



جلالة الملك محمد السادس
نصره الله وحفظه



خيركم من يدكم
والامانة ديمامعكم



كلمة الرئيس

كانت سنة 2017، بالنسبة لمؤسستنا، سنة شاهدة على نمو وتحسن ملحوظين على مستوى مؤشراتنا، رغم المخاطر المتزايدة التي يتسم بها القطاع. في الواقع، وبسبب التأثير بالجفاف في نهاية سنة 2016، تعرضت الأمانة لزيادة مستوى الخطر في منتصف السنة المالية، مما أدى إلى تضخم حجم محفظة القروض المستعصية التي أعيدت جدولتها إلى ما يقرب من 4,3% من القروض النشطة، والتي، نذكر بأن 70% منها في طور السداد. وهكذا، فقد سمح لنا هذا التجاوب والتعامل السليم مع مختلف الظروف المتقلبة للزبناء بتسجيل انخفاض في الاعتمادات الصافية/ناتج القروض الصغرى بنسبة 12,5% مقابل 13,1% عند نهاية سنة 2016. ساهم تحسين هذه النسبة، مع نمو الجاري بنسبة 7% تقريبا، في رفع أموالنا الذاتية بنسبة 15.8% حيث تجاوزت مليار درهم (1,1139.4 مليون درهم) بنهاية 2017، أي ما يعادل 97% من الديون المستحقة، وتعزيز القاعدة المالية لمؤسستنا، ومنحها مرونة أكبر. وخلال هذه السنة، أحدثت الأمانة 37 وكالة وأعدت انتشار حوالي 64 وكالة أخرى. كما تم تزويد 61 270 زبون بحسابات مصرفية شمولية ليصل عدد أصحاب المقاولات الصغرى الذين يتوفرون على حساب مصرفي إلى ما يقرب من 159 000 مقاول. وأخيرا، استفاد 1.31 مليون منخرط من التأمين الصحي تيسير الأمانة، مع معالجة أكثر من 160 10 حالة صحية بعد الكوارث عبر المنصة مقابل 14603 حالة سنة 2016، وهكذا فإن نظام التأمين الأصغر أثبت فعاليته أكثر فأكثر. كما حظيت مؤسستنا بشرف تولي رئاسة الفيدرالية الوطنية لجمعيات القروض الصغرى وكذلك شبكة سنابل العربية للتمويل الأصغر. هذه الوظائف الجديدة، بالإضافة إلى المسؤوليات المتزايدة المنوطة بمؤسستنا تمثل نقطة تحول في تاريخ قطاعنا، وتفتح أيضا آفاقا لتبادل ومشاطرة الممارسات الجيدة. في الختام، أود أن أتوجه بالشكر لأعضاء مجلس الإدارة على جهودهم التطوعية وحماسهم والتزامهم المستمر بالهدف الاجتماعي لمؤسستنا. وأشكر أيضا جميع الأطر والموظفين في مؤسستنا على جهودهم وإحساسهم بالواجب ومثابرتهم وعملهم الجدي من أجل تحقيق الإدماج المالي والاجتماعي للشرائح الهشة اقتصاديا.





20
سنة

في خدمة
الإدماج المالي



تقديم

الأمانة للتمويل الأصغر

تعريف

الأمانة للتمويل الأصغر هي مؤسسة ينظمها ظهير 15 نونبر 1958 والقانونين 98/18 و03/58 المتعلقين بممارسة نشاط القروض الصغرى. أنشئت المؤسسة في 13 فبراير 1997، وتم اعتمادها كجمعية لمنح القروض الصغرى من قبل وزارة المالية في 31 مارس سنة 2000.

تقدم مؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر خدماتها عبر شبكة توزيع غطت عند متم سنة 2017، 643 وكالة تتوزع كالتالي: 258 وكالة في المجال الحضري وشبه الحضري و299 وكالة في المجال القروي ضمنها 86 وكالة متنقلة لخدمة المناطق القروية النائية.

المهمة

تتمثل مهمة الأمانة للتمويل الأصغر في المساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في بلدنا عبر الإدماج المالي للفئات المستبعدة من النظام المالي التقليدي.

الرؤية

تتوخى رؤية مؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر في أن تكون مؤسسة مرجعية في مجال التمويل الأصغر، مُفضلة من قبل زبائنها، تقدم خدمات متنوعة ومبتكرة لأكبر عدد من المستفيدين، وذات نجاعة مالية وأثر اجتماعي قوي.

القيم

تنقسم قيم الأمانة للتمويل الأصغر إلى أربع فئات:

القيم الأساسية: النزاهة والشفافية والمسؤولية

قيم التقدم: الرغبة في المثابرة والنجاح، والصرامة، والالتزام والإيثار.

القيم المهنية: الأداء وروح الابتكار

القيم المشتركة: الانتماء والإنصاف

تاريخ المؤسسة

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 المشغلين بالمغرب

2016

اتفاقية الأطر وإطلاق مشروع أفق 2018

2017

تعيين السيد أحمد غزالي رئيسا للفيدرالية الوطنية لجمعيات القروض الصغرى
تعيين السيد يوسف بنشقرون رئيسا لشبكة سنابل

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 20 عضواً وتمثل 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 عمليات التدقيق وتحضير أشغال مجلس الإدارة ومساعدته على اتخاذ القرارات وتنفيذ توجهاته الإستراتيجية. تُعتبر اللجان المتخصصة، هيئات حكامة تخضع لسلطة مجلس الإدارة، والذي تقدم له تقارير أعمالها وتوصياتها. وتمثل 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 وتبدي 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.

أجهزة الحكامة

السيد أحمد غزالي

الرئيس
عضو المجلس الأعلى للقضاء
ورئيس سابق للهيئة العليا
للاتصال السمعي البصري،
وأستاذ ممتاز بالتعليم العالي



السيد ادريس جطو

رئيس فخري
وزير أول سابق ورئيس مجلس
الحسابات



السيد التهامي الغرفي

نائب الرئيس، رئيس لجنة التدقيق،
رئيس ومدير عام للمدرسة العليا
للتسيير (ESCA)



السيدة ماريا تيريزا ديلامي

نائبة الرئيس، عضو بلجنة الموارد
البشرية، رئيسة تحرير جريدة
«ليكونوميست»



السيد مراد حمايت

أمين الصندوق-رئيس لجنة
الموارد البشرية ومستشار



السيدة مريم عثمانى

رئيسة لجنة الإستراتيجية
والمنفعة الاجتماعية، رئيسة
مؤسسة، وناشطة جمعوية



السيد عبد الرحمن زاهي

عضو لجنة الإستراتيجية
والمنفعة الاجتماعية، وكاتب
عام لمؤسسة الحسن الثاني
للمغاربة المقيمين بالخارج



السيد محمد فوزي مورجي

عضو لجنة التدقيق، أستاذ
التعليم العالي



ملك بنشقرون

عضو لجنة الموارد
البشرية، مكلفة ببرنامج
IPEC لدى



السيدة مونية بوستة

عضو في لجنة الإستراتيجية
والمنفعة الاجتماعية، كاتبة
الدولة لدى وزير الشؤون
الخارجية والتعاون الدولي



السيد يونس السلاوي

الأمين العام وعضو لجنة
التدقيق
المدير العام للمدرسة الفرنسية
الدولية



السيد فؤاد بنصديق

عضو لجنة الإستراتيجية
والمنفعة الاجتماعية- مدير
VIGEO MAROC



السيد محمد اللطفي

عضو لجنة الإستراتيجية
والمنفعة الاجتماعية ورئيس
الجمعية الوطنية لتجار المواد
الغذائية بالجملة والتقسيت



السيد محمد سدراتي

عضو لجنة الإستراتيجية و المنفعة
الاجتماعية ورئيس الجمعية
الوطنية للمنتجات الحيوانية



السيد بوسلهام هيلية

عضو مجلس الإدارة
وأمين عام سابق بوزارة التجارة
والصناعة والتكنولوجيات الحديثة
ومستشار



