



Accédez à notre site web

Ouvrez votre application de lecture et
visez le **QR Code** situé au verso de la couverture
avec l'appareil photo de votre Smartphone.

★★★★★



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016



SA MAJESTÉ LE ROI MOHAMMED VI, QUE DIEU L'ASSISTE.



“Par le talent,
construisons une vie
meilleure”



Table des matières

07 MOT DU PRÉSIDENT

08 PRÉSENTATION

12 GOUVERNANCE

Organes de gouvernance 13
Organisation 14

16 OFFRE DE PRODUITS ET SERVICES

Produits de microcrédit 16
Produits de diversification 17

18 ÉVOLUTION DU SECTEUR DU MICROCRÉDIT

Effectif 18
Encours de crédit 18
Clients actifs 19
Portefeuille à risque 19
Al Amana dans le secteur 20

22 ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

Activité de microcrédit 23
Produits de diversification 26
Performance sociale 27
Services non-financiers 30

32 RESSOURCES ET MOYENS

Réseau de distribution 32
Ressources humaines 32
Systèmes d'information et
Réingénierie des Processus 36
Systèmes de management de la qualité 37
Communication Digitale 37

38 ÉVÉNEMENTS DE L'ANNÉE

Evaluations et distinctions 38
Convention des cadres 39

42 SITUATION FINANCIÈRE & COMPTABLE

Comptes de produits et charges 42
Comptes du bilan 44
Opinion des commissaires aux comptes 46

47 PARTENAIRES

48 CARTE D'IMPLANTATION D'AL AMANA

Ahmed GHAZALI

Président du Conseil d'Administration



L'exercice 2016, premier exercice de notre plan Oufouq 2018, a permis de mettre en évidence la résilience du modèle de notre organisation face à une sécheresse exceptionnelle ayant entraîné en zone rurale des pertes importantes, et par effet de contagion une montée du risque en zones périurbaines. Cette situation a impacté de près de 0,8 points le coût du risque qui s'établit à 2,9%.

A partir du dernier trimestre, Al Amana a pu faire bénéficier ses clients connaissant des difficultés, d'un ensemble de mesures d'accompagnement leur permettant de surmonter celles-ci : adaptation du prêt, baisse des frais, visites... etc. Ceux-ci sont principalement situés dans les zones rurales, souvent enclavées, dans lesquelles notre Institution a fait le choix d'opérer souvent seule, fidèle à sa vocation d'organisation d'économie sociale et solidaire.

Ces dispositifs permettront ainsi de ramener le coût du risque de l'exercice 2016, vu en Mars du prochain exercice à 2,1%.

MOT DU PRÉSIDENT

La résilience du modèle provient d'une bonne division du risque. Celle-ci concerne les activités rurales et urbaines, les produits, avec aujourd'hui une gamme de produits inclusifs diversifiés, créateurs de valeur pour le client et pour l'Organisation et les concentrations de portefeuille en agence avec une portée plus étendue et moins atomisée.



La division du risque proviendra aussi progressivement de la diversification, avec pour mémoire la micro assurance qui couvre plus de 1,2 Millions d'individus, les comptes de dépôts en IOB ; avec un stock de plus de 100 000 comptes et les transferts d'argent, domaine dans lequel Al Amana est un acteur à l'importance croissante.

Le reste des indicateurs de l'exercice 2016 est des plus favorables : progression de la portée, du nombre d'agences, de l'encours brut de +13%, hausse maîtrisée des charges en dépit de nouvelles liées aux acquis découlant du dialogue social ; nous permettant d'enregistrer une baisse du coefficient d'exploitation de 63,2% à 60,7%.

Cette dernière procure plus de marge de manœuvre et d'agilité à l'Institution. Ces résultats financiers permettent à notre Organisation de continuer à baisser le coût de levée de dettes et de bénéficier des meilleures offres des bailleurs de fonds, banques nationaux et internationaux. Les résultats 2016 sont aussi en

ligne avec les prévisions de notre projet Oufouq 2018 ; ainsi qu'au niveau des projets structurants : redéploiement d'agences au rez-de-chaussée, ouvertures, mise à niveau et harmonisation des pratiques commerciales, test d'un nouveau produit pour le rural, déploiement de l'outil de gestion de la relation client (360°) et la certification SMART et rating social.

Par ailleurs Al Amana est désormais très active sur le WEB avec l'inauguration d'un nouveau portail et des campagnes régulières dans les réseaux sociaux permettant de promouvoir l'Institution auprès de la frange croissante de clients internautes. Al Amana entend l'ériger prochainement en canal de distribution.

Pour conclure, je tiens à remercier les membres de notre Conseil d'Administration pour leur mobilisation constante au service du projet Al Amana Microfinance ainsi que l'ensemble de notre Personnel pour les efforts remarquables et le dévouement de toutes les femmes et de tous les hommes qui le composent.

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 travers un réseau de distribution qui couvre à fin 2016, 237 villes et 283 localités rurales avec 606 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 :

01 VALEURS FONDAMENTALES :
l'intégrité ; la transparence et la responsabilité

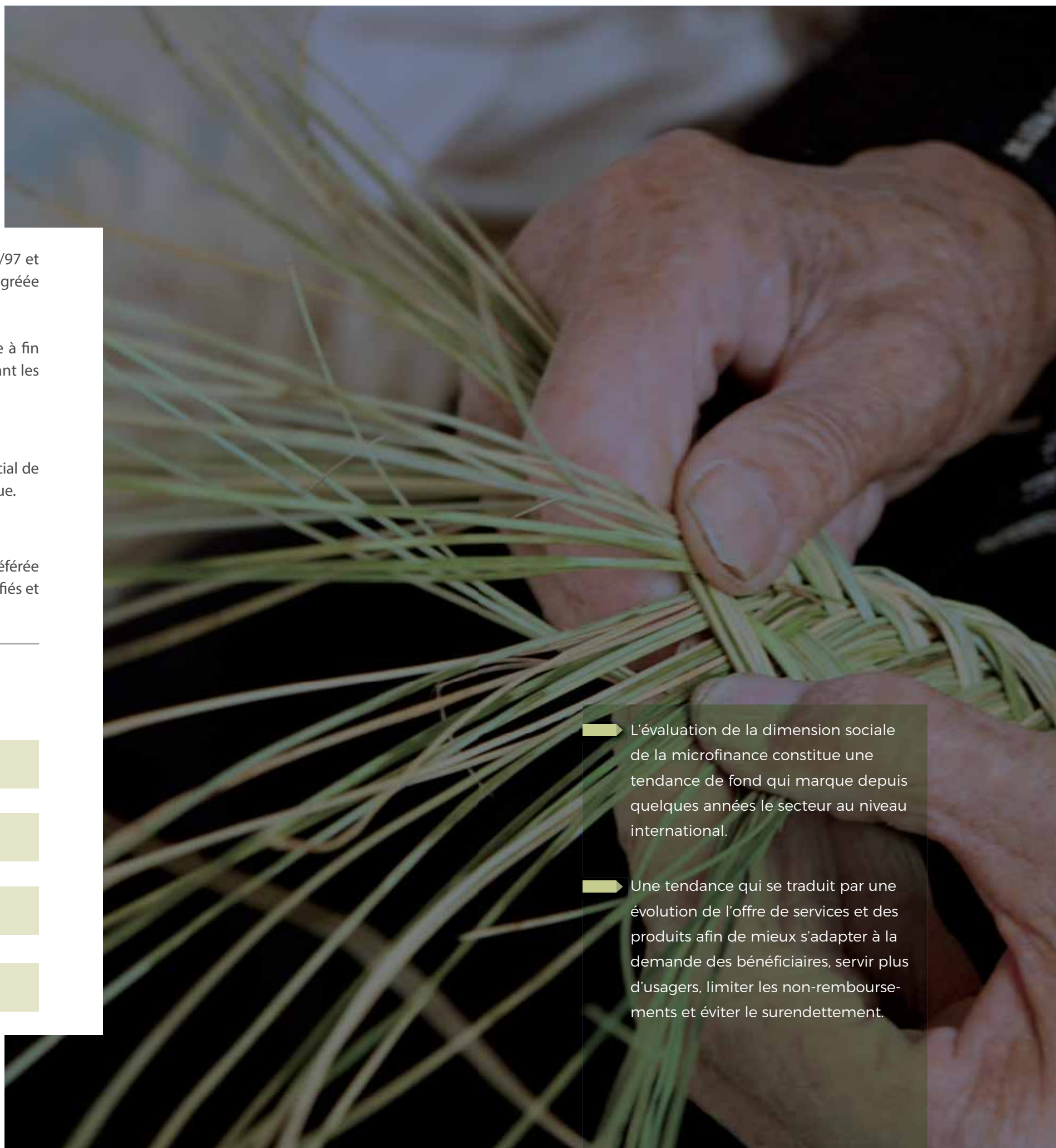
02 VALEURS DE PROGRÈS :
le goût de la persévérance et du succès ; la rigueur ; l'engagement et l'altruisme

03 VALEURS PROFESSIONNELLES :
la performance et le sens de l'innovation

04 VALEURS COLLECTIVES :
l'appartenance et l'équité



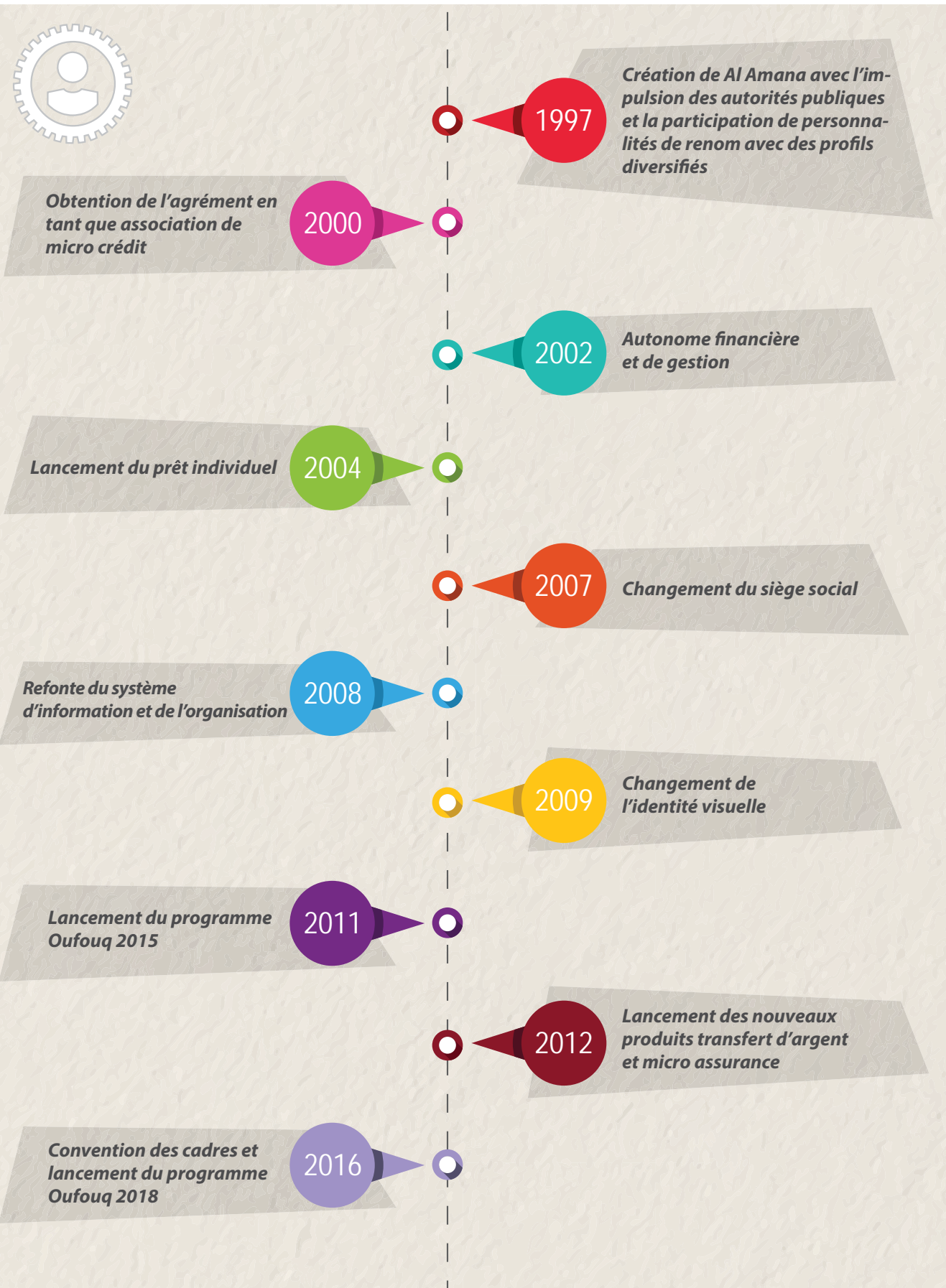
Al Amana Microfinance est une association à but non lucratif, régie par le dahir du 15/11/1958 et les lois 18/97 et 58/03 relatives à l'exercice de l'activité du micro-crédit.



