

ATTADAMOUNE MICRO - FINANCE



التمويل الأصغر

التضامن

٥٦٦٥٤٥٣٢١

٥٦٧٤ ٤٨٥٥١

RAPPORT DE GESTION ANNUEL

EXERCICE
2022

SOMMAIRE

- **Mot de la Présidente Fondatrice**
- **L'identité de ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE**
- **Conseil d'Administration & Commission**
- **Comité de Direction**
- **Organigramme 2022**
- **Produits Financiers et Non Financiers**
- **Revue sur le Secteur de la Microfinance**
- **Résultats Financiers de l'Institution**
- **Faits marquants de l'Année 2022**
- **Domaines d'Activité Opérationnels : Réalisations & Perspectives**
- **Partenaires Nationaux & Internationaux**

Mot de la Présidente

Chères, Chers Membres, cher Personnel et chers partenaires

Après sa convalescence de 2021 consécutive à la crise Covid de 2020, 2022 se devait être une année de meilleure santé pour le secteur de la Microfinance et pour toute l'économie. Toutefois, ces prédictions étaient sans compter sur ce que l'économie mondiale allait connaître en 2022.

En 2022 l'économie mondiale a été confrontée à des défis de taille : crise du coût de la vie, provoquée par des pressions inflationnistes lesquelles engendrées par des guerres politiques et militaires. Comme on peut s'y attendre le Secteur et par conséquent **ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE** n'y étaient pas épargnés.



Ainsi, en dépit de la prolongation de l'assouplissement du provisionnement autorisée par Bank Al Maghrib, le secteur a terminé l'année 2022 avec certains de ses indicateurs en rouge et orange, détériorés partiellement et subissant encore les conséquences des reports et des rééchelonnements massifs qui sont tombés en impayés en 2021 et 2022.

Le nombre d'emprunteurs a baissé de 5 points et le montant de radiation du secteur a connu une augmentation de 5,32% comparé à celui de 2021. Toutefois, le taux du PAR à 30 Jours a enregistré quant à lui une amélioration de 3 points et son volume d'encours une augmentation de 5 points.

Cependant, heureusement la remontée de la pente est au rendez-vous. Après une phase de flottement, nous pouvons dire que le secteur est en voie de bonnes perspectives, démontrant sa résilience, grâce à son unicité, sa collaboration avec les organes de tutelles et divers autres partenaires. Les deux crises successives, notamment Covid et la crise économique, n'auront pas eu raison de lui.

La résilience, il en faut et c'est une nécessité pour les institutions de Microfinance. Elle doit reposer sur la disponibilité des fonds propres conséquents, des avantages concurrentiels réels, une gestion de proximité de la relation client, une gouvernance saine et forte, et une gestion équilibrée entre les performances financières et les performances sociales.

Au sujet de **ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE** nous pouvons affirmer qu'elle est résiliente, puisqu'avec sa taille, sa structure et ses moyens, elle a su faire face aux différents défis. Ceci grâce à sa bonne gouvernance, à son style de management et la dextérité de toutes ses équipes qui ne quittent pas le navire, au contraire prêtent mains fortes afin que ses réalisations et résultats soient efficaces et efficaces. Ces points forts soutenus par son système de contrôle interne, sa gestion des divers risques, sa gestion des ressources humaines, son pilotage stratégique, et j'en passe, ont été confirmés par les résultats d'évaluation biannuelle des ratings institutionnel et social réalisés en 2022. BB+ et B Haut

Malgré une trésorerie à juste mesure, une production restreinte par les limitations de l'appétit des risques, et d'autres faits antagonistes, **ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE** se distingue des Associations consœurs de sa taille, et réalise une augmentation de 1% du volume des créances clients, une évolution de 2% de ses fonds propres, une augmentation de 70% de recouvrement des créances soldées, et un résultat positif de 358 KMAD.

Plusieurs leçons sont à retenir, car effectivement, ces différentes crises nous ont instruites : la principale à retenir c'est que « le Client » doit être au centre de nos activités et pour ce, nous devons sans cesse renforcer notre mission d'inclusion financière et sociale. D'ailleurs, la nouvelle stratégie 2023-2025 en tient énormément compte, et c'est dans ce cadre que l'Association a adhéré à de nouveaux projets tels que : FORSA, projet des formations en Gestion de la Micro-entreprise, des formations Professionnelles et Techniques, Projet d'Assistance Technique pour le développement des Produits Écologiques de l'Institution, et autres...

Au-delà de cette résilience, dont fait preuve **ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE**, notre maillon faible reste le volume de la sinistralité, en effet, en 2022 les dotations aux provisions et pertes sur créances irrécouvrables ont augmenté de 4%. Nous espérons 2023 sans turbulences inopinées, afin de permettre le déploiement de la nouvelle stratégie 2023-2025 et la mise en place de nouveaux horizons, permettant un assainissement de notre portefeuille et une croissance sûre.

Pour ce, je tiens à remercier l'ensemble des membres du Conseil d'Administration ainsi que l'ensemble de nos collaborateurs qui chaque jour accompagnent **ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE** dans le déploiement de sa mission et la continuation de sa contribution au développement socio-économique de sa population cible et comme nous le souhaitons son bien-être.

Identité de ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE

Historique

ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE est une Institution de développement à but non lucratif, créée à Fès en 1994, et agréée le 5 septembre 1999 par le ministère des Finances en tant qu'Association de Micro - Crédit, suite de la parution de la loi N° 18-97 relative au Micro - Crédit au Maroc.

Finalité

§ Offre de services financiers et non financiers

§ Assise de la responsabilité sociale :

- o Satisfaction de sa population cible
- o Satisfaction de son personnel

Mission

Permettre à des micro-entrepreneur(e)s urbain(e)s, péri - urbain(e)s, ruraux/rurales issu(e)s des couches sociales pauvres, voire très pauvres, reclus(e)s géographiquement et exclu(e)s du système financier traditionnel, de développer et/ou de stabiliser leurs activités génératrices de revenus par des produits financiers et non financiers qualitativement diversifiés, répondant ainsi à leurs besoins ; et ce, sans discrimination.

Ambitions

- Pérennité et stratégie de développement
- Management organisationnel et opérationnel
- Politique de Ressources Humaines
- Gestion de risques
- Performances Sociales

Valeurs

- Transparence
- Professionnalisme
- Respect des engagements
- Solidarité
- Excellence
- Responsabilité Sociale

Gouvernance

Conseil d'Administration



Madame Khaddouj GHARBI
Présidente & Fondatrice



Madame Amina MAGDOUD
Trésorière Présidente de la
commission Performances Sociales



Monsieur Abdelmajid BALHADJ
Trésorier ADJOINT



**Monsieur Mohamed Essaid
BENJELLOUN TOUIMI**
Conseiller, Président de la
Commission Finance



Madame Asmae DIANI
Conseillère
Membre de la Commission
Audit & Risques



**Monsieur Mohammed
BOUKHATEME**
Conseiller



Monsieur Samuel GRAND
Conseiller

Les Membres Adhérentes



Madame Nouha TAÏFI
Coordinatrice du Labo Recherche
& DVPT
Professeure
Chercheuse
Universitaire



Madame Hanae KANDRI
Directrice du Réseau Espace Civil
de Fès et Région



Madame Ammara
BOUCHENTOUF
Master en Gestion de Projet
Université du Québec

Activités du Conseil d'Administration en 2022

Le Conseil d'Administration de **ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE** a tenu en 2022 trois réunions trimestrielles, et a organisé son Assemblée Générale Annuelle pour l'exercice 2021.