السيد مصطفى بوجراد

عضو مجلس الإدارة ومدير
مكتب استشارات،



السيدة خديجة البكري

عضو مجلس الإدارة
ورئيسة مؤسسة



كاثرين بيلين شولتز

عضو مجلس الإدارة
و ممثلة مؤسسة SIDI



السيد أحمد أبوح

عضو مجلس الإدارة
تجار



محمد قباچ

عضو مجلس الإدارة
الميدان الصناعي، وزير سابق
ومستشار سابق لصاحب
الجلالة



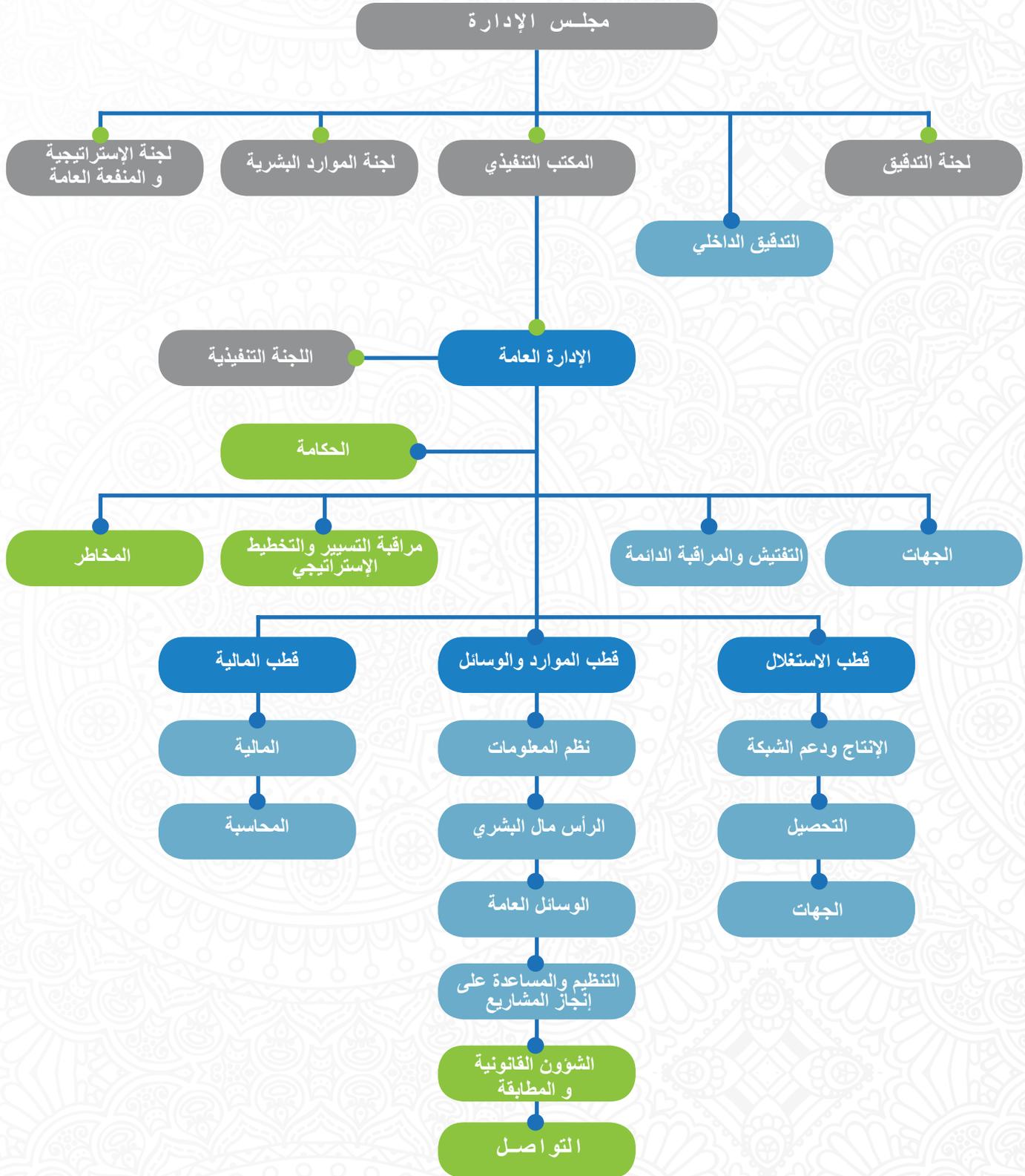
لجنة الإستراتيجية و المنفعة الاجتماعية

لجنة الموارد البشرية

لجنة التدقيق

الهيكل التنظيمي

الهيكل التنظيمي المركزي



- أجهزة الحكامة
- الإدارة
- الأقطاب
- الخدمات

اللجنة التنفيذية

السيد بديع الحيرش

مدير قطب الإستغلال



السيد يوسف بنشكرون

المدير العام



السيد هشام طالب

مدير قطب الموارد
والوسائل



مسؤولو الأقسام

لسيدة حنان البوهاشيمي

التنظيم و المساعدة على إنجاز
المشاريع



السيدة نصيرة فوفانا

الدراسات والتسويق



السيدة فاطمة الزهراء

الزعيم إدريسي
إنتاج ودعم الشبكة



السيد عثمان الشبهي

الموارد البشرية



السيد المصطفى شهاب الدين

المالية



السيدة إيمان أكوجيل

التدقيق الداخلي



السيد عبد الله أخياط

أنظمة المعلومات



السيد المهدي هواشي

الوسائل العامة



السيد عمر الصقلي

تحصيل الديون



السيد عبد المولى الصالحي

المحاسبة



المديرون الجهويون

السيد محمد
بوكر

طنجة



السيد يونس
ودغيري

فاس



السيد كمال
إدريسي

الدار البيضاء



السيد هشام
بهيج

الرباط



السيد محمد
بنشكرون

الجديدة



السيد محمد
تاديست

مراكش



السيد عثمان
جورتي

أكادير



السيد إدريس
فرنان

وجدة



عرض المنتجات والخدمات

المنتجات المالية

في إطار التنمية الاقتصادية والاجتماعية للسكان 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 2 إلى 5 أفراد، والذين يرغبون في تطوير أنشطتهم المدرة للدخل والمتضامنين مع بعضهم البعض لسداد قروضهم. يمكن أن تصل مبالغ هذه القروض إلى 50000 درهم يمكن تسديدها في آجال استحقاق أسبوعية أو نصف شهرية أو شهرية.

السلف الفردي للمقولة

تمنح هذه القروض للمقاولين الصغار الراغبين في تطوير نشاطهم الاستثماري أو الخدماتي. وقد تصل هذه القروض إلى 50000 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.

منتجات التوزيع

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 10 دراهم 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 الاموال

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

الحساب بخير

حساب بخير هو حساب مصرفي لإيداع وسحب الأموال أطلق سنة 2014 بمشاركة 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 لزيائها.



10 دراهم في الشهر

تيسير الأمانة

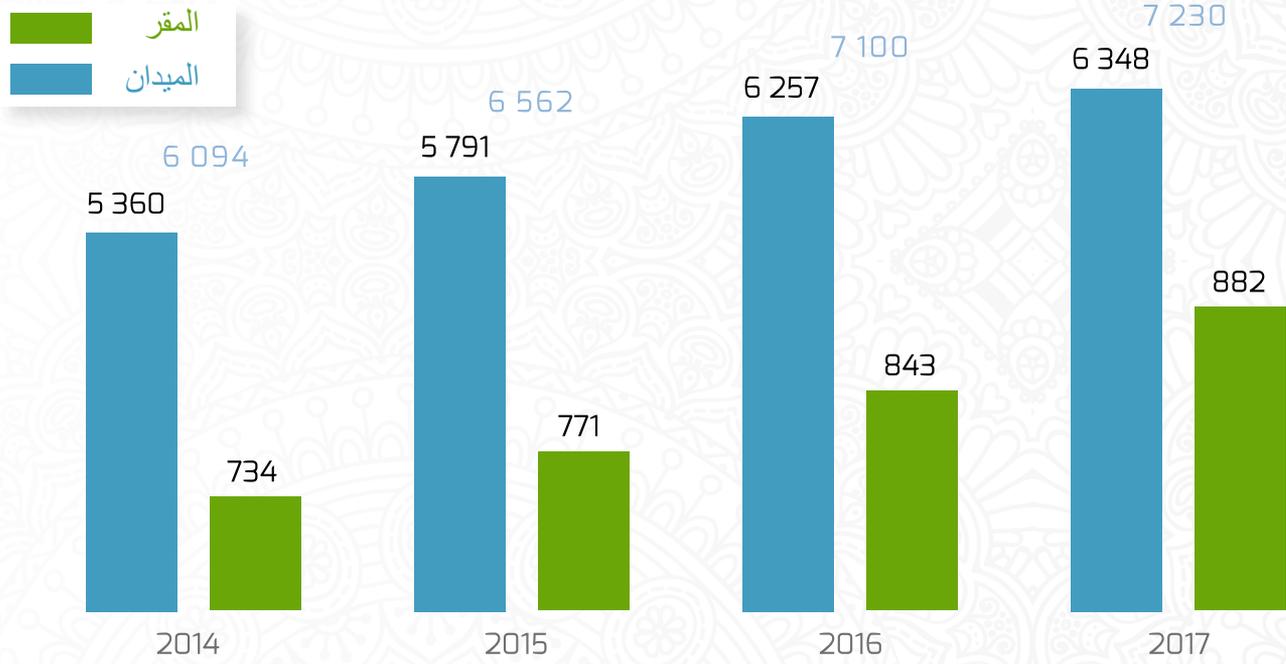
«تيسير الأمانة» هو خدمة المساعدة الطبية والمساعدة في حالة الوفاة. يقدم هذا العرض بشراكة مع مجموعة سهام.

تشمل المساعدة الطبية التنقل الحضري والقروي وعودة الزبون المؤمن إلى منزله والمساهمة في تكاليف الاستشفاء بمبلغ إجمالي يتراوح ما بين 1500 و 5000 درهم حسب نوعية المرض.



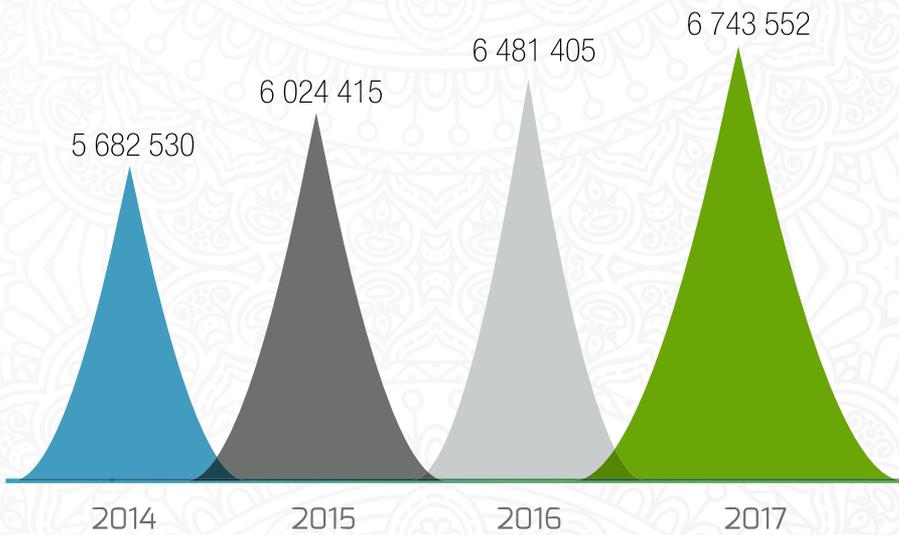
تطور قطاع القروض الصغيرة

عدد المستخدمين



عرف عدد المستخدمين الإجمالي بالقطاع ارتفاعا ملحوظا بنسبة 1,83% مقارنة بالسنة الفارطة، حيث ارتفع من 7100 مستخدما نهاية سنة 2016 إلى 7230 سنة 2017.

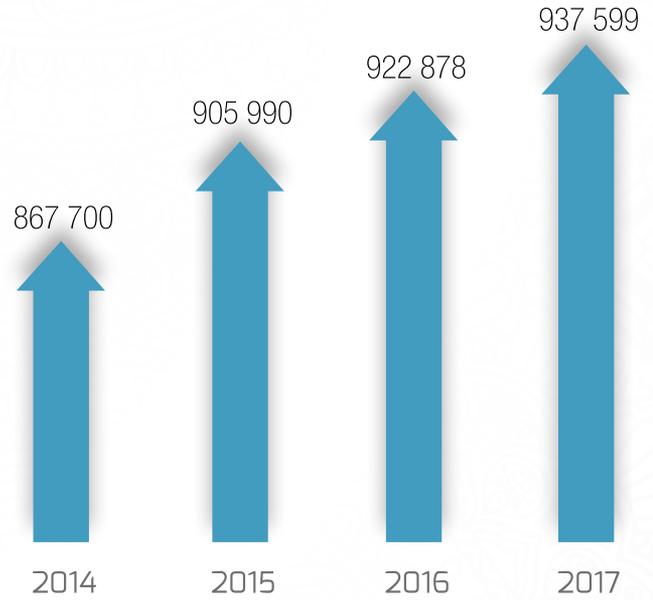
جاري القروض



سجل جاري القروض* عند متم سنة 2017 ارتفاعا بنسبة 4% مقارنة بسنة 2016، حيث استقر في مبلغ 6,743 مليار درهم.

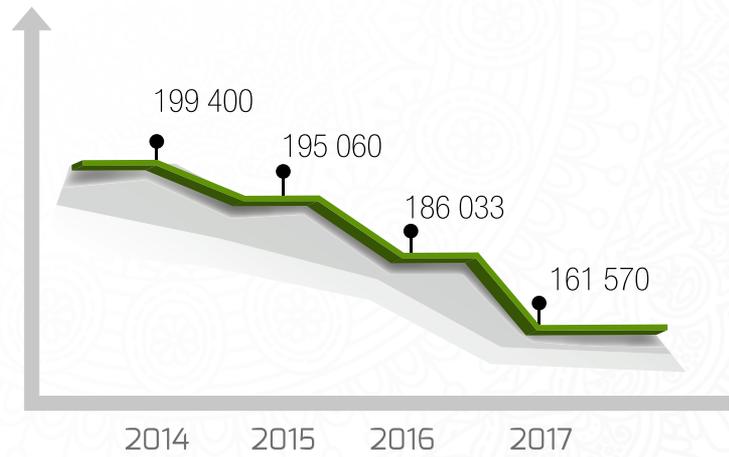
*الجاري بالآلاف درهم

الزبناء النشطون



سجل عدد الزبناء النشطين زيادة طفيفة بنسبة 1.60% مقارنة بالسنة الماضية.

محفظة المخاطر في ثلاثين يوما



سجلت محفظة المخاطر في ثلاثين يوما انخفاضا ملحوظا سنة 2017، وذلك بنسبة 13% مقارنة بالسنة الماضية.

الأمانة في القطاع

مؤشرات النشاط	القطاع سنة 2017	الأمانة للتمويل الأصغر	نسبة الأمانة
عدد المستخدمين الإجمالي	7 230	2 463	34%
عدد الوكالات	1 651	557	34%
عدد الوكالات المتنقلة	140	86	61%
الزبناء النشطون	937 599	339 691	36%
القروض الممنوحة سنويا	6 28 759	241 810	38%
جاري القروض الإجمالي بمليار الدراهم	6 743 552	2 510 473	37%
عدد المستفيدين من التأمين الأصغر	742 498	324 533	44%
عدد الحسابات البنكية المفتوحة	122 143	61 270	50%



تطور النشاط

نشاط القروض الصغرى

في سياق يتسم بمستوى عال من تعسر الأداء، تمكنت الأمانة من اختتام 2017 بناتج صاف بلغ 100.2 مليون درهم مسجلة بذلك نموا بنسبة 4.68٪، وبمحفظة تتجاوز 343000 قرض نشط، وجاري إجمالي قدره 2510 مليون درهم. وهكذا حافظت الأمانة على مكانة الصدارة في القطاع بامتلاك 36.5٪ من مجموع القروض النشطة، أي 38٪ من إجمالي جاري القروض، وبعده من المستخدمين يمثل 34.6٪ من إجمالي القطاع.