➤ L'évaluation de la dimension sociale de la microfinance constitue une tendance de fond qui marque depuis quelques années le secteur au niveau international.

➤ Une tendance qui se traduit par une évolution de l'offre de services et des produits afin de mieux s'adapter à la demande des bénéficiaires, servir plus d'utilisateurs, limiter les non-remboursements et éviter le surendettement.

HISTORIQUE



A l'avant-garde d'une microfinance responsable, Al Amana Microfinance a été parmi les 13 premiers signataires de la smart campaign, campagne mondiale de protection des clients du CGAP (groupe consultatif d'assistance aux pauvres de la banque mondiale).



Et depuis 2013, Al Amana Microfinance fait partie de l'initiative des standards universels de gestion de la performance sociale (USSPM) lancée par la Social Performance Task Force (SPTF). Al Amana Microfinance a par ailleurs reçu plusieurs distinctions pour ses performances et sa transparence.

GOVERNANCE



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

Le Conseil d'Administration, compte actuellement 20 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 co-mités ont pour mission de faciliter et d'accompagner l'exercice par le Conseil d'Administration de sa gouvernance globale.

Le Comité Ressources Humaines a notamment la responsabilité de 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



tif et au Conseil d'Administration relatifs à la situation des effectifs, des recrutements, des plans de formation, des plans de développement, de l'évolution de l'organisation...

Le Comité Audit assure 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. Il concourt efficacement à la préparation des décisions stratégiques du Conseil d'Administration et à l'exercice de son devoir de surveillance. Le Comité réalise 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.

Le Comité Stratégie et Utilité Sociale examine et donne son avis sur les grandes orientations stratégiques de l'Association, 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.

ORGANES DE GOUVERNANCE



M. Driss JETTOU
Président d'honneur

Ancien 1^{er} Ministre,
Président de la Cour des Comptes



M. Ahmed GHAZALI
Président

Membre du Conseil Supérieur du Pouvoir Judiciaire
Ancien Président de la HACA
Professeur émérite de l'enseignement supérieur



Mme. Marie Thérèse DILAMI

Directrice de la rédaction de l'Economiste

Vice-présidente - membre du comité RH



M. Thami GHORFI

Président Directeur Général de l'ESCA Ecole de Management

Vice-président - président du comité Audit



M. Younes SLAOUI

Directeur Général de l'Ecole Française Internationale

Secrétaire Général - membre du comité Audit



M. Med FOUZI MOURJI

Professeur de l'enseignement supérieur

Assesseur - membre du comité Audit



Mme. Mounia BOUCETTA

Secrétaire d'Etat auprès du Ministre des Affaires Etrangères

Assesseur - membre du comité S&US



M. Abderrahmane ZAHY

Secrétaire Général de la Fondation Hassan II des MRE

Assesseur - membre du comité S&US



M. Mourad HAMAYET

Consultant

Trésorier - président du comité RH

Comité Audit

Comité Ressources Humaines

Comité Stratégie et Utilité Sociale



Mme. Meriem OTHMANI

Chef d'Entreprise Militante associative

Assesseur - présidente du comité S&US



M. Fouad BENSEDDIK

Directeur VIGEO Maroc

Assesseur - membre du comité S&US



M. Mhamed ELLATIFY

Président de l'association nationale des commerçants en produits alimentaires gros et détail

Assesseur - membre du comité S&US



Mme. Malak BEN CHEKROUN

Administratrice Nationale IPEC

Assesseur - membre du comité RH



M. Mohammed KABBAJ

Industriel, ancien conseiller de Sa Majesté Le Roi

Assesseur



M. M'hamed Sedrati

Président de (ANPA)

Assesseur - membre du comité S&US



Mme. Catherine BELLIN-SCHULZ

Représentante de la SIDI Membre du Conseil d'Administration

Assesseur



M. Ahmed ABOUH

Commerçant

Assesseur



M. Bouselham HILIA

Ancien Secrétaire Général du Ministère du Commerce

Assesseur



M. Mustapha BOUJRAD

Directeur de Cabinet de Consulting

Assesseur



Mme. Khadija EL BAKRI

Chef d'Entreprise

Assesseur

ORGANISATION

ORGANIGRAMME CENTRAL



COMITÉ EXECUTIF



M. Hicham TALIB
Directeur de pôle
Ressources et Moyens



M. Youssef BENCHEQROUN
Directeur Général



M. Badie EL HIRACHE
Directeur de pôle
Exploitation

RESPONSABLES DES DÉPARTEMENTS



Mme Fatima Zahra ZAIM IDRISSE
Production & appui
au réseau



Mme Imane AGOUJIL
Audit Interne



Mme N'sira FOFANA
Etudes et Marketing



Mme Hanane ELBOUHACHEMI
Organisation & AMO



M. EI MOSTAPHA Chihabeddine
Finance



M. Abdelmoula ESSALHI
Comptabilité



M. Otmane CHEBIHI
Capital Humain



M. Omar SKALLI
Recouvrement



M. Abdellah AKHIAT
Systèmes
d'information



M. EI Mehdi HOUACHI
Moyens généraux

DIRECTEURS RÉGIONAUX



M. Hicham BAHJ
Rabat



M. Kamal IDRISSE
Casablanca



M. Younes OUADGHIRI
Fès



M. Boubker MOHAMED
Tanger



M. Driss FERNANE
Oujda



M. Othmane JORTI
Agadir



M. Mohammed TADDIST
Marrakech



M. Mohamed BENCHEKROUN LAHSSIB
El-Jadida

OFFRE DE PRODUITS ET SERVICES



PRODUITS DE MICROCREDIT

Dans le cadre du développement économique et social des populations fragiles exclues de l'accès au financement classique, Al Amana Microfinance offre des services financiers et non financiers aux personnes ayant une activité génératrice de revenus, aux microentreprises et ménages. Parmi les populations visées les jeunes, les femmes, le rural et les vulnérables économiquement au sens large.



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 hebdomadaires, bimensuelles ou mensuelles.



PRÊTS INDIVIDUELS À 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 hebdomadaires, 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 50000 DH remboursables par échéances hebdomadaires, bimensuelles ou mensuelles.

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, c'est-à-dire 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 10 DH 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 groupe bancaire 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

Al Amana Microfinance a initié une offre de services domestiques qu'elle essaie d'étoffer pour élargir sa gamme des services de proximité à sa clientèle.



Le projet d'investissement doit être réaliste, supportable, et ne dépassant ni la capacité d'exploitation de l'entreprise ni la capacité de remboursement des bénéficiaires.

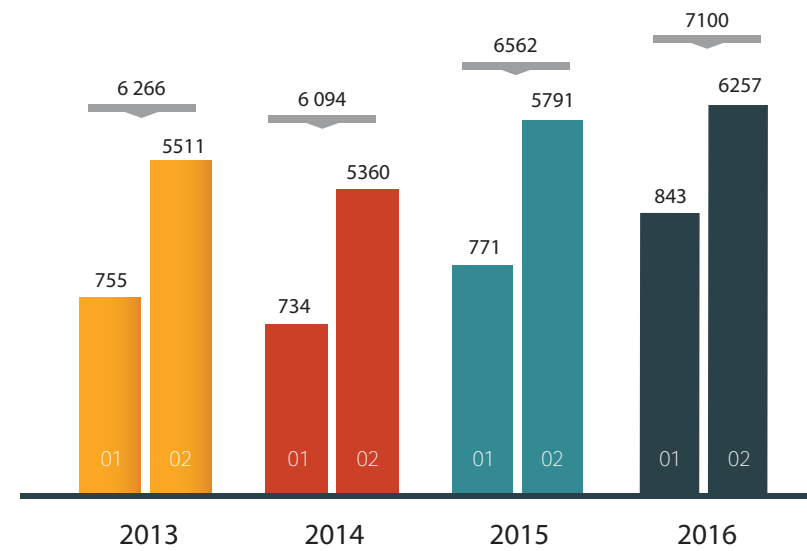
10Dh
par mois

TAYSSIR ALAMANA

« Tayssir AlAmana » est un service d'assistance médicale et d'assistance en cas de décès conçu par Al Amana Microfinance en partenariat avec le groupe Saham Assistance. L'assistance médicale couvre le transport sanitaire urbain, interurbain ou rural et le retour du client assuré à son domicile avec participation aux frais d'hospitalisation allant de 1.500 à 5.000 dirhams selon la pathologie.

EVOLUTION DU SECTEUR DU MICROCREDIT

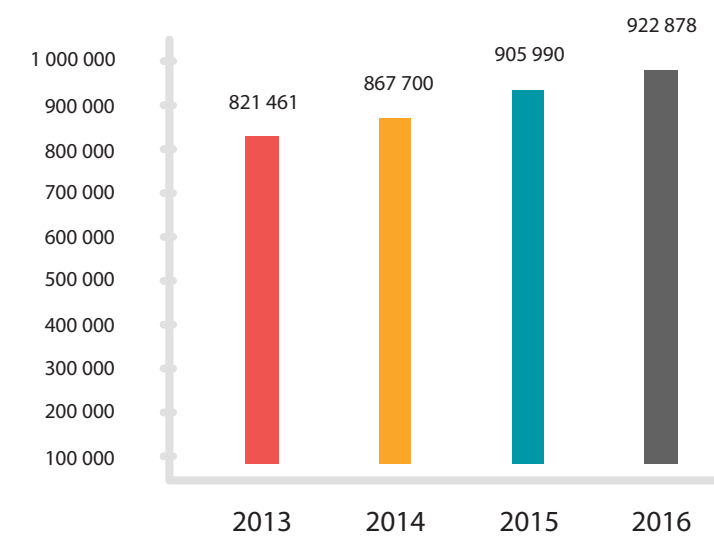
EFFECTIF | 01 : Siège
02 : Terrain



L'effectif global du secteur a connu une hausse de 8% par rapport à l'année précédente, passant de 6562 employés à fin 2015 à 7100 à fin 2016.