- L'Assemblée Générale Annuelle relative à l'Exercice 2021 a fait objet de l'Ordre du Jour décliné comme suit :
 - Présentation des résolutions de L'AGA 2020 ;
 - Présentation du Rapport de Gestion de l'Exercice 2021 ;
 - Présentation du Bilan social de l'Exercice 2021 ;
 - Présentation du rapport des Performances Sociales ;
 - Lecture du Rapport relatif aux comptes de l'Exercice 2021 ;
 - Validation des comptes 2021.
- Les réunions du Conseil d'Administration dont les résolutions étaient les suivantes :
 - Evaluation et validation trimestrielle des Etats financiers de l'année 2022 ;
 - Validation des Budgets et des projets de l'Institution ;
 - Arrêt provisoire des comptes ;
 - Evaluation et amélioration des Performances Sociales.
 - Evaluation des réalisations de la stratégie 2018 – 2022 ;
 - Validation de la Stratégie Globale 2023-2025 ;
 - Validation de la nouvelle structure organisationnelle ;
 - Validation du budget 2023.

Les Commissions

Comité de Mobilisation des Ressources Financières :

Le comité de Mobilisation des Ressources Financières a levé les fonds à hauteur de 170 Millions de Dirhams pour le financement du plan stratégique 2018-2022 ;

En 2022, le comité a organisé quatre réunions afin d'analyser la situation de la trésorerie, la recherche des financements et la pré-validation des lignes de crédit en négociation avec les bailleurs de fonds.

L'enveloppe globale des lignes de financement négociées et validées par le comité en 2022 est de 39 Millions de Dirham, réparties comme suit :

- 1 Contrat de financement avec « Enabling Capital » de 5 500KMAD ;
- 3 contrats de financement avec le fonds « Symbiotics SA » de 16 300KMAD ;
- Renouvellement du Prêt avec le bailleur de fonds « CoopMed » de 10 800KMAD ;
- Déblocage de la 2ème Tranche du prêt de « SANAD » de 2 500KMAD ;
- Renouvellement du contrat de découvert Groupe Crédit Agricole Maroc de 3MMAD ;
- Renouvellement du contrat de découvert avec Bank Of Africa de 500KMAD ;

Commission Finance :

Dans le cadre de sa mission d'aide du Conseil d'Administration dans l'exercice de ses fonctions, à travers la surveillance et l'évaluation de la stratégie et des politiques générales de l'Institution, les réunions de la commission ont mis le point sur :

- Durant l'année 2022, la commission a continué sa mission d'évaluation des réalisations de financières de 2022.
- Traitement & Pré validation de la stratégie Triennale de l'Association 2023-2025
- Planification budgétaire de l'année 2023 avec les scénarios possibles présenter au Conseil d'Administration.

Comité Ressources Humaines :

A la lumière des trois réunions tenues en 2022, la Commission Ressources Humaines a pris le soin d'analyser et de valider les différents sujets exposés.

- Structure organisationnelle 2023 : Dans le cadre de l'élaboration de la stratégie 2023-2025 de ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE, la Commission Ressources Humaines a tenu une réunion pour la validation de la structure organisationnelle qui sera adoptée à compter de 2023 afin de réussir le plan stratégique validé.

- Nouvelle organisation de la Direction Organisation & Systèmes d'Information: Suite au départ du Directeur de l'entité, la Commission Ressources Humaines s'est réunie pour valider la nomination de la nouvelle Directrice de l'entité qui assure la relève ainsi que la réorganisation appropriée.
- Programme FORSA: Avant de se lancer dans les activités du programme, la Commission Ressources Humaines a validé la liste des personnes qui seront mobilisées pour assurer la mise en place de ce projet avec les affectations budgétaires de la masse salariale dans un plan d'optimisation.
- Bilan de formation de l'année : Comme chaque année, la Commission Ressources Humaines s'est réunie pour l'évaluation du bilan de formation de l'année et la validation des objectifs du plan de formation de l'année à venir.

Commission Audit & Risques :

En 2022, le Comité Audit & Risques a tenu 3 réunions afin de statuer sur le bilan des activités d'audit 2021, passer en revue ses travaux de 2021, de valider le planning 2022 des missions d'Audit, traiter certains rapports d'Audits, valider les chartes Audit Interne et Charte Comité Audit & Risques.

1. Bilan des activités d'Audit de 2021 :

- Un taux de réalisation des missions de 104% avec un taux de couverture réseau de 33%.
- Examen d'un résumé des constats relevés et des recommandations d'audit émises pour les corriger.
- Évaluation du taux provisoire de mise en œuvre des recommandations

2. Examen du planning d'audit 2022 :

- Le Comité a validé un planning de 22 Missions dont 60% consacré aux missions réseau et 40% autres aux missions thématiques retenues en fonctions des risques prioritaires ressorties de la cartographie des risques.

3. Passage en revue des travaux 2021 du Comité Audit & Risques :

- Le Comité fait un bilan de ses travaux afin de rassurer de rester conforme à sa charte et aux circulaires de la BAM.

Comité de Direction



M. Zakaria JEBBOURI
Directeur Général



Mme Ahlam HAJJOUI
Directrice
Capital Humain
& Moyens Généraux



M. Azziz ZNAD
Directeur
Financier



Mme Kenza SERRHINI
Responsable
Marketing &
Communication



Mme Fadoua FARAH
Directrice Systèmes
d'Information



M. El Houcine KDIRI
Directeur Risques



**M. Abdelkarim
RAZOUKA**
Directeur Réseau



**Mme Lydie
SOMPO ATOKO**
Directrice Audit &
Risques



**M. Abdellah
ECHCHAKIR**
Directeur
Performances
Sociales

Panoplie des produits financiers

Solidaire

Prêt Octroyé à un groupe homogène allant de 2 à 12 personnes ; La fourchette du prêt est fixée entre 3000Dh et 30000Dh par personne ; Durée entre 6 et 48 mois. L'affectation du prêt est destinée pour le développement d'une Activité Génératrice de Revenu.

Investissement

Prêt octroyé individuellement aux Micro-entrepreneur (e)s, dans le but de renforcer leurs Fonds de roulement. La fourchette du prêt est fixée entre 5500Dh et 150000Dh ; Durée entre 6 et 48 mois.

Jeunes Actifs

Prêt Octroyé à des jeunes Micro-entrepreneurs(res), âgé(e)s entre 18 et 30 ans, pour le développement d'une Activité Génératrice de Revenus ; La fourchette du prêt est fixée entre 5500Dh et 150000Dh ; Durée entre 6 et 48 mois.

Logement

Prêt octroyé individuellement aux Micro-entrepreneurs ou salariés désirant améliorer leurs cadres de vie ; La fourchette du prêt est fixée entre 5500Dh et 150000Dh ; Durée entre 6 et 48 mois.

Noujoum ATTADAMOUNE

Prêt conçu spécialement, pour les meilleurs client(e)s fidèles de l'Institution Il est caractérisé par des montants de prêt et un taux d'intérêt préférentiels. La fourchette du prêt débute entre 15000Dh et 150000Dh ; Durée entre 12 et 48 mois.

Panoplie des produits financiers

Coopérative

Prêt destiné aux Coopératives de multiples domaines d'activités économiques, se caractérisant par des calendriers de remboursement saisonniers, suivant la spécificité des activités notamment agricoles ; La fourchette du prêt varie entre 10000Dh et 150000Dh, sur une durée de 6 à 60 mois.