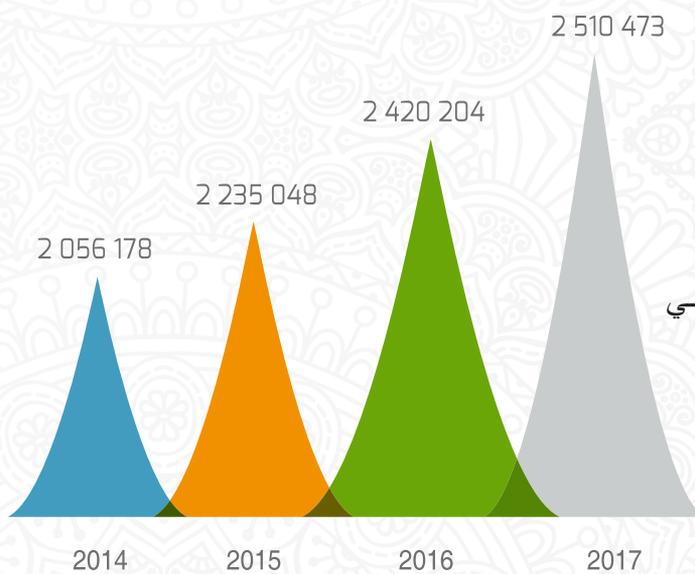
ومن أجل مواكبة نمو مؤسستنا بشكل أفضل، تم تعزيز تنظيم شبكتنا في 8 جهات، 30 فرعاً، و 643 وكالة منها 86 وكالة متنقلة، أي 34٪ من إكانات القطاع.

بلغت الأموال الذاتية سنة 2017، 1139 مليون درهم، بزيادة قدرها 15.82٪، أي بنسبة تعادل نسبة السنة المالية 2016.

وشهدت منتجات التنويع التي تم إطلاقها في نهاية 2012 تقدماً جيداً سنة 2017 مع تحسن شفه منتوج التأمين الأصغر «تيسير الأمانة» حيث بلغ عدد المستفيدين منه (باستثناء أفراد العائلة) نسبة 44٪ من أصل مجموع المستفيدين من هذا القطاع.

وقد شهدت الأنشطة البنكية المقدمة للعموم تقدماً كبيراً مع منتج حساب بخير مع فتح عدد من الحسابات تجاوز 61000 حساب، بزيادة قدرها 13٪ عن السنة السابقة.

جاري القروض

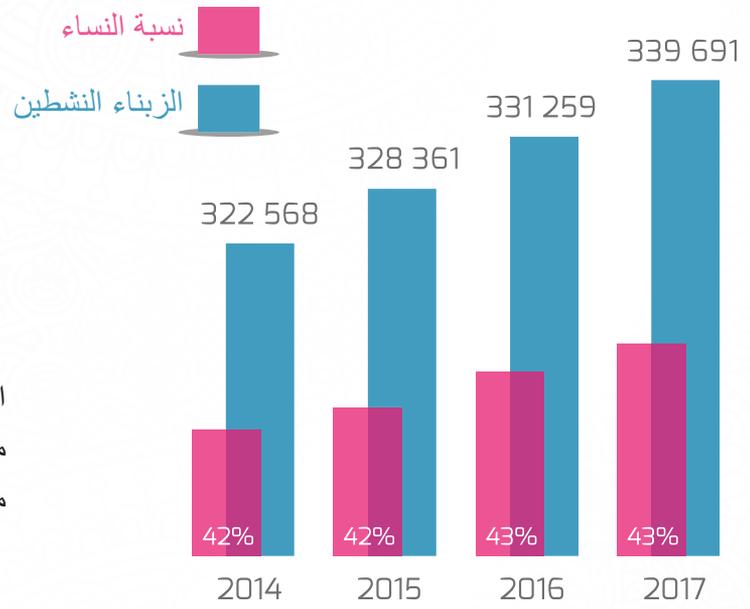


ارتفع جاري القروض بنسبة 3.72٪ في المئة مقارنة مع نهاية سنة 2016.

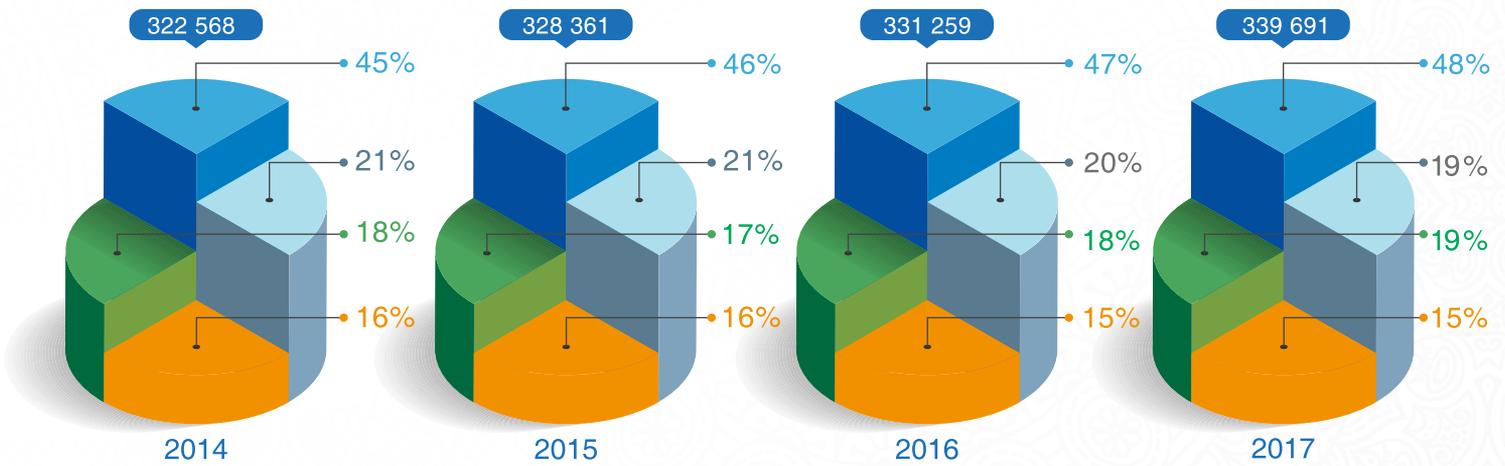
الزبناء النشطون



ارتفع عدد الزبناء النشطين سنة 2017 بنسبة 2.5% مقارنة بـ 2016. أما نسبة النساء فظلت دون تغيير مقارنة مع نفس السنة.



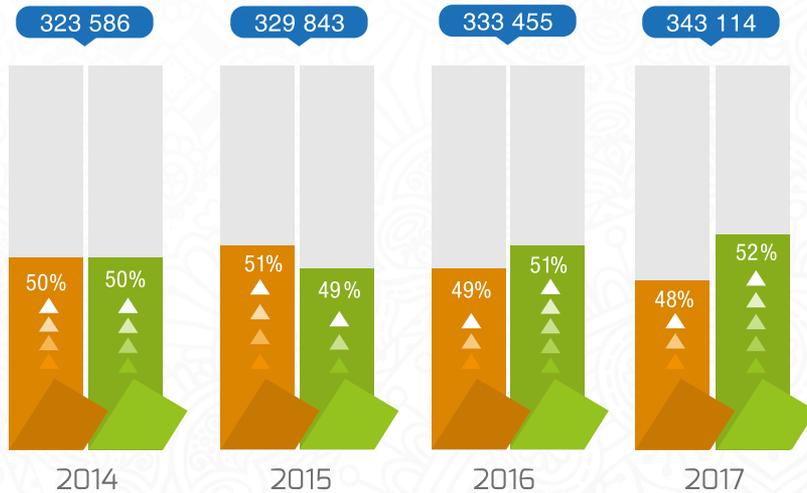
تطور عدد الزبناء النشطين حسب القطاع



84% من الزبناء النشطين في 7102 يمارسون نشاط التجارة، وسجلت هذه النسبة ارتفاعا طفيفا بالمقارنة مع السنوات السابقة.

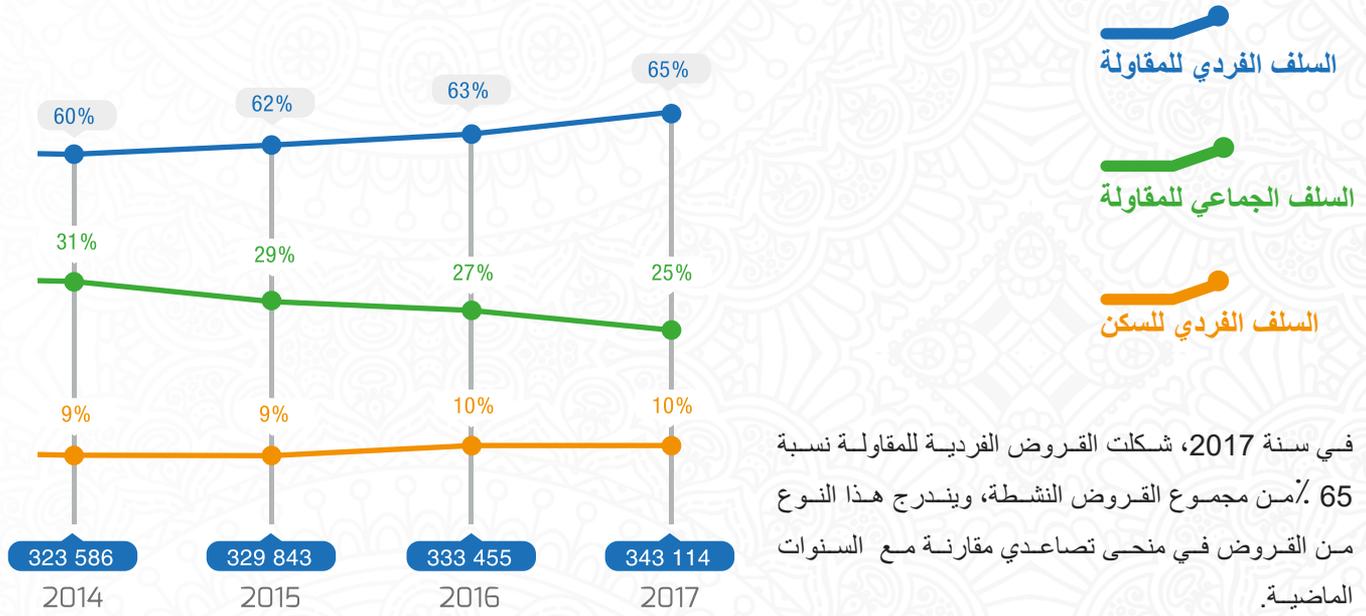
قطاع التجارة
قطاع الزراعة وتربية الماشية
قطاع الخدمات
قطاع الصناعة التقليدية

القروض النشطة



ارتفع عدد القروض النشطة سنة 2017 بنسبة 4 في المئة مقارنة بسنة 2016، وتشكل هذه القروض نسبة 52 في المئة في المجال الحضري مقابل 48% في المجال القروي.