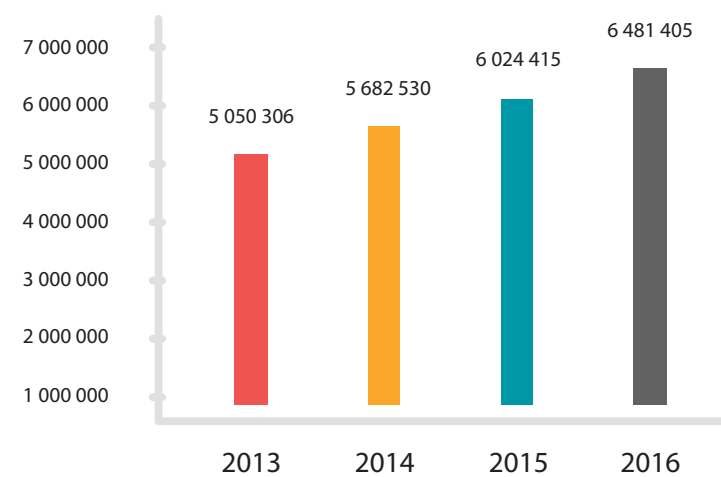
EVOLUTION DU SECTEUR DU MICROCREDIT

CLIENTS ACTIFS



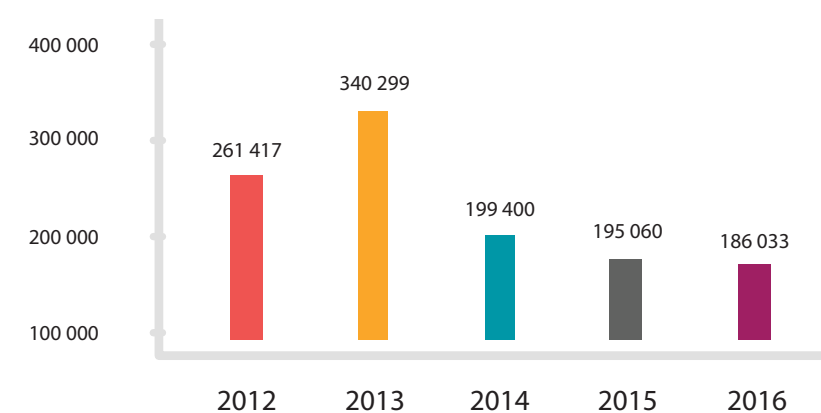
Le nombre des clients actifs a connu une légère augmentation de l'ordre de 1,9% par rapport à l'année précédente.

ENCOURS DE CREDIT | *Encours en milliers de dirhams



L'encours* des prêts a enregistré à fin 2016 un accroissement de 7,5% par rapport à fin 2015, il s'est établi à 6,5 milliards de dirhams.

PORTEFEUILLE A RISQUE "PAR A 30 JOURS"



Le montant du PAR à 30 jours en 2016 a enregistré une baisse significative, avoisinant les 5%, par rapport à l'exercice précédent.

EVOLUTION DU SECTEUR DU MICROCREDIT

AL AMANA DANS LE SECTEUR

Indicateurs d'activité	Secteur 2016	Al Amana Microfinance	Part Al Amana
Clients actifs Microcrédit	922 878	331 259	36%
Encours brut en milliards MAD	6 481 405	2 420 204	37%
Prêts débloqués de l'année	601 691	246 544	41%
Nombre de clients bénéficiaires de la Micro- assurance	651 024	311 804	48%
Nombre d'ouvertures de comptes bancaires	58 995	54 164	92%
Effectifs total du personnel	7100	2378	34%
Nombre d'agences	1585	606	38%
Nombre de guichets mobiles	122	86	73%



alAmana
MICROFINANCE

// CONCOURS NATIONAUX

Al Amana Microfinance rend hommage aux femmes et aux hommes ayant réussi, grâce au microcrédit à améliorer leurs revenus et leurs conditions de vie.

Nous valorisons nos clients en présentant leurs candidatures aux divers concours nationaux et internationaux récompensant les meilleurs projets.



ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

Dans un contexte marqué par un niveau soutenu des incidents de paiement, Al Amana a pu terminer l'année 2016 avec un résultat net de 95,7 millions de dirhams enregistrant une croissance de 12,47, un portefeuille dépassant les 333.000 prêts actifs, et un encours brut de 2.420 millions de dirhams.

Al Amana maintient sa position de leader du secteur en détenant 36% de l'ensemble des prêts actifs, 37% d'encours bruts, avec un effectif du personnel représentant 34% de celui de tout le secteur.

Pour mieux accompagner le développement de notre institution, l'organisation du réseau a été consolidée autour de 8 régions, 30 succursales, 606 agences dont 86 véhicules guichets, soit 38% du potentiel du secteur. Les fonds propres arrêtés en 2016 à 984 millions de dirhams ont enregistré une hausse de 15,72% par rapport à 2015.

Les produits de diversification lancés fin 2012, ont connu une bonne progression en 2016 avec l'amélioration de l'offre du produit de micro assurance " Tayssir Al Amana " dont le nombre de bénéficiaires (hors membres de la famille) représente 48% de l'ensemble des bénéficiaires du secteur.

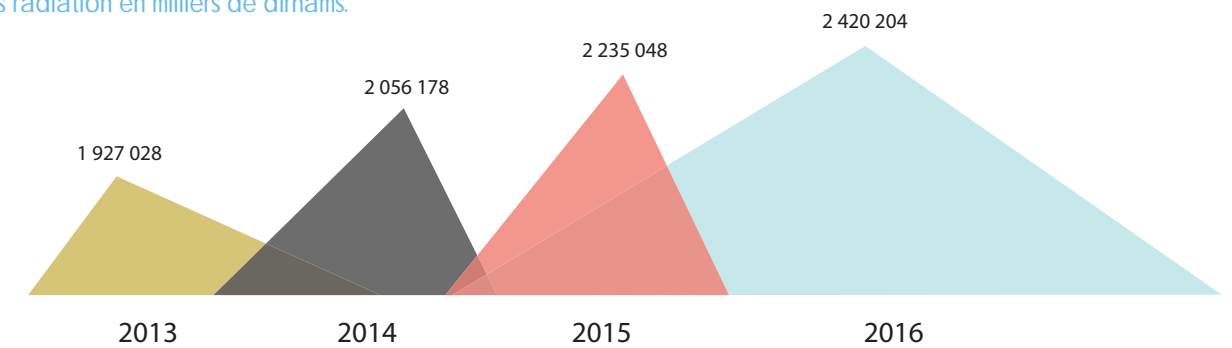
L'activité de bancarisation de masse a connu quant à elle une intensification surprenante avec le produit Hissab Bikhir avec un nombre d'ouverture de comptes dépassant les 54 000 comptes, soit 92% du nombre total des comptes ouverts dans le secteur. Les taux des clients renouvelants en 2016 ont atteint 72% contre 68% en 2015, traduisant une évolution positive du taux de fidélisation des clients. Suite à un entretien de mesure de satisfaction des clients, 96% des clients entretenus dans un échantillon de 968 clients ont déclaré leur satisfaction des produits et services de Al Amana Microfinance.



MICROCRÉDIT

L' ENCOURS

Montant après radiation en milliers de dirhams.



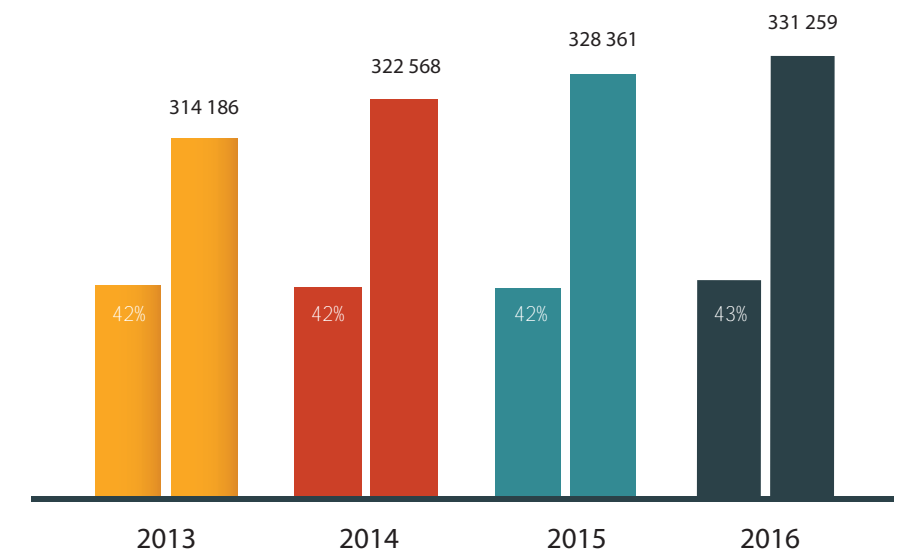
L'encours des prêts après radiation a connu un accroissement de 8% par rapport à fin 2015.

CLIENTS ACTIFS

Les chiffres : **Clients Actifs**
Pourcentage : **Femmes**

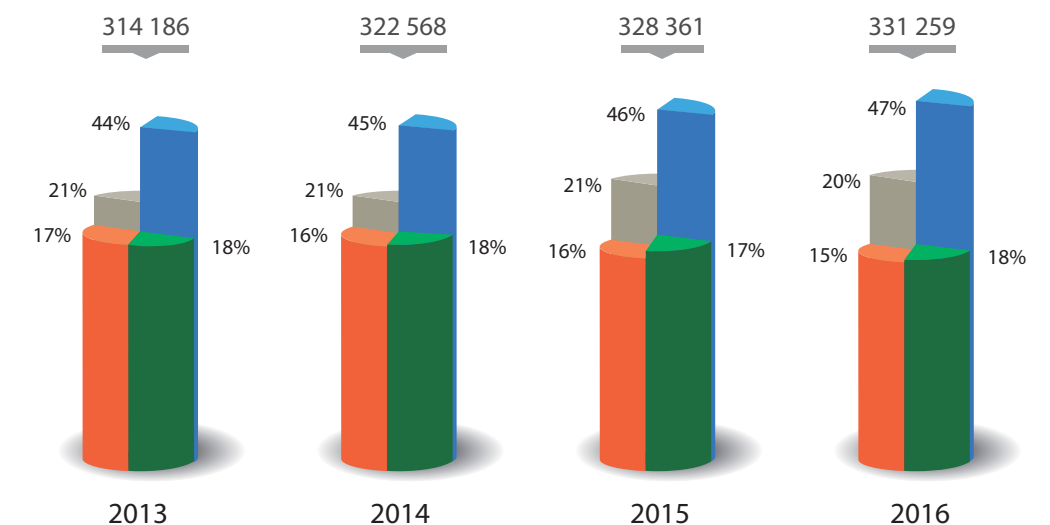
En 2016, le nombre des clients actifs a connu une légère hausse par rapport à l'année 2015.

La part des femmes a légèrement augmenté par rapport aux deux exercices précédents.



EVOLUTION DES CLIENTS ACTIFS PAR SECTEUR D'ACTIVITE

- Commerce
- Services
- Agriculture et élevage
- Artisanat

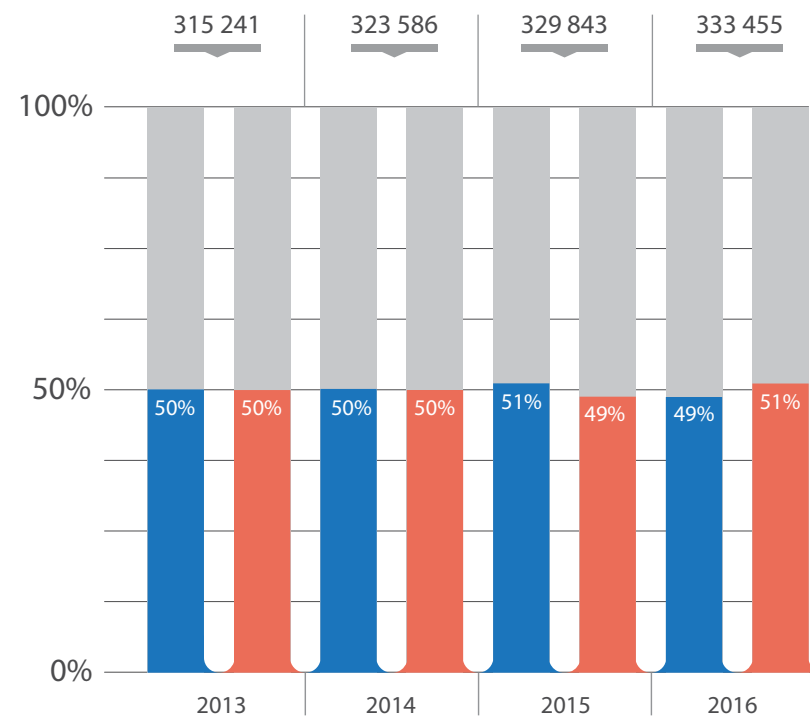


47% des clients actifs d'Al Amana exercent le commerce en 2016, soit une légère progression par rapport aux exercices précédents.