TPE

Prêt octroyé aux Micro-entrepreneur (e)s, ayant une activité économique formalisée « Personne morale », dans le but de renforcer leurs Fonds de roulement. La fourchette du prêt est fixée entre 10.00Dh et 150000Dh ; Durée entre 6 et 48 mois.

Elevage

Prêt octroyé individuellement aux éleveurs des ovins ; La fourchette du prêt est fixée entre 5500Dh et 150000Dh, avec des périodicités de décaissement et remboursement adaptés à l'activité de l'éleveur, allant jusqu'à 12mois au maximum.

FELLAH (AGRICULTEUR)

Prêt Octroyé individuellement aux agriculteurs de la culture des oignons et des pommes de terre ; La fourchette du prêt varie entre 5500Dh et 150000Dh ; avec une durée maximale de 6 mois.

Produit Ecologique

Prêt Vert conçu pour les particuliers et les professionnels, proposant trois types de sous-produits écologiques tels que le « Faran Eco, Pompage solaire, culture hydroponique » avec une fourchette variante entre 2000dh et 150.000Dh.

Panoplie des produits non financiers

ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE a fait de grands progrès dans sa performance sociale, y compris le bien-être de ses clients et de ses collaborateurs. Ça ne peut être qu'une source, voire une ressource stratégique de performance financière, de différenciation concurrentielle et d'image de marque. C'est pourquoi, l'Institution met, de plus en plus, en équilibre la « Performance Financière » et la « Performance Sociale ». Pour cela, l'Institution mesure périodiquement permettant d'avoir une visibilité claire sur le progrès dans l'accomplissement de la mission sociale. D'où se déclinent l'ensemble des produits non financiers cités ci-dessous :

Formation & Sensibilisation des clients

Dans le cadre des projets de développement socio-économiques menés en collaboration avec des Partenaires locaux nationaux et internationaux, l'Institution sponsorise des programmes de formations très variés en faveur de ses aimables clients (es), telles que des formations en Gestion de la Microentreprise et des formations Professionnelles Techniques.

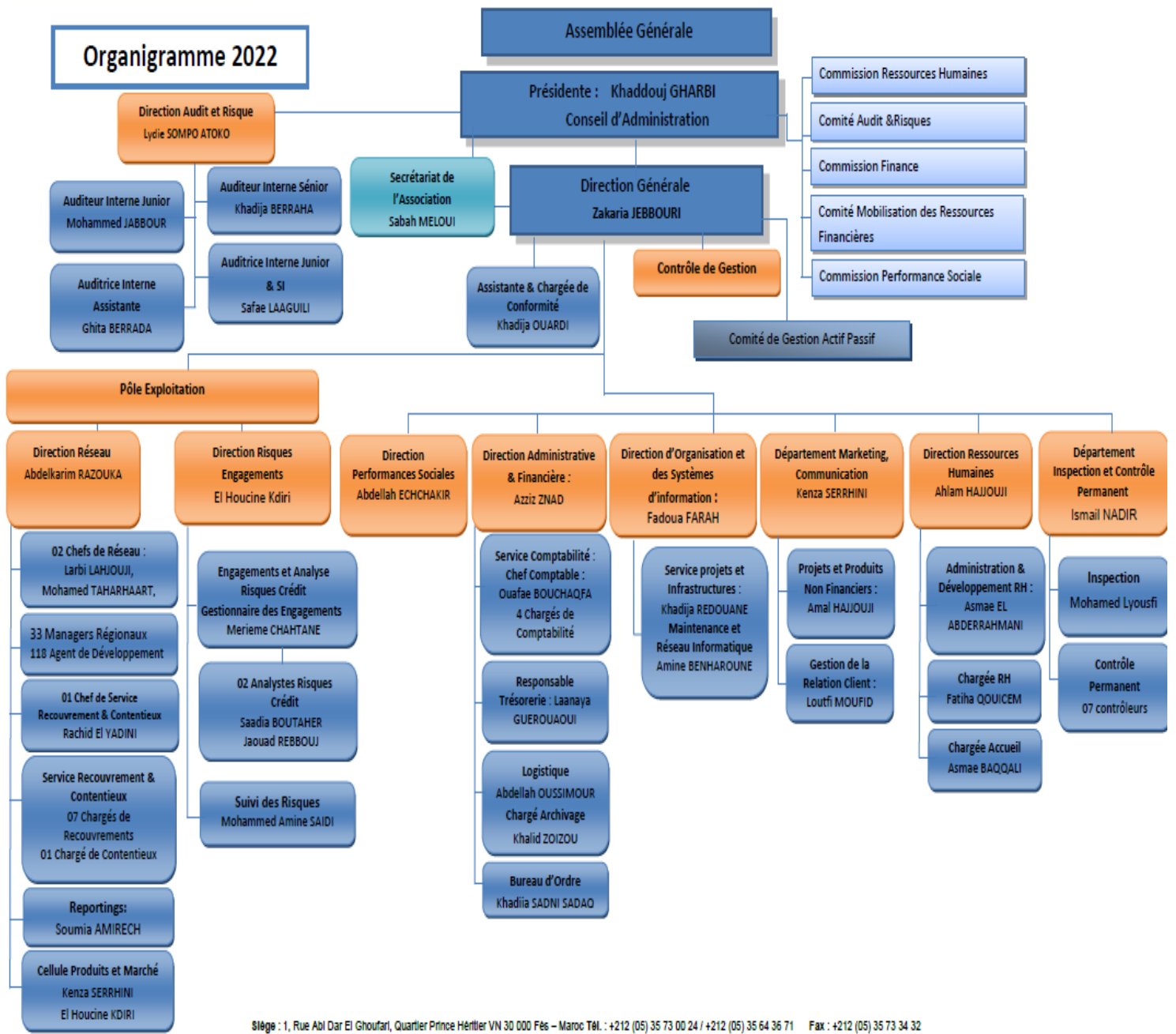
Appui à la Commercialisation

En partenariat avec le Centre Mohammed VI de Soutien à la Microfinance Solidaire, les aimables clients de l'Association ont souvent l'opportunité de participer à des foires et expositions dans différentes régions du Royaume dans le but d'augmenter leur chiffre d'affaires et de faire de la publicité à leurs produits.

Célébration annuelle de la Journée Internationale de la Femme

Comme à l'accoutumée, ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE célèbre chaque année la Journée Internationale de la Femme, comme symbole de récompense de ses meilleures Clientes et de reconnaissance des efforts fournies par ces femmes pour l'amélioration de leur cadre de vie, à travers la création et le développement de leurs micro entreprises. Cette Journée exceptionnelle vise à promouvoir les droits des femmes dans le développement local et à soutenir leur participation à la vie économique et aux processus de prise de décision.

Organigramme 2022



Revue sur le secteur de la microfinance

(Source Centre Mohamed VI de Soutien de la Micro Finance Solidaire.)