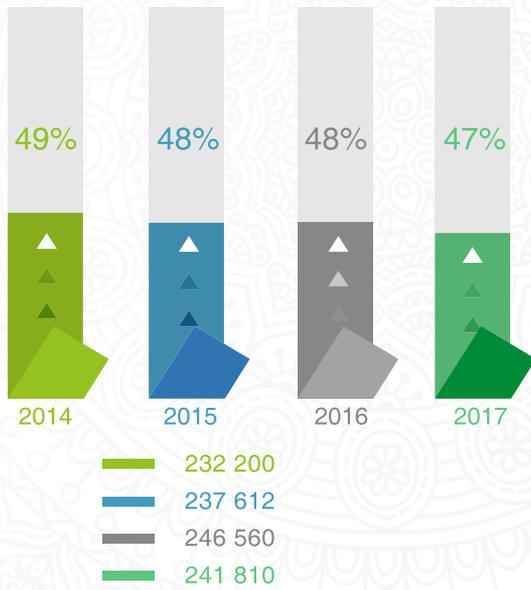
تطور القروض النشطة حسب نوع المنتج



القروض الممنوحة

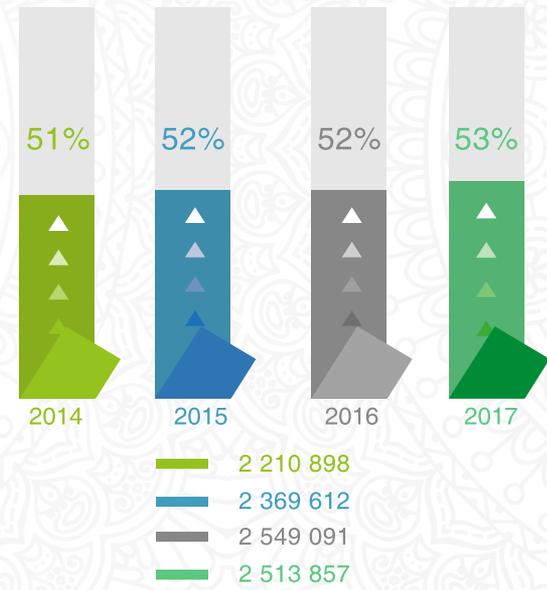
حجم القروض الممنوحة بالآلاف الدراهم

المجال القروي



حجم القروض الممنوحة بالآلاف الدراهم

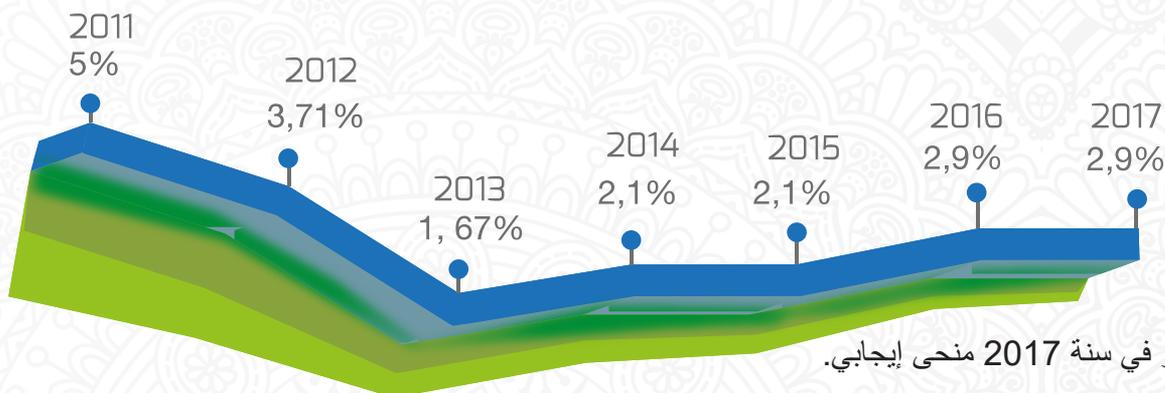
المجال الحضري



ارتفع عدد القروض الممنوحة سنة 2017 بشكل طفيف مقارنة مع سنة 2016



تكلفة المخاطر



منتجات التتويج

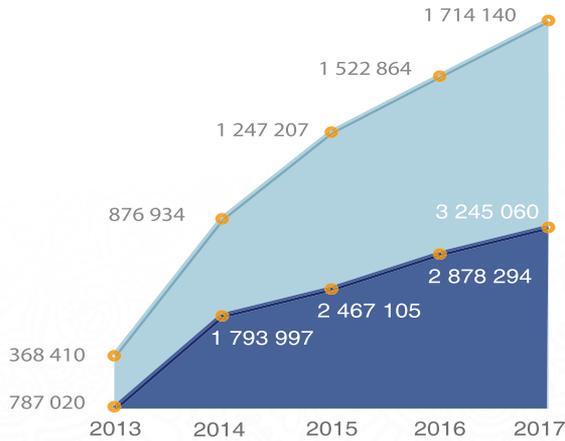
التأمين الأصغر «تيسير الأمانة»

منذ إنطلاقه في أكتوبر 2012، سجل التأمين الأصغر «تيسير الأمانة» عند متم 2016، تزايداً في عدد انخراطات الزبناء المستفيدين من التغطية وتحسناً هاماً في عرض خدمة المساعدة الطبية مع توسيع قاعدة الحالات المؤهلة للتعويض، وفي عتبة هذا التعويض، حسب نوعية المرض، كما تم كذلك إحداث تعويض جديد يمنح للزبون عند ولادة مولود جديد و إدراج الإعاقة الدائمة للزبون الناتجة عن حادثة أو مرض.

2017	2016	2015	2014	
3 245 334	311 804	302 392	285 622	عدد الزبناء المستفيدين من التغطية (مع أفراد الأسر)
1 313 521	12 439 484	9 083 004		عدد الأشخاص المؤمنين (مع أفراد الأسرة)
16 010	14 603	13 328	8 644	عدد الخدمات المقدمة
8 807	8 566	8 157	5 710	تعويض الولادة
5 060	3 996	3 438	1 737	المساهمة في تكاليف الاستشفاء
589	808	904	520	الإسعاف الطبي
1 335	1 024	573	433	المساهمة في تكاليف الدفن
177	174	225	229	مصاريق الإعاقة
42	35	30	16	نقل الجثمان

ارتفع عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين من منتج «تيسير الأمانة» بنسبة 10٪ سنة 2017 مقارنة مع نفس الفترة سنة 2016. وبنفس هذه الوتيرة التصاعدية، فإن عدد المستفيدين من «تيسير الأمانة» «بما في ذلك أفراد أسرهم، سجل نمواً بنسبة 6 ٪ مقارنة مع عام 2016.

تحويل الأموال



ارتفع عدد وحجم المعاملات التي تمت سنة 2017 بنسبة 13٪ مقارنة مع 2016.

حساب الإيداع والسحب «حساب بخير»

أطلقت خدمة الإيداع و السحب ببطاقة نقدية في ماي 2014

2017	2016	2015	2014	
61 270	54 164	39 768	3 919	عدد الحسابات المفتوحة
15 866	9 388	11 706	1 205	عدد البطاقات المباعية
113 646 053	84 397 118	62 691 380	6 689 118	حجم الإيداعات (بالدرهم)
114 966 168	80 590 934	58 317 943	6 264 389	حجم السحوبات (بالدرهم)

في سنة 2017، بلغ عدد الحسابات المفتوحة أكثر من 61 ألف حساب مقابل 54 164 سنة 2016. أما بالنسبة للبطاقات المصرفية المباعية، فقد وصل عددها حوالي 16 ألف بطاقة.

وبلغ حجم المبالغ المودعة 113 مليون درهم مقابل 84 مليون درهم في 2016، أي بزيادة قدرها 35 ٪. وبالمقابل، كان حجم عمليات السحب في 2017 يقترب من 115 مليون درهم مقابل 80 مليون درهم في 2016، أي بزيادة قدرها 34 ٪.