MICROCRÉDIT

PRETS ACTIFS

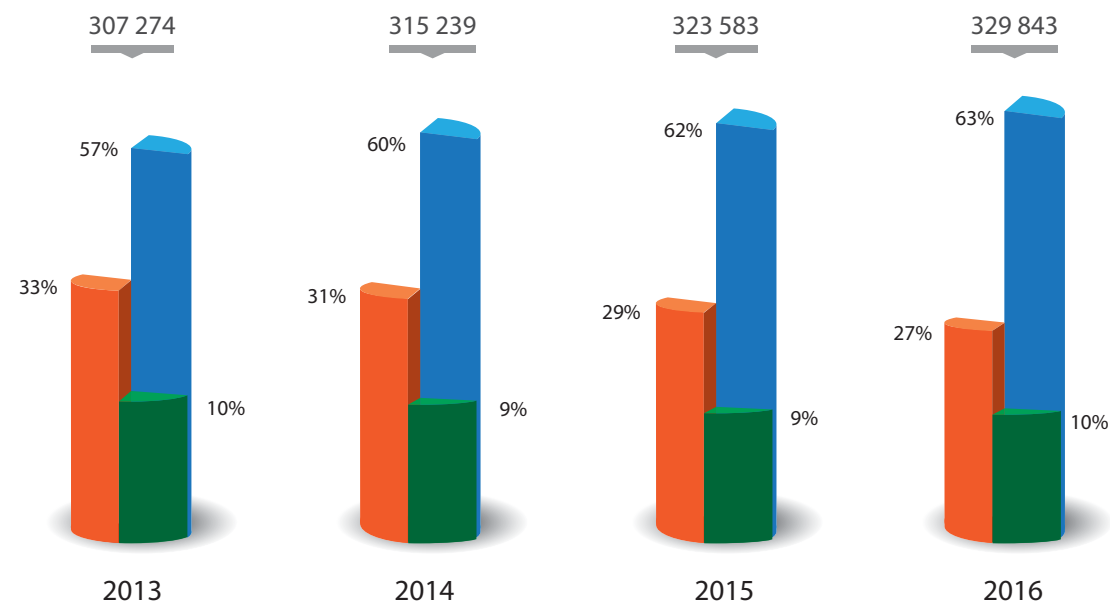
■ Rural
■ Urbain



En 2016, le nombre des prêts actifs a connu une hausse de 1,2% par rapport à l'année 2015. Dans l'urbain, ces prêts dépassent légèrement ceux du milieu rural de 2%.

EVOLUTION DES PRÊTS ACTIFS PAR TYPE DE PRODUIT

■ Prêts individuels à l'entreprise (PIE)
■ Prêts individuels au logement (PIL)
■ Prêts solidaires à l'entreprise (PSE)



MICROCRÉDIT

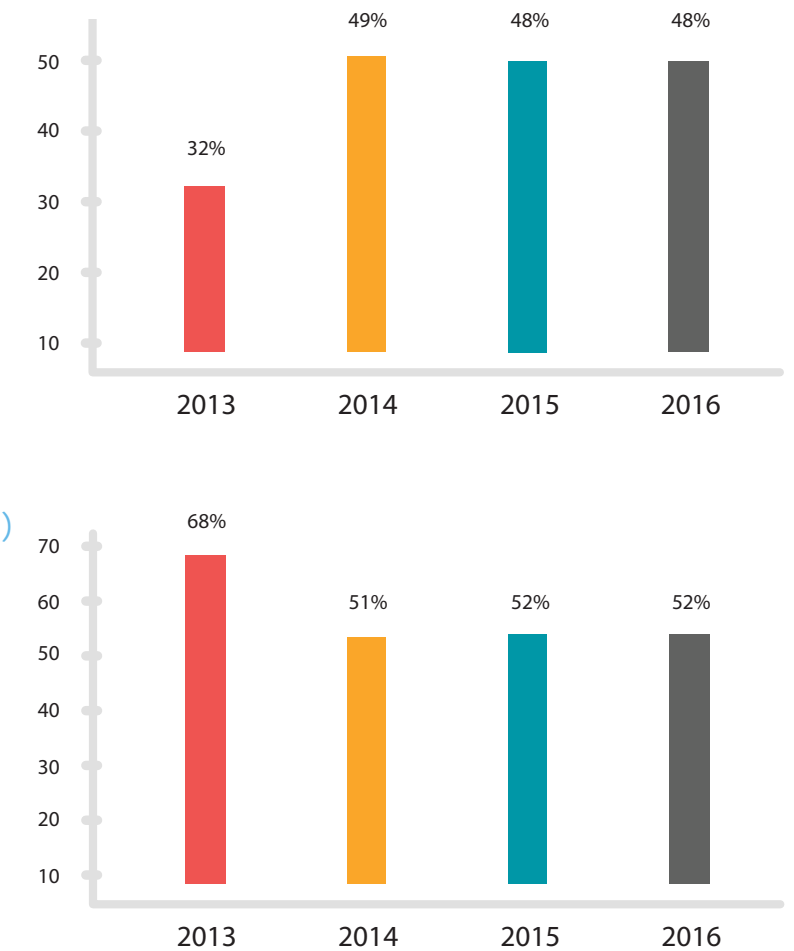
PRETS DEBLOQUES

NOMBRE DE PRÊTS DÉBLOQUÉS (Rural)

■ 218 275
■ 232 200
■ 237 612
■ 246 560

VOLUME DE PRÊTS DÉBLOQUÉS X1000DH (Urbain)

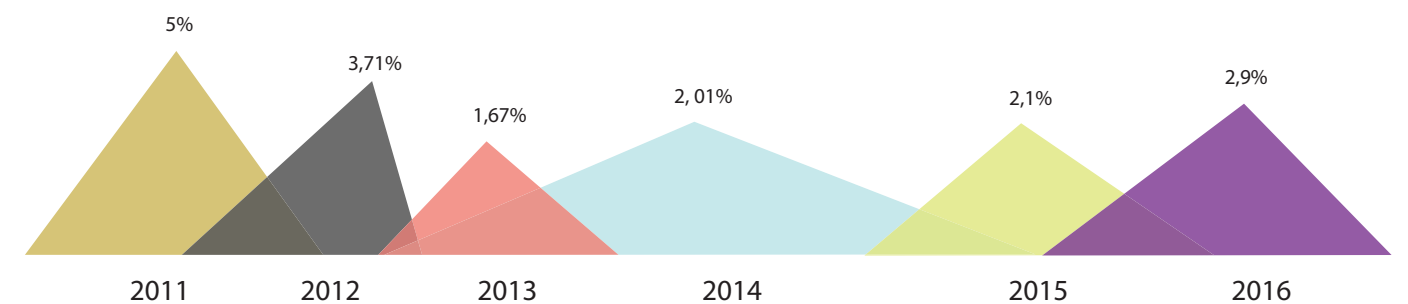
■ 2 033 302
■ 2 210 898
■ 2 369 612
■ 2 549 091



En 2016, le nombre des prêts débloqués a progressé de 3,7% par rapport à 2015. 52% des prêts sont débloqués en milieu urbain contre 48% en milieu rural.



COÛT DU RISQUE



Le coût du risque en 2016 s'inscrit toujours dans une tendance favorable.

PRODUITS DE DIVERSIFICATION

MICRO-ASSURANCE " TAYSSIR ALAMANA "

Depuis son lancement en octobre 2012 à fin 2016, le produit de micro-assurance « TAYSSIR Al Amana » a enregistré un accroissement des souscriptions clients couverts et une amélioration importante de l'offre de l'assistance médicale.

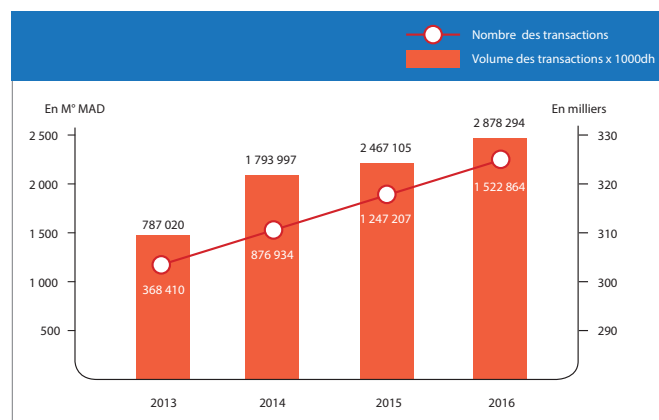
En effet, l'offre assistance médicale a été améliorée par l'élargissement des cas éligibles à l'indemnité, l'augmentation du seuil de l'indemnité accordée selon les pathologies, l'instauration d'une nouvelle prime débloquée au client à la naissance d'un enfant et l'intégration de l'invalidité permanente du client suite à un accident ou une maladie.

	2013	2014	2015	2016
NOMBRE DE CLIENTS COUVERTS (avec membres de famille)	221 375	285 622	302 392	311 804
NOMBRE DE PRESTATIONS SERVIES (avec membres de famille)	-	-	908 300	1 243 948
NOMBRE DE PRESTATIONS SERVIES	-	8644	13 328	14 603
➔ Forfait Naissance	732	5710	8157	8566
➔ Participation aux frais d'hospitalisation	221	1737	3438	3996
➔ Transport Ambulance	383	520	904	808
➔ Participation aux frais funéraires	189	433	573	1024
➔ Forfait Invalidité	4	229	225	174
➔ Transport funèbre	8	16	30	35

En 2016, le nombre de prestations servies au profit des clients "Tayssir Al Amana" a connu une augmentation de l'ordre de 9% par rapport à 2015. Avec cette même tendance haussière, le nombre de bénéficiaires "Tayssir Al Amana" y compris les membres de famille, a progressé de 27% par rapport à 2015.

TRANSFERT D'ARGENT

Le nombre ainsi que le volume des transactions effectuées en 2015 ont progressé respectivement de 22% et 16% par rapport à 2014.



COMPTE DE DEPÔT ET DE RETRAIT " HISSAB BIKHIR "

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

	2014	2015	2016
NOMBRE DE COMPTES OUVERTS	3 919	39 768	54 164
NOMBRE DE CARTES VENDUES	1 205	11 706	9388
VOLUME DE VERSEMENT (EN DHS)	6 689 118	62 691 380	84 397 118
VOLUME RETRAIT (EN DHS)	6 264 389	58 317 943	80 590 934

En 2016, le nombre de comptes ouverts a atteint plus de 54000 contre 40000 en 2015. Quant aux cartes bancaires vendues, leur nombre a avoisiné les 10000 unités. Le volume des versements réalisés s'élève à 84 millions de dirhams contre 63 millions de dirhams en 2015. De même, le volume des retraits en 2016 s'est établi à 80 millions de dirhams contre 58 millions de dirhams en 2015.