Tableau de bord Mensuel - Décembre 2022					
A- ACTIVITE	Décembre. 2022	Décembre. 2021	Variation Déc.22/Déc.21	Novembre. 2022	Variation Déc.22/Nov.22
Emprunteurs actifs selon le genre	797.112	840.333	-5,14%	841.948	-5,33%
Hommes	425.265	443.399	-4,09%	451.356	-5,78%
Femmes	371.847	396.934	-6,32%	390.592	-4,80%
Emprunteurs actifs selon la typologie du prêt					
Individuel	589.571	637.490	-7,52%	635.912	-7,29%
Solidaire	174.974	187.527	-6,69%	185.496	-5,67%
TPE	32.567	15.316	112,63%	20.540	58,55%
Emprunteurs actifs selon la zone géographique					
Rural	278.327	289.480	-3,85%	297.994	-6,60%
Urbain	518.785	550.853	-5,82%	543.954	-4,63%
Prêts débloqués durant le mois					
Nombre	43.448	44.066	-1,40%	39.592	9,74%
Montant (KDH)	837.870	603.893	38,74%	603.276	38,89%
Taux de renouvellement des prêts	73,08%	74%	-1,28Pp	72,55%	0,53Pp
Prêts débloqués (cumul de l'année)					
Nombre	487.904	508.394	-4,03%	444.456	9,78%
Montant (KDH)	7.086.091	7.176.881	-1,27%	6.248.222	13,41%
Encours (KDH) total des microcrédits par type de prêt	8.541.706	8.158.682	4,69%	8.627.331	-0,99%
Individuel	6.186.930	6.442.340	-3,96%	6.613.179	-6,45%
Solidaire	1.043.499	1.043.731	-0,02%	1.090.923	-4,35%
TPE	1.311.277	672.610	94,95%	923.230	42,03%
Encours (KDH) par zone géographique					
Rural	2.593.424	2.427.053	6,85%	2.687.363	-3,50%
Urbain	5.948.281	5.731.628	3,78%	5.939.968	0,14%
B- MOYENS					
Effectif	7.554	7.721	-2,16%	7.603	-0,64%
Personnel Siège	818	803	1,87%	829	-1,33%
Personnel Réseau	6.736	6.918	-2,63%	6.774	-0,56%
Nombre d'agences	1.591	1.620	-1,79%	1.595	-0,25%
Rural	630	655	-3,82%	632	-0,32%
Urbain	961	965	-0,41%	963	-0,21%
Nombre de guichets mobiles	124	125	-0,80%	124	0,00%
Rural	109	110	-0,91%	109	0,00%
Urbain	15	15	0,00%	15	0,00%
C- RISQUE					
Coût du Risque (Dotation aux prov./Encours moyen)	9,93%	13,12%	-3,2Pp	10,61%	-0,68Pp
Portefeuille à Risque (PAR) en KDH					
PAR > 30j	598.972	817.131	-26,70%	932.158	-35,74%
* dont montant des détournements	NC	NC	NC	NC	NC
PAR > 180j	201.847	283.666	-28,84%	452.597	-55,40%
Taux de PAR > 30j	7,01%	10,02%	-3Pp	10,80%	-3,79Pp
D- RADIATIONS					
Montant des radiations (KDH)	301.337	286.103	5,32%	10.220	2848,38%
Taux de radiations	3,53%	3,51%	0,02Pp	0,12%	3,41Pp

Le présent tableau de bord a été établi, en l'absence des données, qui ont été estimées, des AMC suivantes : MCN & AMOS .

Le taux moyen de renouvellement concerne les AMC suivantes : AL AMANA, ATTAWFIQ, ARRATAJ, AL KARAMA, ISMAILIA, ATTADAMOUNE

Le montant de la radiation concerne 5 AMC

Une AMC a réalisé un ajustement des montants de la répartition par type de prêt : TPE (nombre emprunteurs actif et encours)

Pp : Points de pourcentage

Tendances mensuelles du secteur

Extrait du rapport du CMS

Données du Secteur Microfinance :

L'encours des prêt accordées s'est inscrit dans une dynamique haussière durant l'année écoulée. Les prêts ont totalisé un encours global de **8.54 Milliards de Dhs** à fin décembre 2022, marquant une hausse de **4.69%** par rapport à décembre 2021. Ainsi, l'encours moyen a poursuivi son trend haussier, enregistrant une hausse de **10,37%** sur la même période pour atteindre **10.716 dirhams** à fin décembre 2022.

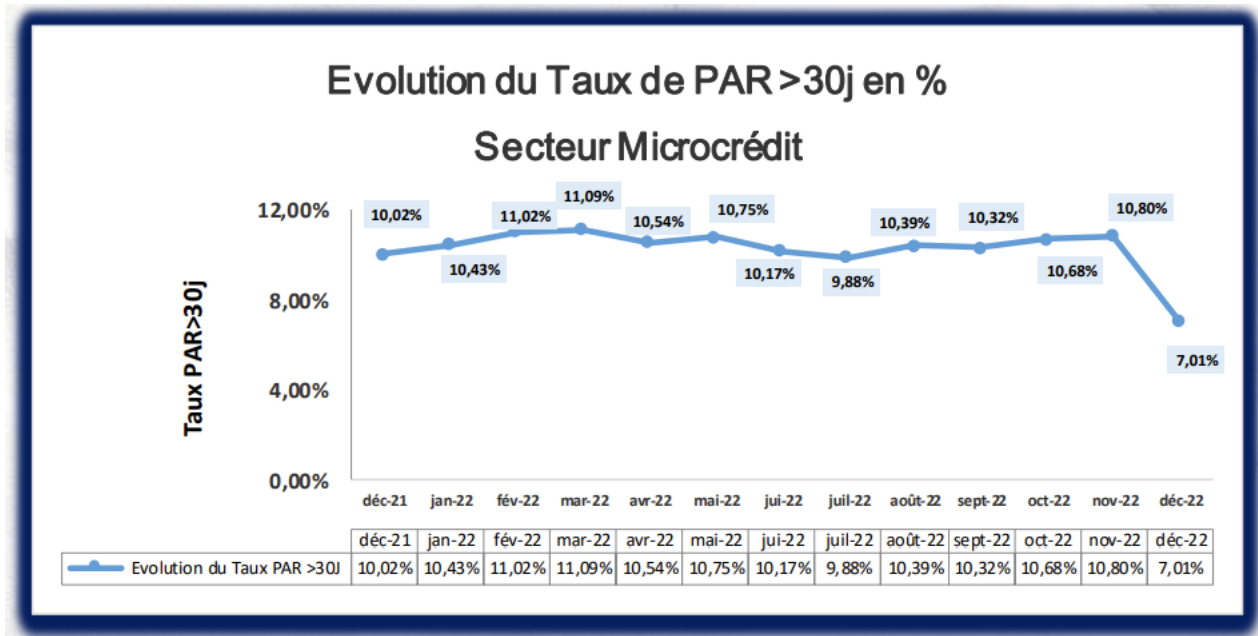
Néanmoins, la situation du secteur a connu un net ralentissement du nombre des emprunteurs actifs, s'établissant ainsi à **797 112 clients actifs** contre **840 333 clients actifs** à fin décembre 2021, soit une baisse de **-5.14%**. Cette diminution est liée notamment aux opérations de radiation de créances en souffrance réalisées par les associations du microcrédit.

Cette radiation de prêt malsains a, par ailleurs, amélioré la qualité du portefeuille. Ainsi, le taux du portefeuille à risque (PAR) supérieur à 30 jours a nettement baissé passant de **10.02%** un an auparavant à **7.01%** à fin décembre 2022 (Soit une baisse de 3 points).