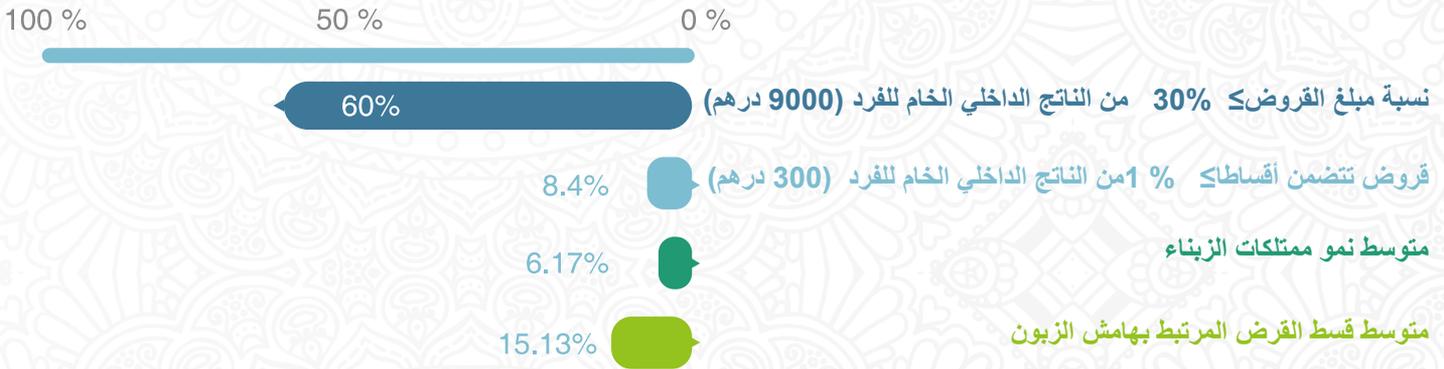
الأداء الاجتماعي

اهتمام دائم بازدواجية الأداء الاجتماعي والمالي
المؤشرات المالية

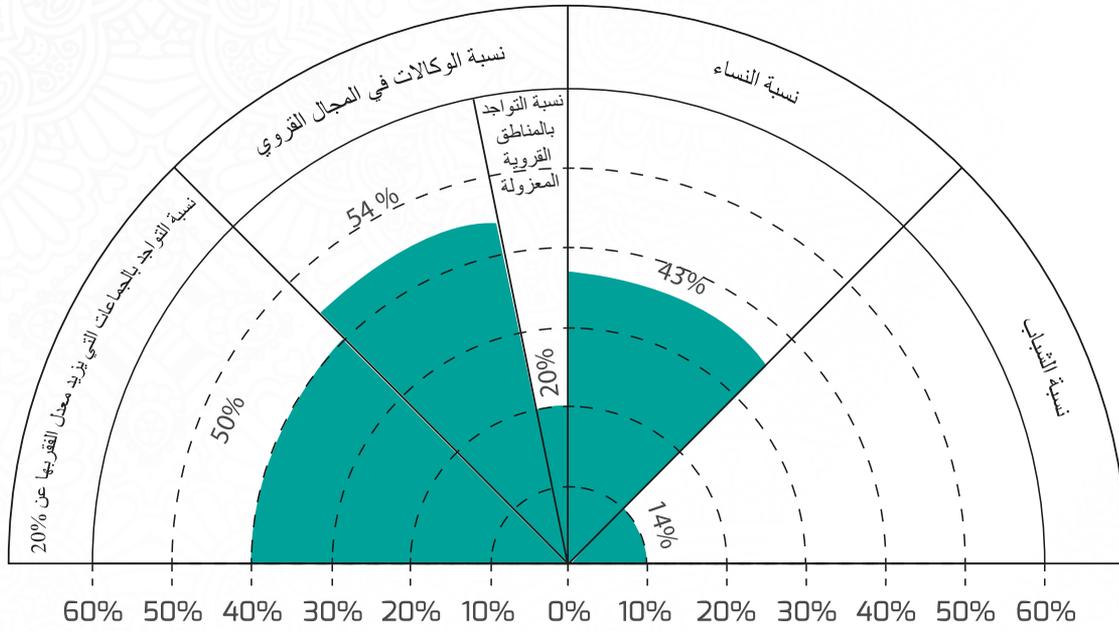


*النسب دون مخصصات المخاطر العامة

الأداء الاجتماعي

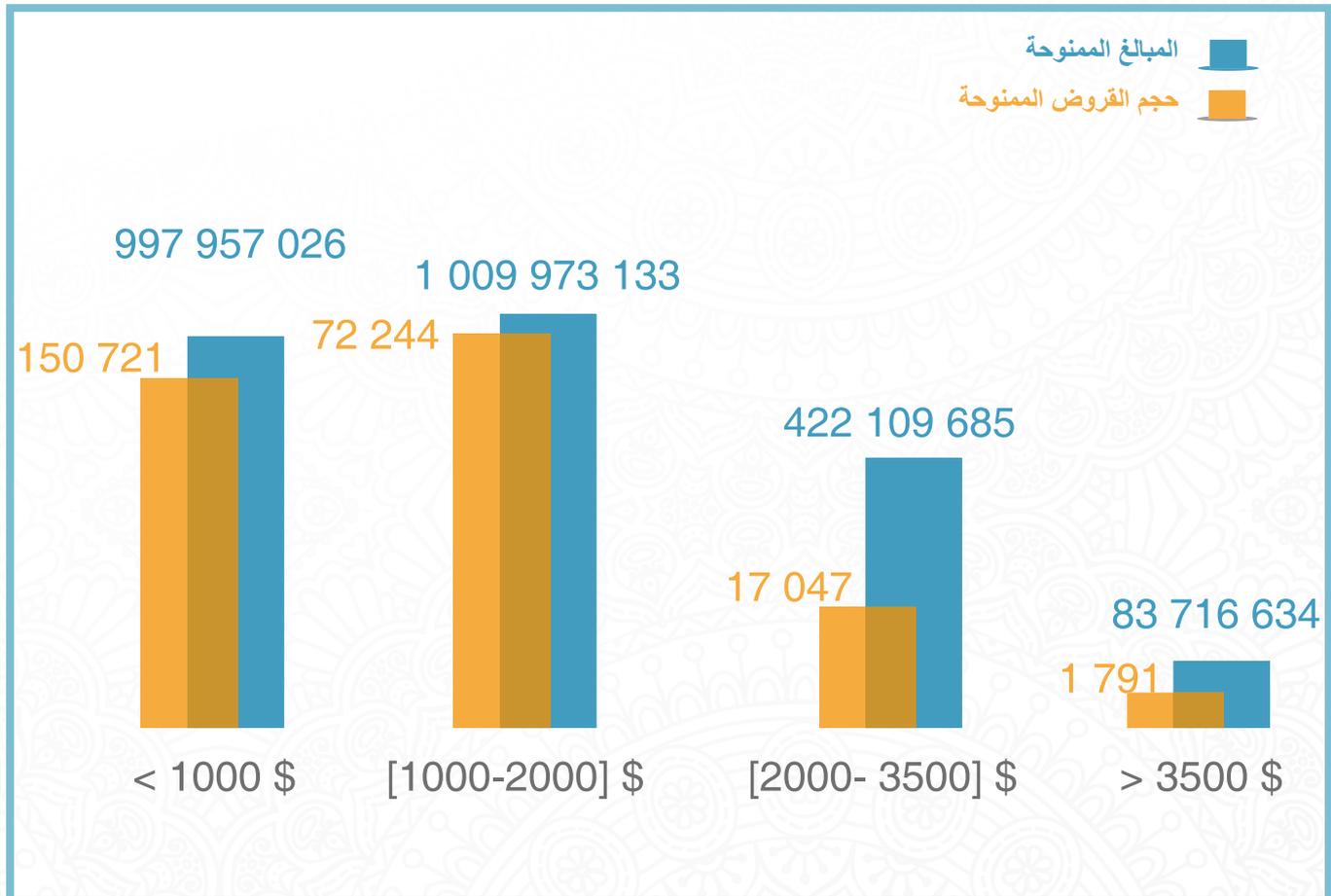


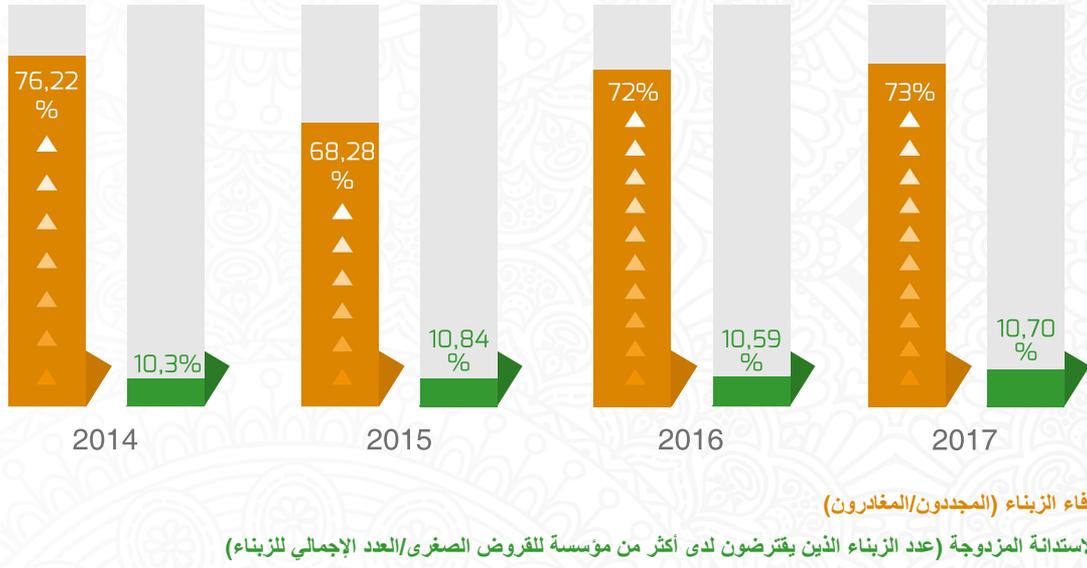
توسيع الإدماج المالي للفئات الأكثر هشاشة



يمثل عدد الوكالات المتواجدة بالمجال القروي 54 % من مجموع الشبكة، ضمنها 20 % بالمناطق القروية النائية. وتتواجد الأمانة في 50 % من الجماعات القروية التي تزيد نسبة الفقر فيها عن 20%. تبلغ نسبة النساء 43 % و نسبة الشباب 14 %.

نسب الولوج الى القروض الصغرى





ظلت نسبة الاستدانة المزدوجة مُتَحَكِّم بها خلال سنة 2017، رغم ارتفاع طفيف في نسبة الزبناء المشتركين مع مؤسسات مالية أخرى، حيث انتقل المؤشر من 10,59 % عند متم 2016 إلى 10,70% عند نهاية 2017

رصد الاثر النوعي ورضا الزبناء

قامت الأمانة بمنهجية بعض المؤشرات الاجتماعية المرتبطة بالتأثير ونسبة رضا الزبناء. ويتم الإبلاغ عن هذه المؤشرات بشكل دائم من قبل المراقبين الدائمين بعد الزيارات الدورية التي يقومون بها للزبناء. ويمثل الجدول أدناه النتائج التي تم

الانتقال إلى القطاع الرسمي	158 زبونا أي ما يعادل 7% من العينة (2426 زبون)
الانتقال إلى القطاع البنكي	419 زبونا يتعاملون مع البنوك أي 17% من العينة
	297 زبونا يتعاملون مع البنوك بعد قرض الأمانة
عدد مناصب الشغل التي تم إحداثها بعد القرض	496 زبونا خلقوا 564 منصب شغل
نسبة رضا الزبناء	2410 زبونا عبروا عن رضاهم عن خدمات الأمانة، أي ما يعادل 98% من العينة





رفعها سنة 2017 بعد زيارة لعينة شملت 2426 زبونا.

الخدمات غير المالية

تواصل جهود الأمانة المبذولة في تحسين أدائها المزيج وتنمية آليات الرصد وتحسين أثر القروض على الزبناء وذلك من خلال تقديم دورات تكوينية وتطوير المنتجات الموجهة للزبناء وتعزيز مبيعاتهم.

المواكبة والتكوين

تواصل الأمانة تقديم الدورات التكوينية لتحسين القدرات المقاولاتية والإدارية للمستفيدين. وقد قدم وكلاؤنا حوالي

60 522 تكوينا أساسيا في التربية المالية للزبناء قبل منح القروض واستفادوا أيضا من إرشادات فردية تناسب أوضاعهم ومشاكلهم.

واستطاعت الأمانة، بفضل الشراكات المختلفة، توسيع برامجها التكوينية بإدراج محاور جديدة في مجالات التربية المالية، وتنمية المقاولاتية، والتنمية البشرية، وتقنيات البيع. وقد تم تنظيم هذه الدورات التكوينية على مدى فترات تتراوح من يوم إلى 4 أيام حول كل موضوع حضرها أزيد من 1700 زبون وزبونة.

وقد عززت شراكة الأمانة مع المؤسسة المغربية للتربية المالية التزاماتها بدعم وتقوية القدرات الإدارية للزبائنا من خلال برنامج شامل حول التربية المالية تم تنفيذه بشكل أساسي من قبل مجموعة من المدربين الداخليين الذين يشتغلون لفائدة الأمانة.

وتمكنت أيضا من خلال الشراكة البلجيكية المغربية مع جمعية إنعاش التربية والتكوين بالخارج من الحفاظ على الجهود المبذولة لدعم استقلال المرأة وتعزيز المقاولاتية النسوية في إطار برنامج «من أجلك».

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

والتزمت الأمانة مع مؤسسة الشرق الأدنى بمرافقة الشباب حاملي المشاريع حيث شاركت المؤسسة في إطار مشروع تأهيل الشباب في تكوين وتوعية 400 شاب حول الثقافة المقاولاتية في جهة دكالة/عبدة نتج عنه إحداث 250 نشاط جديد.



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

دعم التسويق

تؤكد الأمانة، من خلال خدمة دعم التسويق لزبنائها من أصحاب المشاريع الصغرى، التزامها الاجتماعي مع تسهيل مشاركتهم في العديد من الفعاليات والملتقيات التجارية المحلية والجهوية:

المعرض الدولي للفلاحة بالمغرب - مكناس

شاركت الأمانة في الدورة الثانية عشرة للمعرض الدولي للفلاحة بالمغرب، الذي نظم من 18 إلى 23 أبريل 2017 في مدينة مكناس تحت شعار «الأعمال التجارية الزراعية وسلاسل القيمة الزراعية المستدامة» والذي جمع بين المستثمرين، والمنتجين والمستهلكين، وكذلك المؤسسات المالية. وشارك في المعرض العديد من الزبناء من مدن مكناس وشفشاون وآسفي وقلعة مكنونة وأكادير.

«جوائز الأمانة»

تم إطلاق النسخة الثانية لـ «جوائز الأمانة» في الجهات الثمانية التي تغطيها المؤسسة في 26 أكتوبر 2017. وتميز حفل توزيع الجوائز لأفضل المقاولين الصغار في الأمانة بحضور 200 زبون، تم منح 78 منهم مكافآت تحفيزية لمساراتهم وللاستخدام الفعال للقروض الممنوحة لهم.

اليوم العالمي للمرأة ويوم الزبون

تم تنظيم 48 احتفالا داخليا في جميع فروع الأمانة تخليدا لليوم العالمي للمرأة ويوم الزبون. تميزت برامج هذه الإحتفالات بالتنوع، وشملت معارض للبيع والتبادل المثمر.

اللقاءات الجهوية للمقاولين الصغار

استفاد زبناء آخرون من المقاولين الصغار بجهة طنجة - تطوان من لقاء جهوي نظمه شريكنا مركز محمد السادس لدعم القروض الصغرى التضامنية، من 14 إلى 19 نونبر 2017 بمدينة المضيق. وقد سمحت هذه المبادرة للمشاركين بأن يُعرفوا عن أنفسهم، وأن يُروجوا ويعرضوا منتجاتهم، فضلا عن حضور دورات تكوينية في

التربية المالية وتعزيز مهاراتهم في الأعمال والإدارة.

المعرض التضامني « من أجلك »

شهدت سنة 2017 حدثًا آخرًا جديدًا وهو الدورة الأولى للمعرض التضامني «من أجلك». أعطى هذا التصور الجديد الذي قدمته جمعية إنعاش التربية والتكوين بالخارج بالتعاون مع المدرسة البلجيكية، أعطى الفرصة لـ 10 تعاونيات من الأمانة يعملون في قطاع الصناعة التقليدية والإنتاج المحلي للمشاركة من أجل تعزيز تسويق منتجاتهم؛ حيث تم تنظيم أنشطة تعليمية على هامش هذا الحدث، واستفاد طلاب المدرسة البلجيكية من ورشات عمل تحسيسية حول روح المبادرة الاجتماعية والتضامنية وزيارة لمختلف الأروقة.

إجمالاً، استفاد من هذه المبادرة أكثر من 1300 زائر، و 362 زبونة عارضة، و 241 زبون تم تكريمهم بجوائز.

تثمين الزبناء

تسهر الأمانة للتمويل الأصغر على تثمين زبناءها بتقديم ترشيحاتهم لمختلف المباريات الوطنية والدولية التي تكافئ أفضل المقاولين. وعلى غرار الدوريتين السابقتين، شارك زبناؤنا في مباراة دعم الأنشطة المدرة للدخل التي نظمها صندوق الإيداع والتدبير بشراكة مع مركز محمد السادس لدعم القروض الصغرى التضامنية والفيدرالية الوطنية لجمعيات القروض الصغرى بالمغرب، والتي تهدف إلى إدماج واستقلالية الشباب. وقد استفاد 14 زبونا من الأمانة، من أصل 89 شابا وشابة من المقاولين الصغار المتبارين، من المساعدة المالية التي قدمها صندوق الإيداع والتدبير قصد تشجيع رؤيتهم المقاولاتية. كما استفاد الفائزون من تكوين قدمه مركز محمد السادس للتمويل الأصغر.

وقد تم تقديم الجائزة السنوية للتميز للمقاولين الصغار خلال الدورة السادسة للجائزة الوطنية للمقاولين الصغار. وقد تم تكريم تسعة فائزين من الأمانة لالتزامهم بإنعاش وتطوير مقاولاتهم الصغرى ولروح الابتكار.