PERFORMANCE SOCIALE

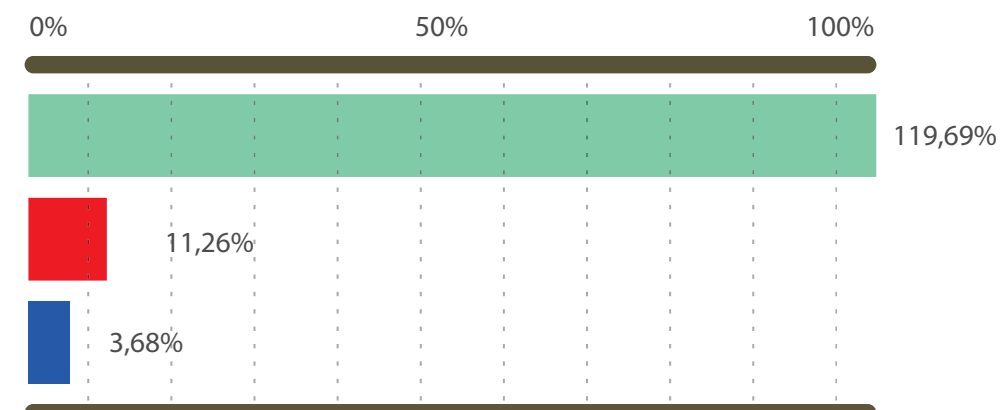
SOUCI PERMANENT DE LA DOUBLE PERFORMANCE SOCIALE ET FINANCIERE

INDICATEURS FINANCIERS • 2016

OSS : autosuffisance opérationnelle

ROE : rendement des fonds propres

ROA : rendement des actifs



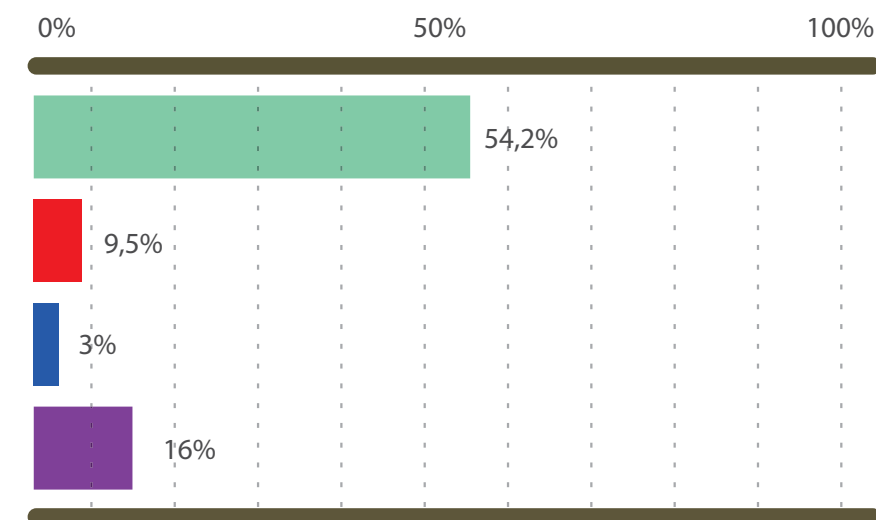
PERFORMANCE SOCIALE • 2016

Prêts de montant ≤30% du PIB/habitant (9000dh)

Prêts dont traites ≤ 1% du PIB/habitant (300dh)

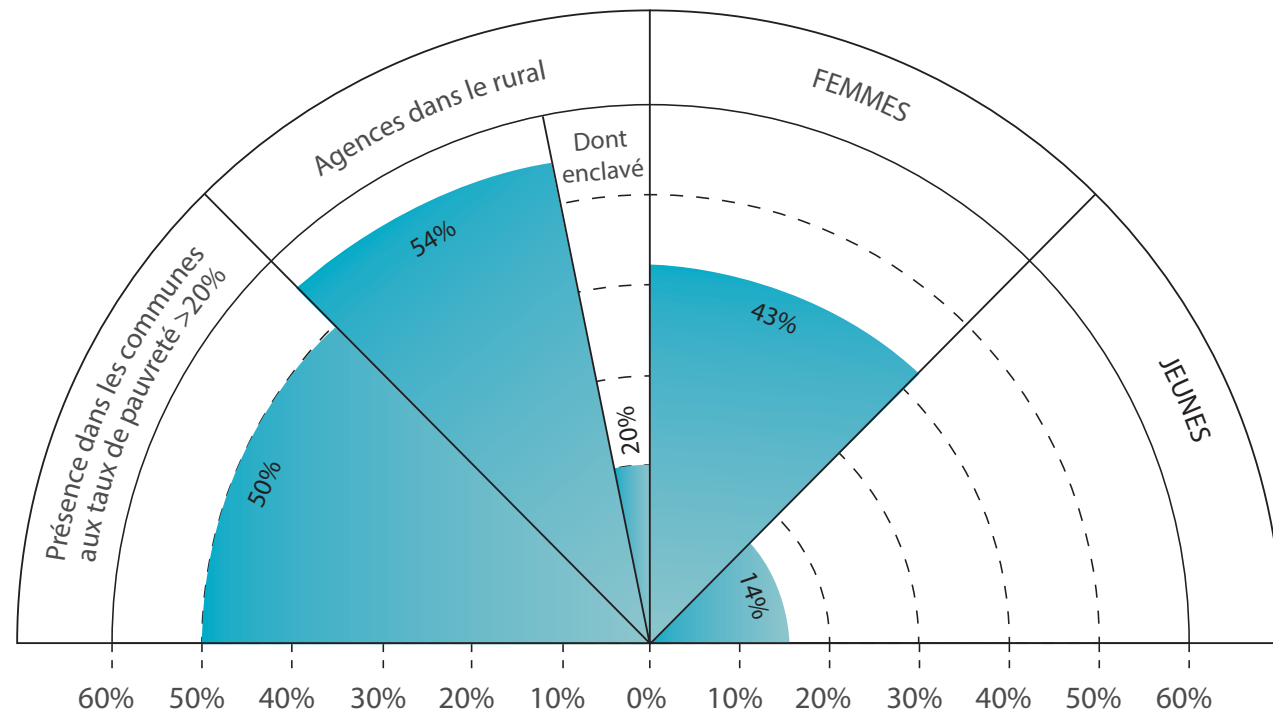
Croissance du patrimoine moyen des clients

Traite moyenne rapprochée à la marge client



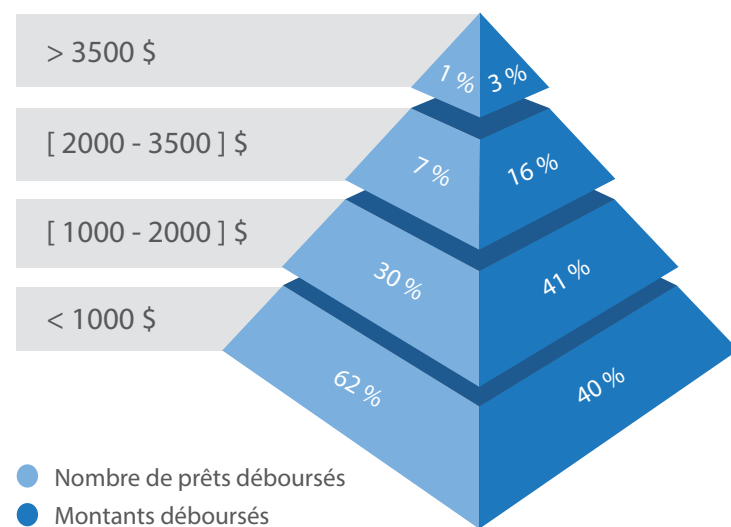
PERFORMANCE SOCIALE

INCLUSION FINANCIÈRE ÉTENDUE AUX PLUS VULNÉRABLES

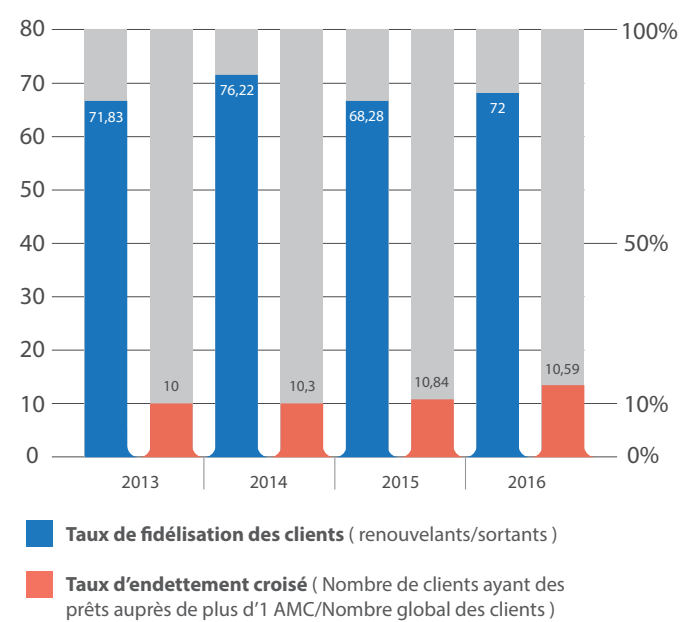


En 2016, le nombre d'agences d'Al Amana Microfinance dans le milieu rural représente 54% du total du réseau dont 20% situés dans le rural enclavé. Al Amana est présente dans 50% des communes à taux de pauvreté supérieur à 20%. Les femmes représentent 43% de la clientèle d'Al Amana alors que les jeunes y représentent 14%.

ACCESSIBILITÉ AU MICROCRÉDIT



FIDELISATION ET PROTECTION DES CLIENTS



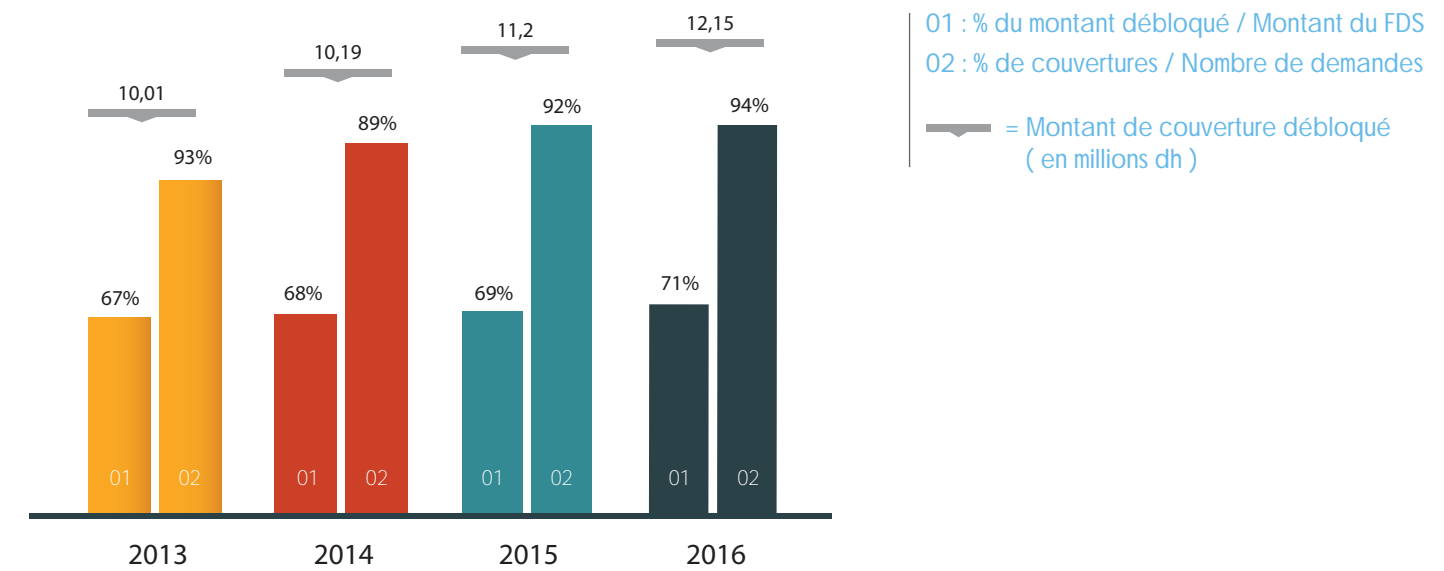
La maîtrise de l'endettement croisé s'est poursuivie en 2016 et s'est matérialisée par une légère baisse du taux des clients communs avec d'autres institutions financières, ayant passé de 10,84% à fin 2015 à 10,59% à fin 2016.