	Encours en Dhs	Nombre d'emprunteurs actifs	Encours moyen - Année 2022
déc-21	8.158.681.634	840.333	9.709
jan-22	8.155.706.492	838.998	9.721
fév-22	8.204.453.179	839.366	9.775
mar-22	8.343.098.604	843.303	9.893
avr-22	8.316.576.252	839.279	9.909
mai-22	8.368.626.995	840.138	9.961
juin-22	8.524.845.773	843.988	10.101
juil-22	8.420.513.431	836.083	10.071
août-22	8.422.214.349	835.532	10.080
sept-22	8.501.988.512	838.964	10.134
oct-22	8.540.054.798	840.276	10.163
nov-22	8.627.330.958	841.948	10.247
déc-22	8.541.705.563	797.112	10.716
Variation Décembre (2022 vs 2021)	4,69%	-5,14%	10,37%

Tendances mensuelles du secteur

Extrait du rapport du CMS



Résultats Financiers de l'Institution

Comptes de Bilan :

ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE et les Institutions du secteur ont été exonérées de la TVA sur les opérations effectuées au profit de leurs clientèles.

L'Institution est également exonérée de l'impôt sur les sociétés.

Principes et méthodes comptables adoptées :

Les états de synthèse de l'exercice 2022 sont présentés selon la normalisation du plan comptable des Associations de Micro-Crédit au Maroc.

Disponibilité :

L'Excédent de la trésorerie à la fin de l'année 2022 a atteint 16 440 KMAD face à 8 874KMAD en 2021, soit une hausse de 85%.

Créances Clients :

Les Créances Clients sont comptabilisées à leur valeur nominale et font l'objet d'une dépréciation si leur recouvrement se trouve compromis en cours de règlement.

Elles sont composées des créances saines et des créances en souffrance (-360 jours de retard de paiement selon la nouvelle réglementation de la BAM).

A fin décembre 2022, les créances clients ont connu une légère hausse de 1%, s'élevant à 96 095 KMAD. Le PAR > à 30Jours a affiché un taux de 8.50%, à la suite de l'évolution des impayés causée par la crise du Covid-19.

Immobilisations :

Le compte des immobilisations regroupe les biens ou titres ayant pour vocation de rester durablement dans le patrimoine de l'Institution. Les immobilisations corporelles et incorporelles sont enregistrées au bilan à leur valeur d'acquisition et sont déduites des amortissements cumulés, calculés linéairement. Le montant net des immobilisations a diminué de 3%, suite aux acquisitions, cessions et dotations aux amortissements de l'exercice 2022. Il s'élève à 2 113KMAD.

Dettes de financements :

L'Institution a recours aux dettes de financement pour se procurer des ressources financières rémunérées. Entre 2021 et 2022, les dettes financières de l'Institution ont diminué de 6%, passant de 76 326 KMAD à 72 126 KMAD.

Et pour combler le besoin de financement du budget 2022, ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE a signé huit contrats de financement durant l'année 2022, soit un montant de 34,5 Millions de dirhams.

Résultats Financiers de l'Institution

L'année 2022 a été marquée par la résilience face à la crise sanitaire et économique. Elle a respecté ses obligations financières envers ses partenaires, en remboursant 40MMAD d'échéances et en finançant 84MMAD d'Activités Génératrices de Revenus. Malgré les tensions de trésorerie observées en juin et juillet 2022, le ratio de liquidité de fin d'exercice s'est établi à 7,7%, grâce au suivi rigoureux du Comité de Mobilisation des Ressources Financières et de la Direction Financière.

Pour le budget 2023, ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE a obtenu un prêt de 5,5MMAD du fonds Symbiotics, ainsi qu'un renouvellement du découvert de 3MMAD auprès du Groupe CAM.

Les dettes subordonnées se sont maintenues à 5,2MMAD, soit le même niveau qu'en 2021.

Fonds associatifs

L'Institution a renforcé sa situation financière au cours de l'année 2022, comme le montrent les indicateurs suivants :

- Les Fonds Propres à fin décembre 2022 s'élevaient à 21 475KMAD (Hors dettes subordonnées), soit une évolution de 2% par rapport à l'année 2021, à la suite du résultat positif de l'Institution de l'année 2022.
- Le ratio de solvabilité de l'année 2022 est de 20%/ Retraité (24,5%), ce qui témoigne de la solidité du bilan et du respect des exigences réglementaires.
- Le Ratio d'endettement s'est établi à 3,6 (norme 5), par conséquent, la capacité de la levée de nouveaux fonds est de 35MMAD en 2023, ce qui offre des perspectives de croissance et de diversification des activités.

Comptes de Résultat

Produits d'exploitation :

Les Produits sur opérations avec la clientèle ont enregistré un montant de 40 332KMAD à fin 2022, soit une hausse de 8,3% par rapport à l'année 2021. A noter que l'Institution a reçu un montant de 3 778 KMAD relatif à la prise en charge de 50% des charges des intérêts intercalaires qu'elle supporte, dans le cadre du moratoire de 4 mois accordé aux clients touchés par la crise du Covid-19. Le coût de cette opération s'élève à 7 500 KMAD ;

Les Produits d'Exploitation de Micro-Crédit ont augmenté de 12,5% en 2022, atteignant 33 591KMAD. Cette croissance résulte de la hausse des produits d'exploitation et de la baisse des charges financières, comparativement à 2021 où ils étaient de 29 850KMAD.

Résultats Financiers de l'Institution

Le compte reprise sur provisions d'exploitations et récupérations sur créances amorties se distingue comme suit :

- Le montant du compte reprise pour dépréciations des comptes clients a augmenté par rapport à la même période de l'année dernière, atteignant 6 184KMAD. Cette hausse s'explique par les reprises des provisions constituées en 2021 et par le recouvrement des créances antérieurement radiées.
- Les autres produits d'exploitations hors Micro-Crédit tels que les subventions reçues et les gains de changes, le montant de ce poste est de 655KMAD en 2022.

Charges financières :

En 2022, les charges financières ont diminué de 8,7%, passant de 7 387KMAD à 6 755KMAD. Cette baisse s'explique par la réduction des dettes de financement, qui sont les coûts des ressources d'emprunt obtenues auprès des créanciers bancaires et financiers.

Charges d'exploitation :

Les dépenses liées au personnel et à l'administration ont évolué de manière contrastée entre 2021 et 2022. D'une part, les charges du personnel ont diminué de 3%, passant de 19 703KMAD à 19 067KMAD. D'autre part, les charges administratives ont augmenté de 6,3%, passant de 6 758KMAD à 7 402KMAD. Ces variations s'expliquent par les mesures prises pour optimiser la gestion des ressources humaines et matérielles de l'entreprise.

Les dotations aux provisions et pertes sur créances irrécouvrables :

Cette rubrique a connu une augmentation de 4% par rapport à la même période de l'année précédente en passant de 12 588KMAD à 13 084KMAD. Cette hausse est due à l'augmentation des provisions et pertes sur créances en souffrances ;

Les récupérations des créances soldées sont de 1 150KMAD, soit une augmentation de 70% par rapport à l'année précédente.

A la fin de l'Année 2022, **ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE** a réalisé un Résultat Net Positif de + 358 KMAD et une Hausse des Fonds Associatifs de 1,5% Soit un Montant de **26 720 KMAD**, dont un Prêt subordonné de 5 246 KMAD

Faits marquants 2022

Journée Internationale des Droits de la Femme : Célébration à l'ère du Digital

Fidèle à sa vocation, **ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE** célèbre chaque année la Journée Internationale des Droits de la Femme, en l'honneur de ses Clientes Micro-Entrepreneures ayant participé activement à la vie personnelle et professionnelle, à travers la création et le développement des Activités Génératrices de Revenus et la création d'emploi pour lutter contre la pauvreté.

Cette journée internationale récompense ainsi les efforts considérables déployés par 50 femmes dans tout le Réseau d'implantation de **ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE**, pour façonner un futur et une relance plus égalitaire à la suite de la pandémie du Covid-19, et mettre en lumière les nouvelles tendances de développement des commerces à travers la Digitalisation.