الموارد والوسائل شبكة التوزيع

تتابع الأمانة للتمويل الأصغر سياسة توسيع الشبكة بغرض إيصال خدماتها على أوسع نطاق عبر التراب الوطني. وقد ارتفع عدد الوكالات من 606 وكالة في 2016 إلى 643 وكالة بحلول نهاية 2017، أي ما يعادل زيادة بنسبة 6,10 في المئة.

2017	2016	2015	2014	
643	606	593	577	مجموع الشبكة
299	283	279	276	المجال القروي
258	237	228	215	المجال الحضري
86	86	86	86	الوكالات المتقلة
3,83%	3,92%	3,88%	3,87%	عدد المستخدمين/الوكالات

لوحظ سنة 2017، توسع في شبكة التوزيع بنسبة 4% تقريبا مع استقرار في منحى التوازن بين المجالين الحضري والقروي.

الموارد البشرية

العدد الإجمالي للموظفين

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

سجل العدد الإجمالي للمستخدمين سنة 2017 ارتفاعا بنسبة 3.5% مقارنة مع سنة 2016، حيث بلغت حصة النساء فيه 50% سنة 2017 فيما بلغت حصة النساء في التأطير و في المناصب العليا 33%.

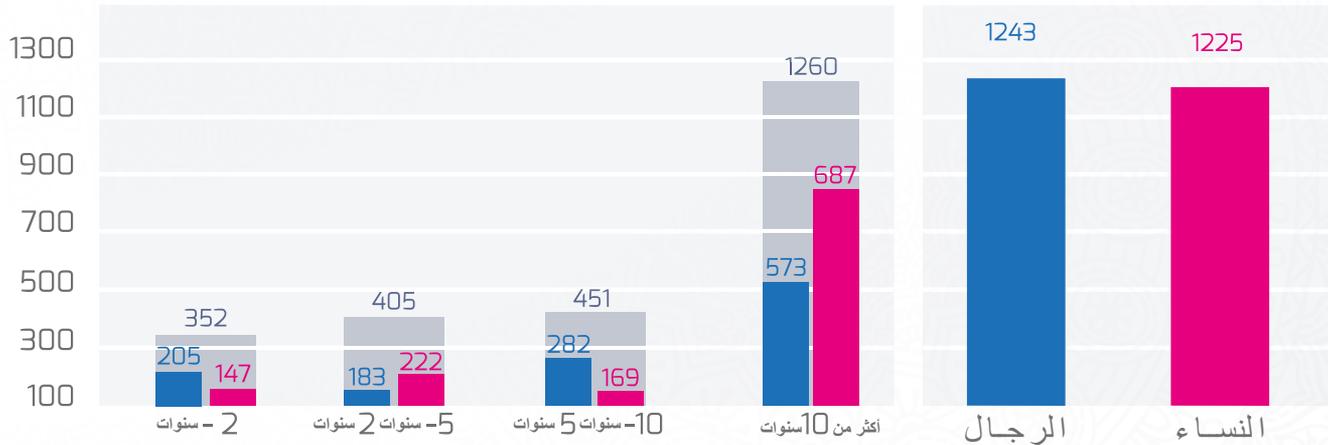
التكوين وتعزيز الكفاءات

يحظى التكوين بأهمية قصوى في إستراتيجية تنمية الموارد البشرية للأمانة للتمويل الأصغر. فقد استفاد مستخدموها سنة 2017، من تكوينات مستمرة وندوات ودورات تكوينية تمنح دبلومات. ويجرد الجدول التالي مختلف المؤشرات الرئيسية لجهود المؤسسة الرامية إلى تعزيز وتنمية كفاءات رأسمائها البشري.

2017	توضيح بياني للإنجازات
25	عدد المستفيدين من التكوين بدبلوم
1 283	عدد المستفيدين من التكوين المستمر والندوات التكوينية
2 077	عدد أيام التكوين/عدد المستفيدين
0.52	متوسط أيام التكوين لكل مستفيد
398	تكوين الوافدين الجدد
3 344	عدد أيام التكوين/عدد المستفيدين

التزام ووفاء المستخدمين

هرم الأقدمية: 2017



بلغت نسبة المستخدمين في المؤسسة سنة 2017، والذين تفوق أقدميتهم 10 سنوات، 51%. في حين بلغت نسبة المستخدمين الذين لا تزيد أقدميتهم عن سنتين 14% من العدد الإجمالي للمستخدمين بالمؤسسة.

دوران المستخدمين ونسبة المغادرة

ارتفع معدل دوران المستخدمين بالمقارنة مع سنة 2016، و تبقى النسبة مقبولة مقارنة مع معايير السوق.

سنة	نسبة المغادرة	دوران المستخدمين
2017	7,36%	10,70%
2016	5,59%	7,38%
2015	6,03%	7,66%
2014	6,90%	10,58%
2013	6,18%	10,56%

تعتبر الأمانة للتمويل الأصغر رأسمالها البشري عاملاً حاسماً لنجاح المؤسسة، فهو الضمان لنجاح مشاريع الهيكلية المتنوعة. الأمر الذي جعل «الأمانة» المؤسسة الأكثر فاعلية في التمويل الأصغر، الأقرب من زبائنها والأكثر انفتاحاً على محيطها الاجتماعي والاقتصادي.

ترتبط مهام جامعة الأمانة ارتباطاً وثيقاً بالوضع الاقتصادي للمؤسسة، ومشروعها الاستراتيجي، والحاجة إلى تطوير مهارات فرقها:

- مواكبة تنفيذ إستراتيجية وسياسات التغيير
- لعب دور رافعة حقيقية للأداء في قيادة التغيير
- تعزيز قيم وثقافة وصورة المؤسسة
- ضمان إتقان مهن وأنشطة المؤسسة
- إدارة الموارد الداخلية والخارجية: تعبئة وتعزيز الخبرات الداخلية، والسماح بتقاسم الخبرات الداخلية، واستخدام الخبرات الخارجية الإضافية
- تشجيع المواهب الناشئة والكفاءات العالية، وضمان دعمهم
- خلق فضاء لتبادل المعرفة والممارسات الجيدة
- توفير أداة لإدماج الوافدين الجدد
- مواكبة الإدماج الاجتماعي للمستفيدين

مجالات أنشطة جامعة الأمانة

دعم ومواكبة المستفيدين

مركز التقييم

إدارة المعارف

إدماج المستخدمين الجدد

التكوين عبر الإنترنت
(التعليم الإلكتروني)

التكوينات المهنية

الرصد

إدارة المسارات المهنية

تحسين قدرات المدراء

وفيما يلي مجموعة من المشاريع التي تم إنجازها أو إطلاقها لهذا الغرض:

التكوين عن بعد (التعليم الإلكتروني)



أطلقت جامعة الأمانة في 2016، دورات للتكوين عن بعد عبر منصة «التعليم الإلكتروني»، من أجل دعم وتطوير إستراتيجية المؤسسة لتحسين مهارات الموظفين من خلال مسارات وظيفية مصممة حسب كل فئة إضافة إلى مواكبة شخصية.

وقد تم اختيار هذا النوع من التكوين نظراً لما يوفره من مرونة في العروض التكوينية ولاستجابته السريعة لحاجيات المؤسسة والمستخدمين ولتسهيل حصول الجميع على تكوين جيد وتشجيع الابتكار في ميدان السعي نحو اكتساب المهارات.

بعد الإطلاق الناجح لموقعين تجريبيين في 2016 و 2017، نشرت جامعة الأمانة أول مشروع تعليمي عن بعد في 2017 المخصصة لفائدة 600 مستخدم، تتألف من دورات تدريبية للمستخدمين حسب فئتهم، تتألف من ثلاث وحدات تدريب تتعلق بالمهارات الإدارية والمهارات الشخصية ووحدات اختيارية لجميع المستخدمين العاملين في تقنيات التواصل. تمكن 43% من المتعلمين من استكمال مسارهم التعليمي من أصل 81% من المسجلين مسار الاحترافية

استنادا لنمذجة أفضل السمات الوظيفية للفئات الرئيسية الثلاثة لمستخدميها: رؤساء الوكالات ووكلاء القروض والمكلفون بالزبائن ، تمكنت الأمانة من وضع برامج مناسبة لكل فئة لتعزيز الكفاءات وتدريب المسارات المهنية لاسيما:

- برامج تكوينية لفائدة احتياطي المستخدمين:
 - رؤساء الوكالات: وكلاء القروض الذين تم تحديدهم لتولي منصب رئيس وكالة
 - وكلاء القروض: المكلفين بالزبائن الذين تم تعيينهم لتولي منصب وكيل قروض
 - برنامج تكويني لإدماج الوافدين الجدد: المكلفين بالزبائن ووكلاء القروض
- في إطار تنفيذ خطة التكوين لسنة 2018، قررت الإدارة العامة القيام بدورة تكوينية في إدارة العمليات لفائدة الأطر المشرفين على فرق الميدان ، والتي تهدف تمكين أطر القرب من:
- تحسين إدارة الأنشطة داخل الوكالات
 - تحسين إدارة فرقهم ومرافقتهم خلال إنجاز وظائفهم على النحو المطلوب وتحقيق الأهداف المرجوة منهم

تكوين خاص في الإدارة والقيادة والتنمية الذاتية لفائدة المدراء

وقد تم تخصيص دورة تكوينية في فن الإدارة والقيادة والتنمية الذاتية لجميع المدراء. الهدف منها هو الاستفادة من مهارات المستخدمين وتعزيز روح الانتماء وتماسك رأس المال البشري.

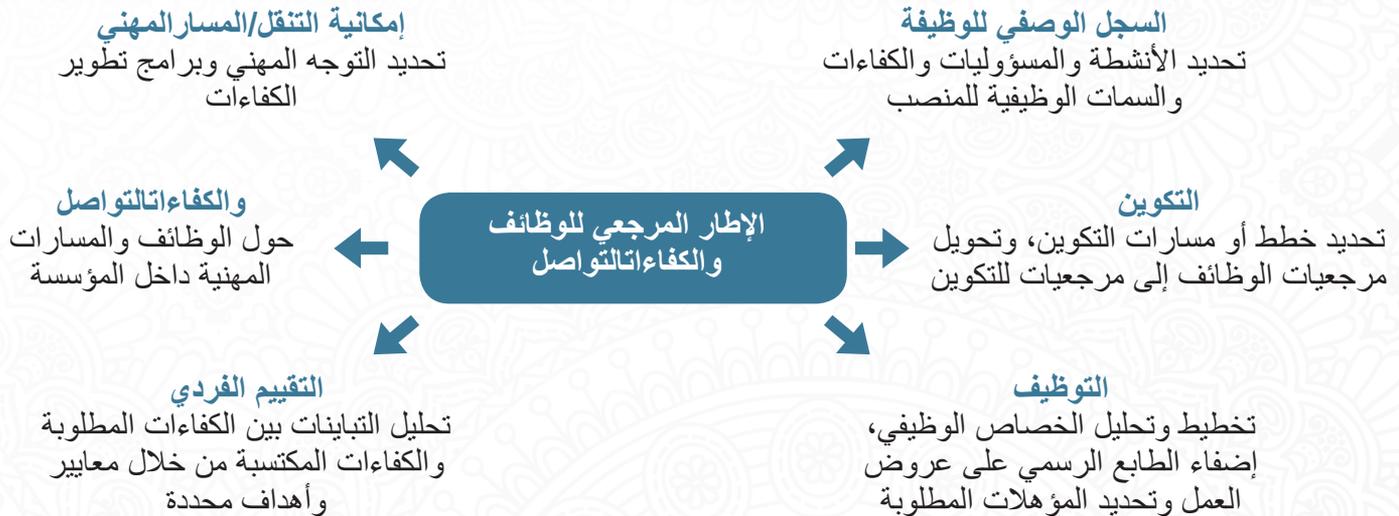
تكوين لفائدة المستفيدين من خدمات المؤسسة

في إطار تطوير خدماتها غير المالية، اختارت الأمانة دعم زبائنها من خلال تكوينهم في مجالات أنشطتهم. كما تهدف هذه السياسة إلى مشاركة ثمار نمو الأمانة مع المستفيدين من خدماتها. خلال 2016 و 2017، استفاد أكثر من 1480 زبون من دورة تكوينية واحدة على الأقل في: التنمية الذاتية ، تقنيات التسويق و/أو التربية المالية.