PERFORMANCE SOCIALE

COUVERTURE DES RISQUES VIA FONDS DE SINISTRES (FDS)

FONDS DE SOLIDARITÉ (FDS)

(FONDS COUVRANT LES PRÊTS EN CAS DE DÉCÈS ET D'INVALIDITÉ)



Le fonds de solidarité correspond à l'assurance crédit à laquelle souscrivent les clients à chaque prêt. En 2016, 12 millions de dirhams ont été débloqués pour couvrir les échéances impayées des clients suite à un décès ou à une invalidité, le montant global débloqué pour la couverture des impayés a augmenté de 2% par rapport à 2015.



SUIVI DE L'IMPACT QUALITATIF ET DE LA SATISFACTION CLIENT

Al Amana a systématisé certains indicateurs sociaux liés à l'impact et au taux de satisfaction de sa clientèle. Ces indicateurs sont remontés de façon permanente par ses contrôleurs permanents suite aux visites qu'ils effectuent périodiquement aux clients.

Le tableau ci-dessous représente les résultats remontés en 2016 suite aux visites effectuées auprès d'un échantillon de 968 clients.

Transformation au secteur formel	58 clients soit 6% d'un échantillon de 968 clients entretenus
Passage au système bancaire	72 clients bancarisés après octroi de prêts de Al Amana 48 clients bancarisés avant le prêt AAA 848 clients non bancarisés
Nombre d'emplois créés après le prêt	161 clients ont créé 154 emplois
Taux de satisfaction clients	96% de l'échantillon

SERVICES NON FINANCIERS

Al Amana a un souci permanent de sa double performance et du développement des outils de suivi et d'amélioration de l'impact du microcrédit sur ses clients, cela se traduit par les formations, la valorisation des produits des clients et la promotion de leurs ventes.

ACCOMPAGNEMENT ET FORMATION

Sur le volet formation, nos agents de crédit ont dispensé près de 64500 formations de base sur l'éducation financière au profit des clients avant le déblocage des prêts et leur ont prodigué des conseils individualisés en fonction de leurs situations et de leurs difficultés.

A travers différents partenariats, Al Amana a élargi son catalogue de formation avec des modules sur l'éducation financière, le développement entrepreneurial, le développement humain et les techniques de vente. Ces formations ont touché plus de 1400 client(E)s et ont été dispensées sur une durée de 1 à 4 jours par thème.

Ainsi, 1016 clientes d'Al Amana ont bénéficié de séances de formation dispensées par notre partenaire, Association de la Promotion de l'Education et de la Formation à l'Etranger (APEFEE), dans le cadre du programme Min Ajliki de promotion de l'entrepreneuriat féminin.

Notre partenariat avec la Fondation Marocaine de l'Education Financière est venu renforcer nos engagements d'accompagnement et de renforcement des capacités managériales de nos clients via un programme com-



plet sur l'Education Financière.

35 clients ont pu suivre des sessions de formation en éducation financière et techniques commerciales lors des rencontres régionales organisées par le centre Mohammed Six de soutien à la microfinance solidaire.

Al Amana s'est engagée avec la Near East Foundation sur l'accompagnement des jeunes porteurs de projets. L'institution a participé dans le cadre d'un projet d'habilitation des jeunes à la formation/sensibilisation de 400 jeunes à la culture entrepreneuriale dans la zone de Doukala/Abda. Résultat : 250 nouvelles activités créées.

Parallèlement, les compétences des équipes internes ont été renforcées par la formation d'un corps de formateurs sur des programmes de formation et d'accompagnement post-crédit d'activités.

APPUI À LA COMMERCIALISATION

Al Amana attache une importance particulière au renforcement de son offre en matière de services non-financiers et d'appui à la commercialisation qui constitue un axe essentiel de sa stratégie de services non financiers.

L'année 2016 a été marquée par la participation de 06 clients d'Al Amana en provenance de Meknès, Taounate, Arfoud, Kelaa de M'gouna, et de Chtouka aït Baha, à la 11^{ème} édition du Salon International de l'Agriculture au Maroc « SIAM ».



VALORISATION DES CLIENTS

Al Amana Microfinance valorise ses clients en présentant leurs candidatures aux divers concours nationaux et internationaux récompensant les meilleurs micro-entrepreneurs.

Dans cette optique, nos clients ont pris part au concours d'appui aux Activités Génératrices de Revenus organisé par la Fondation CDG en partenariat avec le CMS et la FNAM, visant l'insertion et l'autonomisation des jeunes les plus vulnérables via le soutien à la création de « la micro-entreprise jeune » cette initiative a mis en lice 70 lauréats. 13 client(e)s d'Al Amana ont été gratifié(e)s lors d'une cérémonie de remise des prix, organisée le 7 décembre 2016.



1016 clientes d'Al Amana ont bénéficié de séances de formation

400 jeunes sensibilisés à la culture entrepreneuriale dans la zone de Doukala/Abda

35 clients ont pu suivre des sessions de formation en éducation financière

Nous offrons à nos clients une gamme complète de prestations, dont :

- Un espace d'exposition des produits sur le site web de Al Amana Microfinance. Les clients dont les produits sont présents sur cette vitrine ont accès à un espace personnel qu'ils peuvent gérer et actualiser en ligne.
- Mise à disposition de stands dans différents salons, foires et rencontres organisées aux niveaux local, régional et national.
- Offre gratuite et support matériel et logistique pour la participation aux rencontres régionales organisées par le centre Mohammed VI de soutien à la microfinance solidaire.

RESSOURCES & MOYENS

RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Al Amana microfinance continue sa politique d'extension du réseau pour offrir ses services de proximité à large étendue territoriale. Le nombre d'agences est passé de 593 en 2015 à 606 à fin 2016, soit une augmentation de 2,2% par rapport à l'exercice précédent.

	2013	2014	2015	2016
RÉSEAU GLOBAL	547	577	593	606
Dont Rural	274	276	279	283
Dont Urbain	187	215	228	237
Dont unités mobiles	86	86	86	86
Employés / Nbre PdV	3,95%	3,87%	3,88%	3,92%

En 2016, on note un élargissement du réseau de distribution de près de 4% avec un maintien de la tendance de rééquilibrage de l'exposition Urbain/Rural.

RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIF GLOBAL

	2012	2013	2014	2015	2016
EFFECTIF GLOBAL	2 103	2 160	2 238	2306	2378
% réseau	91%	92%	92%	93%	92%
% siège	9%	8%	8%	7%	7,5%
% femmes dans l'effectif global	51%	50%	50%	51%	51%
% femmes dans l'encadrement et le top management	29%	30%	42%	31%	32%

L'effectif global a enregistré en 2016 une progression de l'ordre de 3% par rapport à l'exercice 2015. En 2016, la part des femmes représente 51% dans l'effectif global et 32% dans le staff d'encadrement et du top management.

RESSOURCES HUMAINES



Formation et renforcement des compétences

La formation revêt d'une grande importance dans la stratégie de développement des Ressources Humaines d'Al Amana Microfinance. Ainsi, son personnel a bénéficié en 2016 de formations continues, séminaires et formations diplômantes.

Le tableau ci-dessous recense les principaux indicateurs de l'effort fourni par l'institution pour renforcer et favoriser le développement des compétences de son capital humain.

Représentation graphique des réalisations	2016
Nombre de bénéficiaires de la Formation Diplômante	24
Nombre de bénéficiaires de la Formation Continue et séminaires	1611
Nombre de jours homme/formation	2688
Nombre moyen de jours de formation par collaborateur	8,93
Formation nouveaux entrants	217
Nombre de jours homme/formation	1937

Engagement et loyauté du personnel

Pyramide par ancienneté :

2016	Femmes	Hommes	Effectif	%
- 2 ans	162	135	297	12%
2 ans - 5 ans	189	188	377	16%
5 ans - 10 ans	347	375	722	30%
Plus 10 ans	525	457	982	41%
Effectif	1223	1155	2378	100%

41% de l'effectif de l'institution a plus de 10 ans d'ancienneté. 12,5% de l'effectif global a une ancienneté n'excédant pas les 2 ans.

Évolution taux de départ et turn over

	Évolution taux de départ	Évolution turn over
2016	5,59%	7,38%
2015	6,03%	7,66%
2014	6,90%	10,58%
2013	6,18%	10,56%

Le taux du Turn over a légèrement diminué par rapport à l'année 2015, il demeure acceptable par rapport aux standards du marché ce qui prouve que l'institution arrive à fidéliser son personnel.

Al amana officialise sa démarche éthique en adoptant un code d'éthique et de déontologie

Al amana Microfinance a formalisé sa démarche éthique via l'adoption d'un code d'éthique et de déontologie. Basé sur ses valeurs institutionnelles, ce code représente les normes de comportement que tous les employés de l'institution sont tenus de respecter dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions afin de garantir la protection des clients de l'institution, assurer de bonnes relations inter-collègues et avec les parties intéressées.

L'université d'entreprise

Dans le cadre de ses orientations stratégiques qui visent le développement de son capital humain, Al Amana a lancé son nouveau dispositif d'information et de formation : Al Amana Academy. Ce dernier a pour objectif de faire rayonner le métier du microcrédit et valoriser sa mission socioéconomique envers la population défavorisée, par le biais du développement des compétences du personnel et bénéficiaires.

LES PROJETS LANCÉS OU RÉALISÉS À CET EFFET SONT LES SUIVANTS :

LA FORMATION À DISTANCE (E-LEARNING)

C'est une formation en ligne au profit des collaborateurs pour accroître leurs compétences. Le choix de ce type de formation est un moyen d'augmenter la flexibilité de l'offre de formation et de répondre rapidement aux besoins de l'institution et du personnel ; de favoriser l'accès pour tous à une formation de qualité ; et d'encourager l'innovation en matière de démarches d'acquisition des compétences.

Une phase pilote a été lancée en 2016, via une plateforme de formation à distance (ALTISSIA) sur « La communication professionnelle en langue française ». 300 collaborateurs ont suivi la formation et plusieurs actions de formations ont succédé courant 2016, tels que l'administration des formations transverses et comportementales via la plateforme de Al Amana e-learning au profit de certaines catégories : nouvelles recrues, viviers chefs d'agences, agents de crédit, et formateurs-relais.

62% des apprenants inscrits ont suivi leur formation via cette plateforme. Des modules de formations ont été développés en collaboration avec l'APEFE au profit du personnel intégré dans les parcours ainsi que pour les bénéficiaires.



PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION

Al Amana a procédé à la modélisation des meilleurs profils de ses trois principales catégories du personnel : chefs d'agence, agents de crédit et chargés de clientèle qui a permis de mettre en place un modèle d'excellence (profil type) présentant les critères, les valeurs, et les compétences déterminant la réussite de chacune des 3 populations.

A partir de ces modèles, les critères de sélection des nouvelles recrues, ainsi que les programmes de formation pour les parcours de professionnalisation des chargés de clientèle, agents de crédit et chefs d'agence ont été définis.

FORMATIONS SPÉCIFIQUES EN MANAGEMENT, LEADERSHIP ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL AU PROFIT DES MANAGERS

Des formations en management, leadership et développement personnel ont été dispensées à l'ensemble des managers, dont l'objectif est la capitalisation sur les compétences du personnel, ainsi que le renforcement de l'esprit d'appartenance et la cohésion du capital humain.