Pour la deuxième année consécutive, la célébration de cette journée a été organisée à distance sur la plate-forme virtuelle Teams Microsoft.

Le Conseil d'Administration, les membres adhérentes, le Comité de Direction, les partenaires officiels ainsi que tout le personnel de l'Institution étaient à l'honneur de la cérémonie.

L'événement a été chapeauté par La Présidente Fondatrice Madame Khaddouj GHARBI, qui a reçu de nombreux éloges pour son leadership et sa vision. Son objectif était de créer un impact positif et durable pour les générations futures.



Faits marquants 2022

Forum International des Innovations pour l'Inclusion Financière

La stratégie nationale de l'Inclusion Financière au Maroc vise à réduire l'exclusion financière des populations vulnérables. Pour cela, elle s'appuie sur plusieurs leviers, tels que la micro finance, l'offre bancaire, le paiement mobile, le soutien aux TPE et aux Start-up, l'assurance inclusive, la dématérialisation des paiements et l'éducation financière.

Le Forum INNOV'INCLUS réunit les différents acteurs de l'Inclusion Financière afin d'échanger, de développer des synergies et de présenter les services et les innovations allant dans le sens de l'accélération de l'Inclusion Financière.

Ont pris part à cet important événement, La Présidente de ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE Madame Khaddouj GHARBI et son Directeur Général Monsieur Zakaria JEBBOURI. Grâce à la plateforme B2B dédiée, ils ont eu l'opportunité de dialoguer et de faire valoir leur savoir-faire auprès d'un public qualifié. Cette plateforme leur a offert un espace d'interaction et de collaboration pour renforcer leurs liens professionnels.



Faits marquants 2022

Réunion Annuelle CERISE+SPTF

Célébration des 10 ans des Standards Universels de Gestion de la Performance Sociale et Environnementale



L'événement a réuni des groupes d'investisseurs sociaux, d'acteurs de services financiers et numériques en sessions spéciales et en panels d'experts, menant des discussions plénières sur des sujets tels que la protection et l'autonomisation des clients, la finance verte inclusive et les liens entre la gestion des performances sociales et environnementales, et l'amélioration des résultats pour les clients. L'Assemblée annuelle s'est terminée par une réception pour célébrer le 10e anniversaire des Normes universelles.

Faits marquants 2022

ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE distinguée par son Positionnement Premium dans le Secteur à la 8ème édition du Prix CDG 2022



Pour la 4ème année consécutive, **ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE** a remporté le PRIX CDG, dans le cadre de la 8ème édition du Programme d'Appui aux Activités Génératrices de Revenus, avec 56 micro-entrepreneurs (res) sélectionnés (ées), pour gagner des aides financières équivalentes à leurs montants de déblocage. Ce prix, sous forme de Trophée, témoigne de la qualité de l'accompagnement social et économique que l'institution offre à ses clients (es) et de la diversité de leurs activités génératrices de revenus.

Faits marquants 2022

Salon Régional d'économie solidaire Fès

Sous la thématique de « **l'Économie sociale et solidaire : Pilier du développement régional et levier du nouveau modèle de développement** »

Organisé par le Conseil de la région Fès-Meknès en partenariat avec le ministère du Tourisme, de l'Artisanat et de l'Économie Sociale et Solidaire, Le salon a eu lieu du 15 au 24 octobre 2022 et se composait de trois pôles : le pôle des produits de terroirs; le pôle de la coopération internationale; et le pôle institutionnel, où l'Institution **ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE** participe par un stand exposant ses activités et ses services dans le domaine du micro-crédit.



Faits marquants 2022

Programme FORSA

2200 Projets financés dans le Programme "FORSA"

Sous la conduite éclairée de Sa Majesté le Roi Mohammed VI, le Maroc construit une stratégie globale de développement socio-économique et de progrès humain.

FORSA est un programme qui vise à soutenir les entrepreneurs sociaux. Il se compose de quatre phases: la sélection, la formation, l'accompagnement et le financement. Les porteurs de projets répondant aux critères d'éligibilité peuvent bénéficier d'un appui personnalisé tout au long du programme..

Il consiste en un prêt d'honneur (0% d'intérêt), qui pourra aller jusqu'à 100.000 DH, dont 10.000 DH en subvention. La durée maximale de remboursement du prêt est de 10 ans avec un différé de 2 ans.

ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE a participé activement dans deux régions du Royaume : Rabat-Salé-Kénitra et Fès-Meknès dans la phase de présélection pour identifier les idées de projet ayant un impact social et économique positif sur l'Entrepreneur et la région. Pour ce, des compétences hautement qualifiées ont été mobilisées pour animer ce processus avec les partenaires du programme afin d'assurer un financement de 2200 Projets au niveau des deux régions. L'Institution a été distinguée par ses Compétences Clés dans la Gestion des Dossiers de Candidature du Programme FORSA. Ainsi, elle a été amplement félicitée pour le professionnalisme et le savoir-faire dont elle a fait preuve dans la réalisation de sa mission avec la Société Marocaine d'Ingénierie Touristique "SMIT".



2022 « 1ère édition »

Faits marquants 2022

9ème édition du prix national du micro-entrepreneur

Grâce à l'originalité de leurs métiers, deux clients (es) lauréats(es) de **ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE** ont été distingué(es) au PNME 2022 dans sa 9ème édition en remportant le premier et le deuxième prix dans leurs catégories d'activités économiques respectives.

« **M. Oued Bouya** » Hicham a été classé premier dans la Catégorie micro-entreprise jeune, pour son activité de Réparation des motocycles et la vente des pièces de rechange, bénéficiant d'une aide financière de 25.000Dh.

« **Mme Adnani Chaimae** » a été classée deuxième dans la Catégorie micro-entreprise jeune, pour son activité de Décoration de la mariée "Tanghafte », bénéficiant d'une aide financière de 15.000Dh.



Faits marquants 2022

ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE présente au Bazar Solidaire MDIQ

En partenariat avec le Centre Mohammed VI de soutien à la micro finance solidaire, ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE par sa vocation sociale et économique, a fait participer ses client(es) micro-Entrepreneurs (res) à la deuxième édition du Bazar Solidaire de MDIQ, à travers quatre Stands d'Exposition "Du 01 au 31 Août 2022".

Et ce, dans le but d'encourager les micro-Entrepreneurs (res) à augmenter leurs chiffres d'affaires, de mieux commercialiser leurs produits et de profiter des meilleures opportunités de formation et de réseautage ; et afin de les accompagner vers un meilleur avenir de leurs secteurs.



Faits marquants 2022

Audit Social SPI4

Après évaluation de ses pratiques, le résultat de l'audit social de **ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE** affiche une note globale de **82%**.

L'institution est largement au-delà des pratiques de la moyenne d'institution de microfinance d'Afrique du Nord (Benchmark de CERISE) sur la majorité des dimensions des Normes Universelles de Gestion de la Performance Sociale



Assistances Techniques :

- Assistante technique avec le Fonds « SANAD » dans le but de renforcer la capacité institutionnelle de **ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE**, d'accompagner les femmes et les jeunes micros-entrepreneur (ses) dont les activités étaient impactées négativement par la crise sanitaire COVID-19 ;
- Assistance technique Co-financée par CoopMed pour renforcer le contrôle interne ;
- Assistance technique Co-financée par CoopMed portant sur les « Risques financiers ».