الإطار المرجعي للوظائف والكفاءات

وضعت الأمانة إطارها المرجعي للوظائف والكفاءات والذي يشكل الأداة الأساسية والمرجعية لإدارة مثلى للموارد البشرية المتمحورة حول تنظيم العمل بفعالية وتطوير المهارات بشكل صحيح.

الإطار المرجعي للوظائف والكفاءات هو دليل يشمل جميع الوظائف في مؤسستنا. ويتألف من سجل وصفي للوظيفة وللمناصب يحدد: المهام والأنشطة، بالإضافة إلى المهارات والإجراءات المصاحبة اللازمة لتحسين إدارة الوظائف. ويتدخل بشكل واضح في تحديد عدة عمليات كالتالي:





نظام المعلومات وإعادة هندسة العمليات وضع نظام إدارة الجودة

أنشأت الأمانة للتمويل الأصغر نظام إدارة الجودة سنة 2017، في إطار التحضير لشهادة ISO 9001 نسخة 2015. وينصب نظام إدارة الجودة على:

- تصميم سياسة جودة تعكس التزام جميع موظفي المؤسسة بإرضاء الزبناء.
- إعداد خارطة لعمليات نظام إدارة الجودة
- وضع مؤشرات الأداء ومراقبة العمليات.

التحضير لشهادة ISO 9001 نسخة 2015

بدأت المؤسسة التحضير لنيل شهادة ISO 9001 نسخة 2015 لنشاط القروض الصغرى. وتسعى المؤسسة إلى الحصول على الشهادة في بداية الربع الثاني من سنة 2018.

الوكالة النموذجية

تسعى مؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر حالياً إلى دعم تطوير نشاطها من خلال نموذج تنظيمي يلبي معايير الفعالية التشغيلية والنجاعة، بهدف تحقيق الأهداف التالية:

- تحديد نظام لشبكة التوزيع عبر الأنترنت يتماشى و التوجهات الإستراتيجية للمؤسسة.
- اعتماد إستراتيجية مناسبة لتخصيص الموارد حسب نوع كل وكالة.
- إنشاء تنظيم للشبكة يجمع بين مكون التطوير ومكون الفعالية التشغيلية.
- تعزيز أنظمة المراقبة الداخلية عن طريق مضاعفة مستويات الرقابة داخل الشبكة.

إعادة هندسة العمليات

اعتمدت الأمانة للتمويل الأصغر منهج إعادة هندسة الأعمال، لإعادة تشكيل عملياتها بصورة شاملة من أجل هيكلية جديدة تهدف تحسين فعالية العمليات وتعزيز المراقبة والتحكم في المخاطر. انصب برنامج الأمانة لإعادة هندسة العمليات لسنة 2017 على العديد من العمليات، بما في ذلك عمليات الإنجاز والدعم والإدارة:

عمليات الإنجاز:

- منح القروض: استقطاب الزبائن، وإرسال وتتبع الأموال لنشاط القروض الصغرى.
- تدبير القروض: التحصيل الودي، إدارة نشاط أعوان التحصيل، تدبير طلبات رفع اليد.

عمليات الدعم

- نظم المعلومات: أمن نظام المعلومات، تسيير الشبكات والاتصالات، إدارة قواعد البيانات، صيانة حظيرة المعلومات، تدبير الإعدادات
- المشتريات والوسائل العامة: الإدارة اللوجيستكية، إدارة المخزون، إدارة البريد.

عمليات الإدارة:

- إدارة المخاطر والمراقبة: ميثاق الرقابة الدائمة، مكافحة تبييض الأموال وتمويل الأنشطة غير المشروعة، إدارة الإبلاغ عن المخالفات.
- الجودة: فحص الجودة الداخلية والتحكم في المعلومات الموثقة
- التشغيل الذاتي للعمليات المتعلقة بالميزانية، المشتريات، الأصول الثابتة وتدبير المخزون

وضع حل متكامل لإدارة الإلكترونية للعمليات التالية:

- عملية مراقبة الميزانية.
- عملية الشراء.
- عملية إدارة الأصول.
- عملية إدارة المخزون.

إطلاق مشروع إدارة علاقات الزبناء

قامت الأمانة للتمويل الأصغر بإطلاق مشروع إدارة العلاقة مع الزبناء كجزء من إستراتيجيتها لتحسين معرفتها بالزبون، حيث أن إدارة العلاقة مع الزبناء تعمل على خلق الفعالية من خلال الخصائص الوظيفية التي توفرها:

- تحديد ومعرفة أكبر قدر من المعلومات حول الزبناء
- اكتساب أكبر عدد من الزبناء من خلال المبيعات والتي تستجيب بدقة لاحتياجات وتوقعات الزبناء.
- تلبية مختلف الخدمات وإرضاء المعنيين بالأمر من خلال خلق تآزر عبر تعزيز التعاون بين الجميع.
- كسب وفاء الزبناء من خلال معرفتهم بشكل أفضل من قبل الوكلاء الذين يمكنهم تلبية احتياجاتهم بدقة ... وحتى استبقائها.



عرض منتج تيسير الأمانة للبيع الحر

وضعت الأمانة حلا جديدا يسمح لغير زبناها من الاستفادة من عقد تأمين تيسير الأمانة دون شرط الإقتراض. ويسمح هذا الحل ب:

- اشتراك الزبناء في التأمين الأصغر «تيسير الأمانة» عن طريق البيع الحر على مستوى نظام المعلومات.
- فسخ عقد تيسير الأمانة في حالة التعاقد على القرض من قبل زبون البيع الحر.

التنقيط: تطبيق تقييم السلوك الخاص بمكتب القروض

تم تنصيب تطبيق تقييم السلوك الخاص بمكتب القروض على مستوى نظام المعلومات من خلال دمج مع التنقيط الداخلي للأمانة لتحسين إدارة المخاطر المرتبطة بالقروض.

تعزيز نظام الوقاية من الاحتيال

تعزيز النظام الداخلي للوقاية فيما يخص بكشف ومعالجة الاحتيال من خلال:

- وضع إجراءات الرقابة الداخلية الملائمة للمؤسسة والحد من مخاطر الاحتيال.
- التقييم المنتظم لفعالية أجهزة الوقاية والكشف عن المخاطر.
- تنفيذ إجراءات الكشف والتعامل السريع مع عيوب، ومؤشرات الاحتيال.



التواصل الرقمي

تواصل الأمانة تعزيز جهودها في مجال التواصل الرقمي

الحملة الرقمية على وسائل التواصل الاجتماعي

بعد نجاح حملتها الرقمية الأولى المعروفة باسم «نمي مشروعك»، تستمر الأمانة في المراهنة على التكنولوجيا الرقمية كقناة عرض جديدة لمنتجاتها وخدماتها.

قامت مؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر، من خلال تركيز إستراتيجيتها للتواصل الرقمي على مفهوم القرب، بوضع إستراتيجية للتواصل تشمل جميع المنتجات التي لها نفس إمكانات التوزيع، مما أدى إلى تسهيل الولوج إلى الميزات التقنية لمنتجاتها، و جمع قاعدة كبيرة من الزبناء المحتملين تحت «علامتها» حيث ركزت المؤسسة جهودها لتحويلهم إلى زبناء حقيقيين.

وتتدرج الحملات المقبلة، المزمع إطلاقها في 2018، ضمن هذه الإستراتيجية لتحقيق الأهداف التالية:

- الرفع من مكانة المؤسسة والحرص على حسن سمعتها الإلكترونية؛
- دعم التواصل الرقمي؛
- كسب ثقة الزبناء من خلال مراسلتهم بشكل شخصي وتقديم إرشادات شخصية لهم؛
- استقطاب زبناء جدد؛
- الاستفادة من نجاح الحملة السابقة التي سجلت ما يقرب من 16000 متابع للصفحة .



أحداث السنة

تعيين السيد أحمد غزالي رئيسا للفيدرالية الوطنية لجمعيات القروض الصغرى



خلال اجتماع مجلس الإدارة الذي عقد يوم الخميس 16 نونبر 2017، تم تعيين السيد أحمد الغزالي، رئيس مؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر، بالإجماع رئيسا جديدا للفيدرالية الوطنية لجمعيات القروض الصغرى. وأعرب المجلس عن تقديره البالغ للرئيس المنتهية ولايته، السيد طارق سجلماسي، رئيس مؤسسة أرضي للقروض الصغرى، على العمل الذي قام به طوال فترة ولايته ومشاركته والتزامه بتعزيز وتطوير قطاع التمويل الأصغر في المغرب.

انتخاب السيد يوسف بنشقرون رئيسا لمجلس إدارة شبكة سنابل

تم تنصيب السيد يوسف بنشقرون، بصفته مديرا عاما لمؤسسة الأمانة للتمويل الأصغر، رئيسا لمجلس إدارة شبكة سنابل العربية للتمويل الأصغر. ويجدر بالذكر أن شبكة سنابل تأسست سنة 2002، بمساهمة مؤسستنا وغيرها من مؤسسات التمويل الأصغر في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، لتعزيز وتقوية قدرة قطاع التمويل الأصغر على توفير خدمات مالية شاملة ومستدامة للأشخاص ذوي دخل منخفض في البلدان العربية، وبذلك وضعت الأهداف التالية:

- تعزيز قدرة القطاع في الدول العربية من حيث: الممارسات الجيدة والشفافية وحماية الزبناء.
- الدعوة إلى خلق بيئة قانونية وعملية وتنظيمية تفضي إلى الإدماج المالي المستدام للأشخاص الذين لا تشملهم النظم المالية التقليدية؛
- دعم وتشجيع إنشاء شبكات وطنية في الدول العربية وزيادة عدد المنخرطين (الدول والمؤسسات).
- وباعتبارها أول مؤسسة تعمل على تعزيز الإدماج المالي في الدول العربية، فإن شبكة سنابل تضم حاليا 90 عضوا من 12 دولة عربية، تمثل حوالي 73% من إجمالي المنطقة.

وضع تصميم لبرنامج استمرارية تكنولوجيا المعلومات



يمثل هذا البرنامج أحد العناصر الأساسية للسياسة الأمنية لاي مؤسسة وضمن «استمرارها» جراء حادث فُجائي قد يؤثر على نظامها المعلوماتي. تتمثل خطة استمرارية تكنولوجيا المعلومات في إعادة تشغيل النشاط في أسرع وقت ممكن مع فقدان الحد الأدنى من البيانات. وبهذا الصدد، أطلقت مؤسستنا، من السبت 04 إلى الأحد 5 نونبر 2017، أول اختبار لها لخطة استعادة تكنولوجيا المعلومات، التي كللت بالنجاح، وكان الهدف من ورائها تحويل وتشغيل جميع خدمات تطبيق نظام معلومات الأمانة على موقعها الاحتياطي بعد القيام بتجربة محاكاة حادث فُجائي.



معرض الاقتصاد الاجتماعي والتضامني

تحت الرعاية السامية لصاحب الجلالة الملك محمد السادس، تم تنظيم الدورة السادسة من معرض الاقتصاد الاجتماعي والتضامني، الذي أطلقته وزارة السياحة والنقل الجوي والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي وكتابة الدولة المكلفة بالصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي في الفترة من 18 إلى 27 نوفمبر 2017 في فضاء تورو بالدار البيضاء. ونظمت هذا الدورة تحت شعار «الاقتصاد الاجتماعي والتضامني ودوره في حماية البيئة والتنمية المستدامة»، وتميزت باستقبال المعارض الدورية المغرب/ السنغال والمغرب/كوت ديفوار لأول مرة.

شارك في المعرض 30 زبونا من «الأمانة» تنوعت منتجاتهم بين التطريز والحياكة التقليدية صناعة الديكور والمنتجات المحلية.

شمل برنامج المعرض أنشطة ومعارض وتسويق المنتجات بالإضافة إلى عقد عدد من المؤتمرات. كما قد شكل هذا الحدث أيضا فرصة لتقديم برامج تكوين متنوعة للعارضين في مختلف مجالات التدبير، والإدارة، وتقنيات التسويق، وآليات التمويل لتحسين حكمة مؤسسات القطاع.