CENTRE D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Dans le cadre de l'harmonisation de la politique de recrutement, la formation et la gestion de carrière, avec les besoins stratégiques de l'institution, un centre d'évaluation est en cours de mise en place par Al Amana microfinance. L'objectif est de professionnaliser le processus et les outils de l'évaluation des compétences de l'institution ; standardiser les outils d'évaluation des compétences adoptés par le département du Capital Humain et disposer d'un corps d'évaluateurs confirmés.

SYSTÈMES D'INFORMATION ET RÉINGÉNIERIE DES PROCESSUS

Le système d'information et l'amélioration continue de nos processus sont considérés comme des leviers de développement de notre institution. Le programme y afférent prévu dans le cadre de notre plan stratégique Oufouk 2018 prévoit un ensemble de projets structurants à forte valeur ajoutée.

 **Au titre de 2016, les projets ci-après ont été lancés ou finalisés :**

FINALISATION DU SCHÉMA DIRECTEUR DE LA SÉCURITÉ DU SI

Le schéma directeur de la sécurité du SI a été entièrement déployé notamment à travers :

- La mise en place du plan de continuité informatique
- La mise en place d'un data center de back up distant
- Le renforcement du dispositif de sécurité
- L'audit récurrent des vulnérabilités par des cabinets externes



FINALISATION DU CRM AVEC UNE VISION 360

La plate forme CRM, totalement intégrée avec notre système d'information de gestion, permet un ensemble de fonctionnalités permettant le renforcement de la relation client notamment à travers :

- L'automatisation du processus de prospection pour atteindre le plus grand nombre de bénéficiaires
- La gestion proactive des clients finissants pour prendre en charge leurs besoins de financement additionnels
- Le traitement à chaud du recouvrement
- L'intégration parfaite de l'ensemble des intervenants au central et au niveau du réseau de distribution
- La gestion d'un ensemble d'indicateurs de performance pour mesurer l'efficacité des différentes actions de prospection, de fidélisation et de recouvrement

RENFORCEMENT DU DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE

Tout un programme a été conçu pour renforcer davantage notre dispositif de contrôle interne couvrant les axes ci-après :

- Renforcement des contrôles organiques au niveau du SI
- Mise en place d'un outil pour l'historisation de l'ensemble des événements pouvant engendrer des risques opérationnels
- Programme de formation de l'ensemble des intervenants
- Revue de la méthodologie et de l'organisation de l'inspection et du contrôle permanent
- Elargissement du périmètre de l'audit interne à l'ensemble des activités des agences

PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ :

Ce dispositif a été mis en place à travers un ensemble de dispositions organisationnelles, techniques et humaines pour assurer la continuité des activités au siège et également au niveau de l'ensemble des agences en cas de sinistre. A ce titre, le dispositif de gestion a été formalisé et l'ensemble des sites de replis et des ressources clés ont été identifiées. Un test récurrent annuel est prévu pour s'assurer du bon fonctionnement du dispositif dans son ensemble.

MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ



La qualité, un gage de confiance et de performance

Al Amana poursuit les efforts engagés depuis sa création en vue d'être l'institution de référence du secteur en microfinance en améliorant continuellement ses performances économiques et sociales et en augmentant l'efficacité de ses dispositifs de gestion.

Dans le cadre de ces orientations stratégiques, l'Institution vise à améliorer ses processus et ses prestations en maintenant le client au centre de ses intérêts, à travers la mise en place d'une démarche qualité appropriée et d'un système de management de la qualité conformes à la norme internationale ISO 9001- V.2015.

Le lancement de ce projet de certification a démarré en Juillet 2016, par une phase préparatoire, basée sur la mise en place d'un Système de Management de la Qualité (SMQ) conforme à la norme internationale ISO 9001 Version 2015, avant de soumettre à un audit qualité duquel découlera la certification.

Géré avec l'accompagnement du Cabinet Eagle Engineering ce projet vise à augmenter la confiance et la satisfaction des bénéficiaires en offrant des produits et services de qualité, à améliorer la performance interne avec le développement des compétences des collaborateurs de l'institution.

COMMUNICATION DIGITALE

Al Amana déploie sa nouvelle stratégie de communication digitale

SITE WEB EN COMPLÈTE MUTATION



Entièrement repensé, le nouveau site web de Al Amana mis en ligne depuis décembre 2016, porte parfaitement ses valeurs et correspond pleinement à l'image d'une structure soucieuse d'accompagner ses clients dans la durée. Cette initiative illustre le renouveau de la promesse que Al Amana Microfinance fait à ses clients, et l'engagement de les accompagner dans les étapes clés de développement de leurs projets. Ce nouveau site, multi cibles, décliné en trois langues, Française, Arabe et Anglaise, obéit à une stratégie globale de modernisation visant à migrer vers un vrai portail dynamique incluant une partie transversale e-commerce et des rubriques personnalisées.

La rubrique showroom permettra désormais aux clients de Al Amana de gérer en ligne leur espace afin d'exposer virtuellement un produit ou un service, s'attirer une nouvelle clientèle et garantir une présence sur le web. Les navigateurs pourront partager des documents, simuler des prêts, chercher et contacter une agence Al Amana, ou encore consulter l'actualité de l'institution.

CAMPAGNE DIGITALE SUR LES MÉDIAS SOCIAUX



A l'ère du digital, et face à une population de plus en plus connectée, Al Amana a choisi de lancer une campagne de communication digitale sur le web et les réseaux sociaux avec la signature « nemmi machrou3i ».

A travers cette campagne, l'institution aspire : booster sa communication digitale, augmenter sa notoriété et drainer une nouvelle clientèle à travers ce nouveau canal, et ce via :

- **Le recadrage de sa visibilité sur le web ;**
- **Le renforcement de sa présence sur les médias sociaux ;**
- **L'offre d'une panoplie de services en ligne à ses clients et prospects.**

Les premiers résultats de cette campagne sont très encourageants : soit une communauté autour de la page facebook qui est passée de 2500 à 13000 personnes en l'espace de quelques mois.

ÉVÉNEMENTS DE L'ANNÉE

Al Amana Microfinance première Institution de Microfinance au Maroc à obtenir la Certification SMART Campaign et la notation « A » en rating social.

Évaluations et Distinctions

À l'issue d'une mission de rating social confiée à MICROFINANZA RATING, Al Amana Microfinance a obtenu la notation « A » démontrant qu'elle dispose de bons systèmes de gestion de la performance sociale et de protection des clients, d'un engagement clair envers les objectifs sociaux et d'une gestion raisonnable des performances sociales et des risques liés à la responsabilité sociale de l'institution.

RATING SOCIAL AVEC NOTATION « A »



Le rating social est une évaluation de la capacité d'une institution à mettre en pratique sa mission et l'atteinte de ses objectifs sociaux.

Il intègre les standards universels de gestion de la performance sociale, à savoir : définition d'objectifs sociaux clairs – Niveau d'engagement de la gouvernance et du personnel – Diversité des produits et des canaux de distribution en adéquation avec les besoins des clients – Traitement responsable des clients et des salariés – Performance financière au service de la performance sociale.

CERTIFICATION SMART CAMPAIGN

Parallèlement, Al Amana a obtenu la certification SMART campaign ce qui signifie qu'elle adopte l'ensemble des normes appropriées en matière de protection des clients dans : ses opérations, ses offres de produits et services et sa gestion de la relation client et ce à travers :



- 1 LE DÉVELOPPEMENT DES PRODUITS ET DISTRIBUTION APPROPRIÉS
- 2 LA PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT
- 3 LA TRANSPARENCE
- 4 LA TARIFICATION RESPONSABLE
- 5 LE TRAITEMENT RESPECTUEUX ET ÉQUITABLE DES CLIENTS
- 6 LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES DES CLIENTS
- 7 DES MÉCANISMES DE RÉOLUTION DES PLAINTES CONFORMES

Cette reconnaissance est un gage du solide engagement d'Al Amana Microfinance et de tous ses collaborateurs à poursuivre sa croissance et son développement institutionnel dans un cadre de protection et de respect de ses clients.

La certification SMART pour la protection des clients est un label de confiance indépendant et objectif, qui indique qu'une institution de Microfinance traite ses clients avec respect et les protège. Ce label est lancé par le Centre de l'Inclusion Financière basé à Washington, visant à unir les dirigeants de la microfinance autour d'un objectif commun : la protection et la promotion du traitement équitable et respectueux des clients des institutions de microfinance. Aujourd'hui, la Smart Campaign compte près de 4 600 membres (Institutions de Microfinance, bailleurs de fonds...), dont une soixantaine certifiée.

La convention des cadres



Avril 2016 - Marrakech

Sous le thème « Ensemble vers les plus hauts sommets », la convention des cadres d'Al Amana Microfinance a eu lieu le 08 Avril à Marrakech.

Le programme de cette journée de partage ayant réuni pas moins de 450 personnes, dont plusieurs membres du conseil d'administration, s'est voulu riche et diversifié. Après le mot d'ouverture prononcé par M. Ahmed Ghazali, président du Conseil d'Administration d'Al Amana, M. Nacer Benabdeljalil a pris le relais pour animer cette rencontre, partager son vécu et booster l'esprit de challenge des équipes. Pour ce financier ayant mis fin à sa carrière de banquier à la -Morgan Stanely- pour devenir le premier Marocain ayant réussi à gravir le sommet de l'Everest, Persévérance est le maître mot !

Ce rendez vous a été aussi l'occasion de projeter, en avant première, le film institutionnel d'Al Amana : qui retrace les moments forts de son histoire, met en exergue plusieurs facettes de son leadership, fait un zoom sur son offre de produits et services et l'accompagnement prodigué à ses clients, via deux success stories. Trois panels de discussion, englobant un groupe pluridisciplinaires de panelistes, et portant sur : « la croissance et l'impact », « Risques, qualité et Ressources » et « la transformation digitale » ont suivi. Objectif : présenter les projets structurants oufouq 2018 Via la projection de plusieurs capsules vidéo, débattre de plusieurs facettes de l'activité et répondre aux questions formulées.

La journée a été clôturée en beauté avec le mot de M. Youssef Bencheqroun, insistant sur notre devoir de consolider les acquis, de préserver notre leadership, d'exceller davantage pour pouvoir atteindre, ensemble, les plus hauts sommets.



Ensemble vers les plus hauts sommets

Salon de L'Economie Sociale et Solidaire (ECOSS)

Al Amana a été également présente à la 5^{ème} édition du Salon de L'Economie Sociale et Solidaire (ECOSS) tenu en Juillet 2016. Cette présence a permis aux clients de l'institution de profiter, d'un espace d'exposition pour promouvoir leurs produits et de franchir de nouveaux élans (réseautage, échange, partage d'expérience, et achalandage des produits).

Nombreux d'entre eux ont enchaîné sur d'autres foires d'exposition dans leurs régions, grâce aux opportunités saisies lors du salon et offertes par le MAESS.

Les travaux de cette édition ont été clôturés par l'approbation des termes d'une convention de partenariat, entre Al Amana Microfinance et le Ministère de l'Artisanat et de l'Économie Sociale et Solidaire, visant à contribuer à la mise en œuvre de la stratégie nationale

pour le développement de l'Économie Sociale et Solidaire via l'information, la formation, l'appui à la commercialisation et labellisation des produits des clients de notre institution. A l'issue de la cérémonie de clôture, des distinctions ont été remises à tous les organismes qui ont pris part à cette manifestation.

Sous la thématique « journée du client », Al Amana a mis en place un dispositif commercial dans l'ensemble de ses succursales via l'organisation d'évènements de promotion et de valorisation des produits de ses clients.

Ainsi, 287 clients ont exposé leurs produits lors de ces rencontres, 63 clients ont été gratifiés et 1200 personnes y ont pris part. Les partenaires de l'institution ont été associés à ces évènements qui ont permis des échanges fructueux avec la clientèle.