Domaines d'Activités Opérationnels

« Réalisations & Perspectives »

Direction Administrative et Financière

Principales réalisations

- Suivi budgétaire des projets non financiers de l'Institution ;
- Pilotage de la mission des Commissaires aux comptes ;
- Renforcement du contrôle des opérations de remboursement journalier et des opérations bancaires ;
- Analyse de la rentabilité trimestrielle des Agences ;
- Assurance des opérations de l'interfaçage entre le système SI-RMS et le logiciel comptable SAGE 1000, en collaboration avec l'équipe RMS ;
- Assurance des MAD électroniques avec la BMCE, la Banque Populaire et le GCAM ;
- Gestion de la liquidité de l'Institution et du placement de la surliquidité sur de courtes périodes à des taux avantageux ;
- Equipement et réaménagement des agences ;
- Gestion des courriers & mise en place du service d'archivage des dossiers clients ;
- Préparation des états de synthèse.

Domaines d'Activités Opérationnels

Direction Administrative et Financière

Principales perspectives

- Réorganisation de la Direction DAF ;
- Mise en place du nouveau système de suivi de rentabilité mensuelle des Agences ;
- Diversification des partenaires financiers & Recherche de financement ;
- Participation aux projets digitaux de l'Institution ;
- Lancement de l'automatisation des reportings des partenaires financiers ;
- Optimisation des charges financières par le déblocage par tranche des prêts et par le placement de surliquidité ;
- Suivi des engagements financiers de l'Institution ;
- Mise en place du système de Gestion de la trésorerie ;
- Suivi des remboursements clients des Agences par le service Trésorerie ;
- Renforcement du contrôle des rapprochements des données ;
- Négociations de nouvelles conditions bancaires favorables pour l'Institution.

Domaines d'Activités Opérationnels

Direction des Ressources Humaines

Principales réalisations

- **Adhésion à l'assistance Maladie & Décès** : ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE a signé en 2022 une convention d'assistance Maladie & Décès pour l'ensemble de son personnel.
- **Élaboration du guide de sécurité de travail** : Elaboration des bonnes pratiques pour la prévention du risque ainsi que la déclaration et le traitement de ces incidents.
- **Mise à jour de la procédure de gestion des conflits d'intérêts** : Identification des risques et des actions de maîtrise appropriées.
- **Révision du système de prime du réseau et lancement des défis** : L'objectif est de récompenser les performances de l'équipe Réseau, en se basant sur la qualité des portefeuilles. Les seuils ont augmenté pour rehausser les performances.
- **Signature de conventions avec des clubs sportifs** : Pour le bien être du personnel.
- **Formation & développement des compétences** : Organisation de 18 actions de formation dans les thématiques suivantes :
 - Formation-Initiation Des Nouvelles Recrues ;
 - La Vente En Ligne Via Des Plateformes E-commerce Et La Gestion Des Wallets;
 - Pompage Solaire & Culture Hydroponique ;
 - Formation Des Formateurs sur la Gestion Du Risque De Change lié à l'e-commerce ;
 - Gouvernance Des Systèmes D'information Et Architecture Entreprise;
 - Formation Des Formateurs sur les nouveaux Services Financiers De FILAHI CASH;
 - Gestion Des Risques Inhérents à la Micro-entreprise;
 - Sensibilisation Des Clients Sur La Digitalisation Et Le E-commerce;
 - Contrôle Interne;
 - Développement Personnel & Outils Et Techniques pour une Communication efficace;

- **Préparation de la nouvelle structure organisationnelle 2023-2025 :** Dans le cadre de l'élaboration de la stratégie de ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE de 2023-2025, une nouvelle structure organisationnelle a été validée visant à se conformer avec les recommandations en vigueur :
 - Séparation du contrôle permanent et de l'inspection ;
 - Séparation des Achats & Logistique de la Direction Administrative et Financière ;
 - Séparation de la conformité de la Direction Risque et Engagement ;
 - Séparation des Projets de développement socio-économiques du Marketing & Communication.

Principales perspectives

- Organisation du Team Building ;
- Préparation du plan de la relève en animation des formations internes ;
- Elargir son réseau de conventions d'hébergement dans les grandes villes du pays ;
- Mise à jour des matrices de compétences et des fiches de postes dans le cadre du processus des évaluations annuelles ;
- Mise en place d'un outil de E-learnig pour un développement et diversification des connaissances des ressources humaines;
- Mise en place des plans de développement RH relative à la démarche GPEC « Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences » lancée en partenariat avec le Cabinet Forskills.

Direction Réseau

Principales réalisations

- **Réorganisation des Agences dans les grandes villes :** Dans le cadre de l'amélioration de sa proximité clients et de sa performance commerciale, ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE a rapproché quatre agences dans les villes de Kenitra et Salé.
- **Extension du mode « Agencement » :** Dans le but d'augmenter sa part de marché, ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE a généralisé le mode agencement dans 9 nouvelles agences composées d'un chef d'Agence, d'un Agent Trésorier, de deux ou trois Agents de développement et d'un Agent de recouvrement.
- **Réorganisation du Service recouvrement :** Fusion du Service recouvrement avec le Service contentieux et leur rattachement à la direction Réseau en mettant en place les projets de recouvrement.
- **Gestion axée sur la performance :** Pour donner suite aux orientations judicieuses du Conseil d'Administration axées principalement sur le renforcement de l'ensemble des volets d'accompagnement et d'intervention vis-à-vis de son personnel, des séances d'encadrement et de formation ont été dispensées auprès des Chefs d'Agences en termes de suivi, de contrôle et de gestion d'informations gérées par leurs équipes commerciales.
- **Expérience client et développement du portefeuille :**

L'offre commerciale : Des sessions de sensibilisation et de prospection client ont été organisées dans l'ensemble du réseau de l'Institution dont les objectifs étaient les suivants :

- Développement et rajeunissement du portefeuille ;
- Prise de connaissance des différents secteurs porteurs post-covid ;
- Lancement de nouveaux produits financiers adaptés.
- **Gestion du Risque Crédit :**

La direction réseau a maintenu l'ensemble des activités liées au suivi et au pilotage des risques déclarés au titre de l'année 2021 à savoir :

- Le comité contentieux ; Le contrôle de la clôture de caisse ; Le comité mensuel de traitement des rapports de contrôle et d'inspection ; Les limites prudentielles de la politique de gestion des risques crédit; La Limitation des seuils de rachat et de dérogation.

Direction Réseau : Principales perspectives

- Redressement :
 - Rentabiliser davantage les agences enregistrant une sous-performance à travers la correction des déséquilibres d'indicateurs d'activité ;
 - Maintenir les projets de recouvrement pour donner l'appui aux agences ayant un volume important d'impayés, en se focalisant sur les dossiers contentieux ;
 - Produire de nouveaux octrois sains et maîtrisables avec un niveau de risque acceptable ;
 - L'ensemble de ces actions vont permettre l'optimisation et la réduction de coût du risque de l'Institution.

- Développement
 - Mise en place du projet « Maison rurale »;
 - Commercialisation de nouveaux produits financiers;
 - Renforcement de l'Image et de la visibilité de **ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE** dans le secteur de la micro finance à travers la réorganisation des agences.

Face à ces ajustements, un accompagnement d'équipes commerciales est primordial par la mise en place des formations qualifiantes pour la montée en compétences des Chefs d'Agences.