وشارك في أشغال هذا الحدث المدير العام للأمانة للتمويل الأصغر، السيد يوسف بنشقرون.

الوضعية المالية والمحاسبية

حسابات المنتجات والمصاريف

الناتج الصافي للقروض الصغرى

سجل الناتج الصافي للقروض الصغرى زيادة قدرها 10.30 % مقارنة مع شهر دجنبر 2016 من 510 مليون درهم إلى 563 مليون درهم في عام 2017. ويعزى هذا التحسن إلى نمو النشاط من جهة وانخفاض المصاريف المالية، والتي انخفضت بنسبة 8.46 % مقارنة بعام 2016.

التكاليف العامة للاستغلال

بلغت التكاليف العامة للاستغلال 353 مليون درهم مسجلة بذلك زيادة بنسبة % 10,29 مقارنة مع نهاية 2016. وتعزى هذه الزيادة إلى التطور الذي عرفته كلفة المستخدمين (+21 مليون درهم) والمصاريف الخارجية (+8,8 مليون درهم) الناتجة عن الزيادة في عدد المستخدمين وعن الرفع من مستوى الأجور وكذا عن مواصلة برنامج تحويل مقرات الوكالات وتطوير الشبكة.

وعلى الرغم من الزيادة الكبيرة في نفقات التشغيل العامة، انخفض مؤشر الاستغلال المعاد معالجته* من 60.6 % في عام 2016 إلى 59.57 % في عام 2017 والتي لا تزال أدنى نسبة في القطاع.

تكلفة المخاطر

من جهتها، بلغت كلفة المخاطر المعبر عنها بالتخصيصات الصافية لمراجعة الاحتياطات 71,9 مليون درهم والتي امتصت % 41.32 من الناتج الجاري مقابل % 41,56 في السنة الماضية. ووفقا لسياستها الاحترازية في مجال تغطية المخاطر، قامت المؤسسة بتخصيص احتياطي إضافي للمخاطر العامة بقيمة 50 مليون درهم، مما رفع المبلغ الجاري إلى 186,3 مليون درهم.

الناتج الصافي

سجل الناتج الصافي زيادة بنسبة % 4,68 حيث بلغ 100,2 مليون درهم مقابل 95,7 مليون درهم في 2016، مما يؤكد أكثر على النجاح المالي للأمانة والأداء الجيد المحرز في مجموع بنيات نشاطها.

المنتجات والتكاليف

النوع	31/12/2017	31/12/2016
منتجات استغلال القروض الصغرى	627 996	581 411
تكاليف استغلال القروض الصغرى	64 989	70 997
الناتج الصافي لاستغلال القروض الصغرى	563 006	510 414
منتجات استغلال أخرى غير القروض الصغرى	36 655	35 508
تكاليف الاستغلال العامة	355 343	322 192
تخصيصات الاحتياطات وفقدان الديون غير المسترجعة	207 206	234 161
تخصيصات الاحتياطات واسترجاع الديون المتهاكلة	65 069	107 476
الناتج الجاري	102 181	97 045
الناتج غير الجاري	1 040	1 414
الناتج السنوي	100 217	95 733

*بما في ذلك منتجات التنويع دون المكافأة الإستثنائية

التكاليف حسب النوعية

نوع التكلفة	31/12/2017	31/12/2016
تكاليف مالية	67 111	70 599
تكاليف المستخدمين	238 031	217 039
تكاليف تدهور الحقيبة المالية	71 956	69 026
تكاليف إدارية	114 556	101 435

المبلغ بمليون درهم

حسابات الحصيلة

ديون الزبناء:

تحسن جاري الديون الصافي للزبناء، والذي يشمل أكثر من 96% من الديون السليمة بنسبة 3,27% عند متم دجنبر 2017 حيث استقر في 2437 مليون درهم مقابل 2360 مليون درهم في السنة السابقة. و يعزى هذا التحول المتحكم فيه إلى الإستراتيجية التي تعتمدها الأمانة منذ سنة 2011 و المتمثلة في إدارة المخاطر بهدف إقامة نموذج يرتكز على مراجعة خطر التكتل الجغرافي والقطاعي للقرض، وتنشيط سياسة استرداد الديون المستعصية. حافظت الأمانة على موقعها الريادي في تصدق أسواق القروض الصغرى بحصة تفوق % 37 من حجم القطاع بخصوص الجاري الخام.

القروض البنكية:

استقر جاري القروض البنكية عند 31 دجنبر 2017 في 1179 مليون درهم. ويتشكل أساسا من القروض لأجال التي تبقى المصدر الأساسي لتمويل المؤسسة. تخضع هذه القروض، والتي تم التعاقد بشأنها أساسا مع الشركاء المحليين، لفائدة محددة. ولا تمثل نسبة جاري القروض بفائدة متغيرة إلا % 4 من مجموع جاري القروض. وانخفض متوسط تكلفة التمويلات برسم سنة 2017 بنحو 46 نقطة ليستقر في نسبة % 4,72 مقابل % 5,18 سنة 2016.

خلال سنة 2017 استفادت الأمانة من خمسة قروض متوسطة الأجل بمبلغ إجمالي بلغ 680 مليون درهم تم التعاقد بشأنها مع مجموعة التجاري وفا بنك بمبلغ (200 مليون درهم) و البنك المغربي للتجارة الخارجية (100 مليون درهم) و البنك الشعبي (150 مليون درهم) وكذا صندوق جيدة (80 مليون درهم و 150 مليون درهم). من جهتها، واصلت الأمانة استخدام رخص السحب على المكشوف بمرونة، والتي تم تجديدها بمبلغ إجمالي بلغ 322 مليون درهم.

الأموال الذاتية

ارتفعت الأموال الذاتية البالغة 1139 مليون درهم بنسبة % 15.82 سنة 2017، وهي نسبة مماثلة لنسبة السنة الفارطة. وعليه، فإن توحيد الأموال الذاتية يضمن النجاعة المالية للمؤسسة لدعم أهداف تنميتها

حسابات الحصيلة

31/12/2016	31/12/2017	القوائم
2 679 503	2 581 316	الأصول
125 356	110 445	أصول الخزينة
2 437 603	2 360 473	ديون الزبناء
47 456	45 450	أصول أخرى
69 088	64 948	القيم الثابتة
2 679 503	2 581 316	الخصوم
262 551	427 198	خصوم الخزينة
1 021 108	907 103	ديون التمويل
256 375	261 269	ديون أخرى
142	2 010	أموال ذاتية مماثلة
1 139 326	983 736	الأموال التشاركية (يعاد معالجتها)
100 217	95 733	ضمنها الناتج السنوي

المبالغ بالآلاف الدراهم

النسب المالية

2016	2017	نسب الاستقلالية
119,12%	119,69%	الاستقلالية العملياتية
118,78%	119,02%	الاكتفاء الذاتي المالي
2017	2016	نسب تكلفة الوحدة المقترضة
9,28%	9,32%	تكاليف المستخدمين/الجاري المتوسط
4,68%	4,36%	تكاليف إدارية/الجاري المتوسط
2,92%	2,97%	تكاليف جودة الحقيبة/الجاري المتوسط
2,72%	3,03%	تكاليف الفائدة/الجاري المتوسط
2017	2016	نسبة المردودية
24,75%	24,22%	مردودية الحقيبة
10,19%	11,26%	مردودية لأموال الذاتية*
3,74%	3,68%	مردودية الأصول*

*نسب خارج تخصيصات المخاطر العامة

محمد يوسف السبتي
خبير في الحسابات
مكلف لدى المحاكم

Cabinet Sebti
4, Allée des Roseaux Angle BD de Libye
Casablanca
Maroc



Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca
Maroc

Opinion sur les états de synthèse

Nous certifions que les états de synthèse ci-dessous 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 au 31 décembre 2017 conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Casablanca, le 30 mars 2018

Les Commissaires aux Comptes

CABINET SEBTI


M.Y. SEBTI
Expert Comptable
4, Allée des Roseaux - Casablanca
Tél.: 05 22 39 63 82/83

Y. SEBTI
Associé

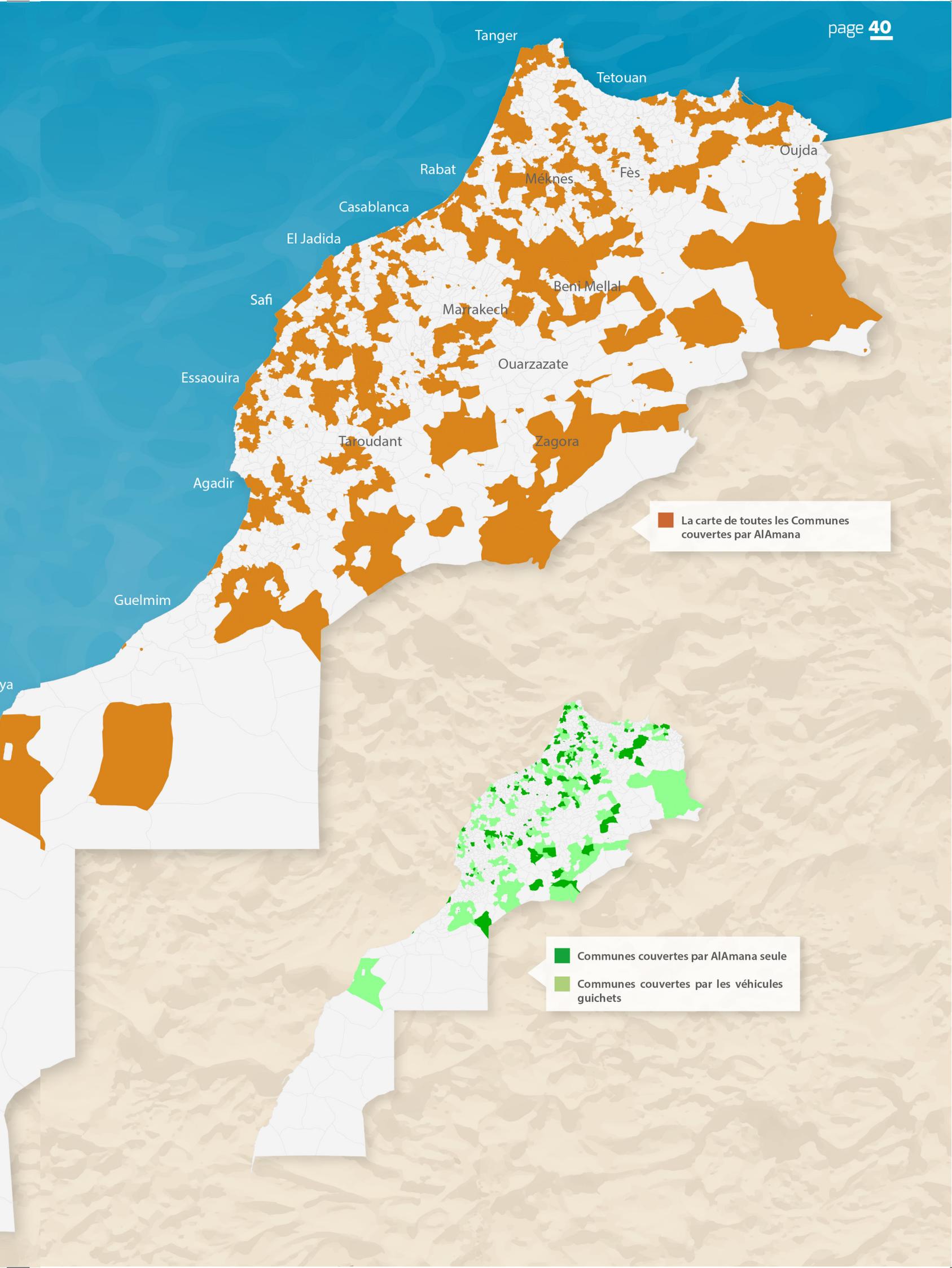
MAZARS AUDIT ET CONSEIL


MAZARS AUDIT ET CONSEIL
101, Bd. Abdelmoumen
20 360 CASABLANCA
Tél. : 0522 423 423 (L.G)
Fax : 0522 423 400

A. Loukili
Associé

الشركاء





■ La carte de toutes les Communes couvertes par AIAMana

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

IMPLANTATION SUR TOUT LE TERRITOIRE

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

 643
Agences

 86
Agences mobiles

34%
du secteur

