargir l'accès au financement des TPE grâce à une meilleure utilisation des canaux en ligne et à une segmentation plus fine des cibles;
- » Renforcer la visibilité et la notoriété de l'institution, avec une présence accrue sur les réseaux sociaux et une communication digitale engageante et adaptée aux besoins des communautés locales;
- » Améliorer l'expérience client, en offrant des parcours plus simples, fluides et personnalisés, consolidant ainsi la relation de proximité avec la clientèle;
- » Protéger et valoriser l'e-réputation institutionnelle, garantissant une image de marque forte, crédible et respectée dans l'écosystème financier;
- » Accroître la fidélisation et la transformation des clients en ambassadeurs, en instaurant une relation continue et interactive;
- » Capitaliser sur les acquis des précédentes campagnes, qui ont permis de constituer une base d'audience digitale solide, et de la faire évoluer vers une communauté plus engagée et réactive.

Cette progression illustre la volonté d'Al Amana de rester à l'écoute des évolutions des comportements clients et des tendances technologiques, et de mettre le digital au service de son ambition : garantir un accès inclusif et durable au financement pour les très petites entreprises et les activités génératrices de revenus.



alAmana
MICROFINANCE



ÉVÈNEMENTS DE L'ANNÉE

AL AMANA MICROFINANCE RÉORGANISE SES FONCTIONS CENTRALES

Dans un contexte en mutation constante, Al Amana Microfinance fait le choix résolu de l'agilité et de l'anticipation. Consciente des évolutions du secteur, des attentes accrues des parties prenantes et de la nécessité d'innover tout en restant fidèle à sa mission sociale, l'institution a amorcé une réorganisation stratégique de ses fonctions centrales. Cette nouvelle architecture organisationnelle vise à optimiser l'efficacité des services, renforcer les capacités de pilotage et de contrôle, et impulser une dynamique de transformation durable.

Elle accorde une place centrale à des fonctions clés telles que la digitalisation, la gestion du changement et la conduite de projets structurants. En repensant son fonctionnement interne, Al Amana consolide sa position de leader engagé, capable de conjuguer performance et impact, innovation et inclusion, au bénéfice de ses clients, de ses équipes et de ses partenaires. Cette évolution s'inscrit dans une vision d'avenir responsable et résolument tournée vers les enjeux de demain.



BÂTIR
ENSEMBLE
DEMAIN

SITUATION FINANCIÈRE ET COMPTABLE

COMPTES DE PRODUITS ET CHARGES

PRODUIT NET DE MICROCRÉDIT

En 2024 le Produit Net d'exploitation Micro-crédit affiche une progression de +0.64% par rapport à 2023 avec un niveau de 569 190 KDH contre 565 589 KDH l'année précédente. Cette évolution traduit l'impact combiné des volumes de prêts distribués et des conditions économiques sur l'activité.

CHARGES D'EXPLOITATION DE MICRO CRÉDIT

Les charges d'exploitation enregistrent une baisse de 4% par rapport à l'exercice 2023. Cette diminution s'explique principalement par la maîtrise du coût de la dette ainsi que par l'optimisation des charges administratives.

COÛT DU RISQUE

En raison de l'amélioration de la qualité du portefeuille clients, le coût du risque de crédit a diminué de 62% par rapport à décembre 2023, atteignant 70 millions de DH.

RÉSULTAT NET

En 2024 le résultat net affiche une progression de +343.93% par rapport à 2023 avec un niveau de 117 889 KDH contre 26 556 KDH l'année précédente. Il traduit la performance globale de l'exercice.

*PNM retraité: Produits de diversification inclus .



COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES

Libellés	31/12/2024	31/12/2023
Produits d'exploitation de microcrédit	638 068	637 069
Charges d'exploitation de microcrédit	68 878	71 480
Produit net d'exploitation de microcrédit	569 190	565 589
Autres produits d'exploitation hors micro crédit	28 528	35 129
Charges générales d'exploitation	413 592	386 616
Dotations aux provisions et pertes sur créances irrécouvrables	254 233	346 870
Reprise de provisions et récupérations sur créances amorties	183 343	161 103
Résultat courant	113 236	28 335
Résultat non courant	8 016	-1 458
Résultat de l'exercice	117 889	26 556

Montants en milliers de DH

CHARGES PAR FAMILLE RETRAITÉES

Libellés	31/12/2024	31/12/2023
Charges Financières	46 054	41 199
Charges du Personnel	280 886	260 112
Charges de détérioration du portefeuille	70 349	184 402
Charges Administratives	132 750	128 578

Montants en milliers de DH

COMPTES DU BILAN

CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE

En 2024 les créances sur la clientèle affiche une progression de +6.59% par rapport à 2023 avec un niveau de 2 817 619 KDH contre 2 643 342 KDH l'année précédente. Cette variation témoigne de l'évolution du portefeuille clients et de la gestion du risque.