SITUATION FINANCIERE & COMPATBLE



Compte de Produits et Charges

PRODUIT NET DE MICRO-CRÉDIT

Le Produit Net d'exploitation de Micro-crédit, marque une progression de 9,65% par rapport à décembre 2015 passant de 465 millions de DH à 510 millions de DH en 2016. Cette amélioration est imputable à l'accroissement de l'activité et à la réduction des charges financières qui ont enregistré une baisse de 8,70% par rapport à 2015.

CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION

Les charges générales d'exploitation se sont établies à 322 millions de dirhams enregistrant une hausse modérée de 2,98% par rapport à fin 2015. Cette progression a été induite principalement par l'évolution des charges du personnel, (+ 9 MDH) et les charges externes (+ 5 MDH), générées par l'accroissement de l'effectif et par les augmentations salariales ainsi que par la poursuite du programme de relocalisation et du développement du réseau.

L'évolution maîtrisée des charges générales d'exploitation a permis d'améliorer l'efficacité opérationnelle. Le coefficient d'exploitation retraité* décroît de 63,2% en 2015 à 60,6% en 2016 et demeure le plus bas du secteur.

COÛT DU RISQUE

Pour sa part, le coût du risque clientèle, exprimé par les dotations nettes des reprises aux provisions, (69 MDH) rapporté à l'encours moyen des crédits, ressort à 2,97% contre 2,08% l'année écoulée. Cette hausse du coût du risque s'explique principalement par l'impact de la forte sécheresse qui a sévi en 2016 et qui a généré une montée du taux de sinistralité au niveau du secteur.

Poursuivant sa politique prudentielle de couverture des risques, l'Institution a constitué une provision pour risques généraux additionnelle de 40 MDH, relevant ainsi son encours à 140 Millions de DH.

RÉSULTAT NET

Le résultat net comptable, affiche une performance significative à travers une croissance de 12,47% pour s'établir à 95,7 MDH contre 85,1 Millions de DH en 2015, confirmant davantage la capacité bénéficiaire d'Al Amana et les performances réalisées dans l'ensemble des compartiments de son activité.

COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES*

Chiffres en milliers de DH

Libellés	2016	2015
Produits d'exploitation de microcrédit	581 411	543 267
Charges d'exploitation de microcrédit	70 997	77 755
Produit net d'exploitation de microcrédit	510 414	465 512
Autres produits d'exploitation hors microcrédit	35 508	31 380
Charges générales d'exploitation	322 192	312 877
Dotations aux provisions et pertes sur créances irrécouvrables	234 161	216 528
Reprise de provisions et récupérations sur créances amorties	107 476	119 331
Résultat courant	97 045	86 818
Résultat non courant	1 414	287
Résultat de l'exercice	95 733	85 118

CHARGES PAR FAMILLE RETRAITÉES*

Chiffres en milliers de DH

Libellés	2016	2015
Charges financières	70 599	77 433
Charges du personnel*	217 039	201 377
Charges de détérioration du portefeuille	69 026	44 672
Charges administratives*	101 435	98 045

CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE

L'encours net des créances sur la clientèle, composé à plus de 99% de créances saines, s'est amélioré de 10,23% à fin décembre 2016, s'établissant à 2 360 millions de dirhams contre 2 141 millions de dirhams, une année auparavant.

Cette évolution maîtrisée est la résultante de la stratégie adoptée par Al Amana dans la gestion du risque crédit, visant à asseoir un modèle centré sur la revue du risque de concentration géographique et sectoriel de crédit et la dynamisation de la politique de recouvrement des créances difficiles. Al Amana continue à maintenir sa position de leader sur le marché du microcrédit avec une part de marché de plus de 37% en termes d'encours bruts.

L'ENDETTEMENT BANCAIRE

L'encours de la dette au 31 décembre 2016 s'est établi à 1 298 Millions de Dirhams. Il est composé essentiellement par les emprunts à terme qui continuent à représenter la principale source de financement de l'Institution. Ces emprunts qui ont été contractés particulièrement auprès des partenaires locaux sont assortis majoritairement de taux fixes.

La part des encours à taux variable ne représente que 8% de l'encours total de la dette. Le coût moyen des financements au titre de l'exercice 2016 a diminué de 52 points de base et s'est établi à 5.18% contre 5.7% en 2015.

Durant l'année 2016, Al Amana a mobilisé 4 prêts à moyen terme pour un montant global 470 millions de dirhams, contractés auprès d'Attijariwafa Bank (150 MDH), de la BMCE (100 MDH), de la BMCI (100 MDH) et du Fonds JAIDA (120 MDH). De leur côté, les autorisations des découverts qui ont été renouvelées, pour un montant global de 322 Millions de Dirhams, continuent à être utilisées d'une manière souple.

FONDS PROPRES

Les fonds propres à 984 millions de DH ont progressé de 15,72% en 2016, et ce en dépit du règlement de la charge d'impôt de 7 MDH prélevée sur la provision pour risque généraux, suite au dénouement du contrôle fiscal portant sur l'impôt sur les revenus. La consolidation des fonds propres permet ainsi d'assurer à l'Institution une solidité financière confortable pour accompagner les objectifs de son développement.



COMPTES DU BILAN

Chiffres en milliers de DH

Libellés	2016	2015
Actif	2 581 316	2 311 556
Trésorerie - Actif	110 445	59 606
Créances sur la clientèle	2 360 473	2 141 445
Autres actifs	45 450	38 748
Valeurs immobilisées	64 948	71 756
Passif	2 581 316	2 311 556
Trésorerie - Passif	427 198	245 540
Dettes de financement	907 103	950 121
Autres dettes	261 269	225 566
Fonds propres assimilés	2 010	40 269
Fonds associatifs (retraités)	983 736	850 059
dont Résultat de l'exercice	95 733	85 118

RATIOS FINANCIERS

Ratios d'autonomie	2016	2015
Autonomie opérationnelle (OSS)	119,69%	118,48%
Autosuffisance financière	119,02%	117,21%
Ratios du coût de l'unité prêtée		
Charges personnel / Encours moyen	9,32%	9,67%
Charges administratives / Encours moyen	4,36%	4,57%
Charges qualité de portefeuille / Encours moyen	2,97%	2,08%
Charges d'intérêt / Encours moyen	3,03%	3,61%
Ratios de rendement		
Rendement du portefeuille	24,22%	24,52%
Rendement des Fonds propres (ROE) *	11,26%	11,75%
Rendement des Actifs (ROA) *	3,68%	3,58%

* Ratios hors provisions pour risques généraux



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 2016 conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Sans remettre en cause l'opinion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur le fait que l'Association a signé avec l'administration fiscale un protocole d'accord, en juillet 2016, pour le règlement définitif du contrôle fiscal qui a eu lieu en 2015 et qui a donné lieu au paiement d'un montant de 7.007 KMAD.

Casablanca, le 12 mai 2017

Les Commissaires aux Comptes

CABINET SEBTI

Y. SEBTI
Associé

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





MAZARS AUDIT ET CONSEIL

MAZARS AUDIT ET CONSEIL
101, Boulevard Abdelmoumen
20360 Casablanca
Tél. : 05 22 42 34 23 (L.G)
Fax : 05 22 42 34 00

A. Loukili
Associé



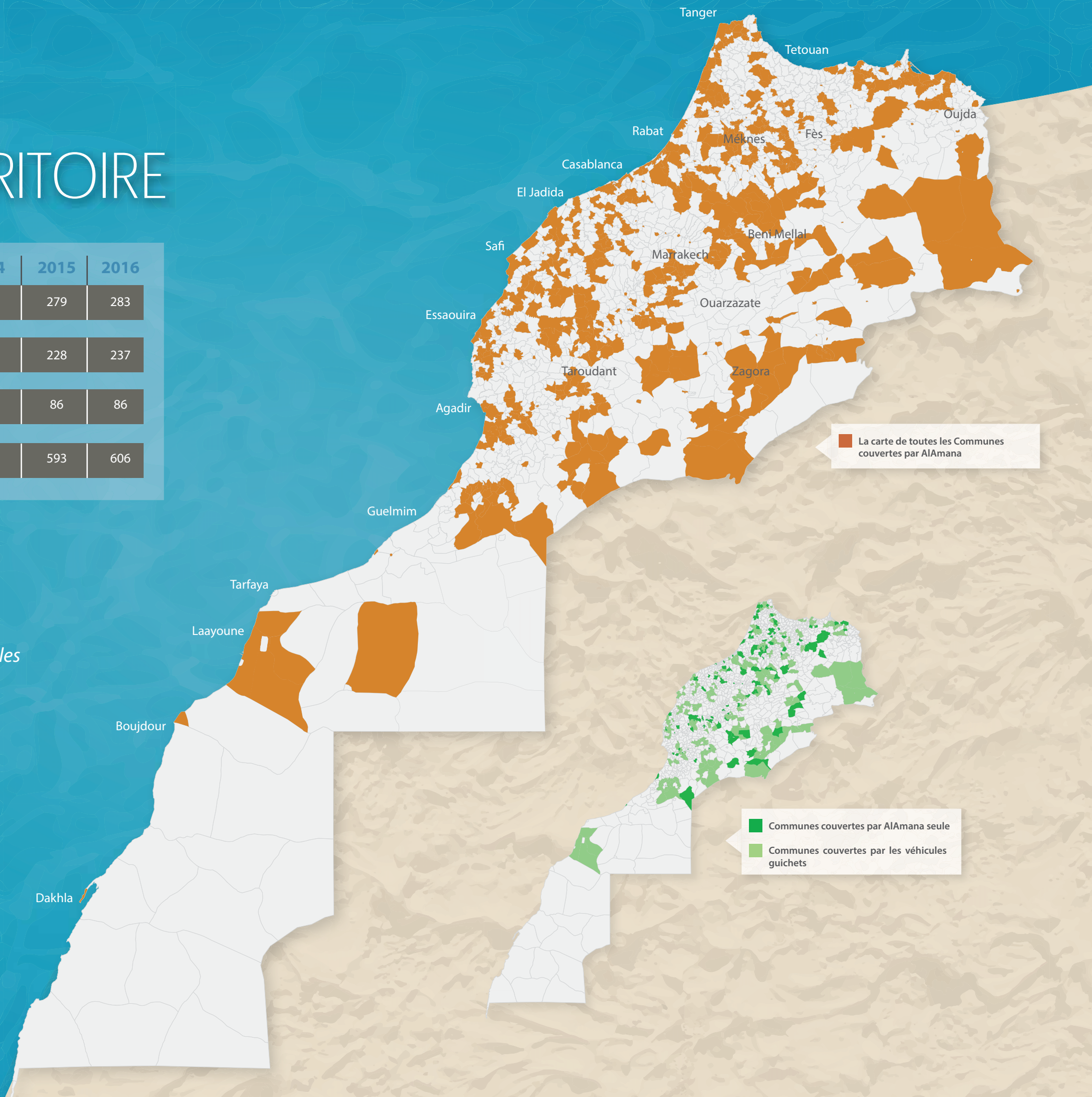
IMPLANTATION SUR TOUT LE TERRITOIRE

	2013	2014	2015	2016
 NOMBRE D'AGENCES/RURAL	274	276	279	283
 NOMBRE D'AGENCES/URBAIN	187	215	228	237
 AGENCES MOBILES	86	86	86	86
 RÉSEAU GLOBAL	547	577	593	606

 606
Agences

 86
Agences mobiles

38%
du secteur





al Amana
MICROFINANCE



40, Av. Al Fadila, C.Y.M, 10130, Rabat • Maroc
Tél. : +212 (0) 537 28 95 00 • Fax : +212 (0) 537 28 94 11/12/13
www.alamana.org.ma