L'ENDETTEMENT BANCAIRE

En 2024 l'endettement bancaire affiche un recul de -27.40% par rapport à 2023 avec un niveau de 1 246 825 KDH contre 1 717 426 KDH l'année précédente. La structure de financement reste adaptée aux besoins opérationnels.

À la date du 31 décembre 2024, la dette était de 1 246 millions de DH. Les prêts à terme sont principalement utilisés et restent la principale source de financement de l'institution. Tous ces prêts, en particulier auprès de partenaires locaux, sont entièrement obtenus à des taux d'intérêt fixes.

Le coût moyen des financements au titre de l'exercice 2024 a diminué de 6 point de base et s'est établi à 4.46% % contre 4,52% en 2023.

Durant l'année 2024, Al Amana a mobilisé 5 prêts amortissables pour un montant global 880 millions de dirhams, contractés auprès d'Attijariwafa Bank (100 MDH), de la BMCI (200 MDH), de la Banque Populaire (150 MDH), de la BMCE (400 MDH), SANAD (30 MDH).

D'un autre côté, les autorisations des découverts qui ont été renouvelées pour un montant global de 130 Millions de Dirhams continuent à être utilisées rarement.

FONDS PROPRES

En 2024 les fonds associatifs affichent une progression de +6.99% par rapport à 2023 avec un niveau de 1 749 884 KDH contre 1 635 520 KDH l'année précédente. Cette évolution illustre la capacité de l'institution à renforcer ses ressources durables.



COMPTES DU BILAN

Libellés	31/12/2024	31/12/2023
Actif	3 561 720	3 726 267
Trésorerie Actif	621 971	930 881
Dont Comptes à vue rémunérés	452 369	861 949
Créances sur la clientèle	2 817 619	2 643 342
Autres actifs	79 006	108 420
Valeurs immobilisées	43 123	43 624
Passif	3 561 720	3 726 267
Trésorerie - Passif	257 654	68 837
Dettes de financement	1 246 825	1 717 426
Autres dettes	307 358	304 480
Fonds propres assimilés	0	4
Fonds associatifs (retraités)	1 749 884	1 635 520
Dont Résultat de l'exercice	117 889	26 556

Montants en milliers de DH

RATIOS FINANCIERS

Ratios d'autonomie	31/12/2024	31/12/2023
Autonomie opérationnelle	121,87%	104,16%
Autosuffisance financière	121,87%	104,16%
Ratios de coût de l'unité prêtée		
Charges personnel / encours moyen	9,23%	9,38%
Charges administratives / encours moyen	4,56%	4,55%
Charges qualité de portefeuille / encours moyen	2,42%	6,65%
Charges d'intérêt / encours moyen	1,58%	1,48%
Ratios de rendement		
Rendement du portefeuille	21,16%	21,86%
Rendement des Fonds propres	7,21%	1,64%
Rendement des Actifs ROA	3,31%	0,71%

*Ratios hors provisions pour risques généraux





OPINION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

BDO

ADVISORIS

- Nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière ;
- Nous concluons quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la société à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états de synthèse au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener la société à cesser son exploitation ;
- Nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états de synthèse, y compris les informations fournies dans les états de synthèse, et apprécions si les états de synthèse représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

Rabat, le 10 juillet 2025

Les Commissaires aux Comptes

Cabinet BDO
Amine BAAKILI
Expert-comptable

B.D.O
119, Bd. Abdelmoumen
Bureau 105 - Casablanca
U.A.C.

Cabinet ADVISORIS
Yassine EL MAGUIRI
Expert-comptable



PARTENAIRES



IMPLANTATION SUR TOUT LE TERRITOIRE

	2020	2021	2022	2023	2024
NOMBRE D'AGENCES / RURAL	302	287	299	296	312
NOMBRE D'AGENCES / URBAIN	263	243	266	264	247
AGENCES MOBILES	81	86	86	87	86
RÉSEAU GLOBAL	646	616	651	647	645

 **559**
Agences

 **86**
Agences mobiles

38%
du secteur