Direction D'Organisation et des Systèmes d'Informations

Principales réalisations & Perspectives

- **Chantier DAMANE RELANCE AGR COVID-19** : Dans le cadre d'assurer la continuité de la gestion de la relation conventionnelle avec TAMWILCOM relative à la convention de coopération pour le fonds de garantie Microfinance Damane Relance AGR, les actions suivantes ont été mises en place, permettant la réalisation de l'échange sécurisé des données et conversion des fichiers conformément à la notice technique de transmission des données pour le système d'échange dématérialisé ;
- **Réorganisation des tâches de la Direction d'Organisation et des Systèmes d'Information** : Afin de mieux appréhender et accompagner les changements et évolutions organisationnelles de la DOSI un travail a été réalisé de réorganisation des tâches au sein de la Direction, dans le but d'assurer un équilibre de la charge de travail entre l'ensemble de l'équipe, améliorer la qualité des services fournies, assurer efficacement l'accomplissement et l'aboutissement de l'ensemble des chantiers et projets en cours ;
- **Accompagnement des directions métier dans le projet FORSA** : La Direction d'Organisation et des systèmes d'information (DOSI) a participé activement dans le projet FORSA en fournissant à l'équipe projet les outils matériels et logiciels nécessaires pour accomplir les activités du projet. Elle a également configuré les accès aux plateformes de visioconférence pour les réunions de comité hebdomadaire.
- **Gestion des infrastructures informatiques et management de la sécurité des Systèmes d'Information de ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE** : La DOSI a ainsi mis en place des stratégies et des solutions pour optimiser la gestion de ces infrastructures, garantir leur disponibilité, leur fiabilité et leur sécurité. Dans ce contexte, la DOSI a également renforcé la sécurité des SI en mettant en place des mesures de prévention et de détection pour gérer les risques liés aux menaces internes et externes.
- **Réalisation des tests annuels des systèmes de protection et sécurisation des locaux du siège** : Conformément au plan des tests du PCA, la DOSI a réalisé des tests annuels techniques des systèmes de protection et sécurisation des locaux du siège, pour s'assurer du bon fonctionnement de l'ensemble des composants de ces systèmes

- **Développement et administration du système d'information métier SI-RMS** : Afin de maintenir le système d'information en condition opérationnelle et de sécurité, la DOSI à réaliser les activités suivantes :
 - Activité 1 : Gestion et résolution des incidents SI RMS
 - Activité 2 : Renforcement des points de contrôle SI-RMS:
 - Activité 3 : Répondre aux besoins des directions et départements en matière des états et reporting
- **Exploitation et Administration de la plate-forme Quantik, centrale des Risques du crédit du bureau BAM** : La centrale des risques Quantik a mis en place une plate-forme qui offre des améliorations et un service de qualité. Cela a permis à l'équipe de la DOSI de gérer les certificats et les comptes d'accès de manière autonome.
- **Administration et management du système de gestion de la relation client CRM** : Dans le cadre d'assurer une gestion centralisée des informations et dossiers clients dans une base de données unique, la DOSI a veillé durant l'année 2022, à assurer l'administration, l'accompagnement et le support help desk des utilisateurs.
 - Activité 1 : Gestion et résolution des incidents CRM : La DOSI a veillé au suivi quotidien de la résolution des incidents du CRM, remontés par les utilisateurs. L'ensemble des incidents CRM déclarés au cours de l'année 2022 ont été résolu avec réactivité et dans un délai de traitement réduit, permettant de fournir un service de qualité par la DOSI.
 - Activité 2 : Support help desk et accompagnement des utilisateurs exploitant l'outil CRM : Un support Help Desk a été assuré en continue au profit de nos agents des entités locales exploitant le système CRM. Cet accompagnement leur a été apporté, dans le cadre d'exécution de leurs opérations informatique dans le système.

Perspectives :

- Chantier 1 : Réalisation des tests du plan de continuité d'activité des SI ;
- Chantier 2 : Gestion des infrastructures technologique selon le besoin et la capacité financière ;
- Chantier 3 : Renforcement de la sécurité informatique ;
- Chantier 4 : Déploiement des projets pour assurer la continuité de la transformation digitale.

Département Marketing & Communication :

Principales réalisations

- **Laboratoire Recherche & Développement « Principales réalisations et perspectives »**
- Dans le cadre de ses recherches innovantes, Madame Nouha Taifi « Coordinatrice Principale du Laboratoire Recherche & Développement » a mené une enquête au Siège avec l'ensemble des membres du Comité de Direction dont le but était d'analyser le sens du big data et trouver des relations entre celui-ci et les facteurs d'intelligence du business. Des liens avec l'analyse real-time ont été analysés afin de trouver les sub-points communs avec le big data et l'intelligence du business. Les résultats sont disponibles au Siège et communiqués au DG M. Zakaria JEBBOURI.
- **Lancement du Produit Filahi Cash « Nouveaux services digitaux » :**
 - Mise en place du nouveau service Filahi Cash au niveau de 16 Agences ;
 - Organisation d'une Action Commerciale pour la promotion sur terrain ;
 - Lancement d'une campagne SMS auprès de 2000 clients.
- **Développement d'une Nouvelle Stratégie Digitale des Actions Commerciales Ciblées :**
 - Développement d'un nouveau Produit Financier Digital ;
 - Identification des prestataires de services pour la réalisation des campagnes digitales ;
 - Expression de besoin relatif à la refonte globale du site web et définition du budget ;
 - Auto-formation en marketing digital et création de contenus.
- **Pilotage des Enquêtes Terrain sur la Satisfaction des Clients et les Motifs de Départ :**
 - Elaboration du Business Plan de l'enquête sur la satisfaction des clients ;
 - Préparation de la base de données des clients et fiabilisation des numéros de téléphone.
- **Promotion de l'E-Réputation de l'Institution sur les Réseaux Sociaux :**
 - Plus que 935 Abonnés sur LinkedIn :
 - Plus que 41000 Impressions;
 - Plus que 640 Interactions (Likes et Commentaires);
 - Publication de 41 Posts sur la Page Officielle de LinkedIn.
 - Plus que 1000 Abonnés sur Facebook :
 - Plus que 4300 Likes ; Plus que 410 Commentaires ; Publication de 16 Posts sur la Page Officielle de Facebook ; Echos positifs auprès des partenaires externes et des confrères dans le Secteur.

- Rédaction mutuelle d'articles de presse avec les partenaires
- Alimentation du site web par les actualités de l'Institution
- Actualisation des Fiches Techniques des Produits financiers
- Gestion de la relation client
- Sensibilisation des Agents & Managers sur le Processus de réclamation
- Elaboration et Publication des MAGAZINES semestrielles
- Organisation de la Journée Internationale de la Femme en support digital
- Consolidation, conception et publication du Rapport de Gestion Annuel
- Analyse qualitative des Produits financiers et non financiers
- Amélioration du Processus de Gestion des Réclamations Clients ;
- Accompagnement Social & Appui à la commercialisation des produits & services des clients en Collaboration avec le CMS à travers les expositions et les concours notamment le prix CDG ;
- Elaboration des supports de communication liés à l'activité de l'Institution ;
- Organisation des actions commerciales en collaboration avec la Direction Réseau ;
- Lancement Campagne SMS pour les clients ;
- Lancement des Offres Promotionnelles pour les clients :
 - Offre Promotionnelle Nouvel Octroi « Nouveaux clients »;
 - Offre Promotionnelle Renouvellement « Anciens clients »;
 - Offre Promotionnelle TPE Formelle « Tarification préférentielle »;
 - Offre Promotionnelle « Assurance & Vignette ».

• **Enquête Terrain « Satisfaction Client »**

La satisfaction du client est l'une des priorités de **ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE**, elle est au cœur de toute démarche qualité au sein de l'institution. L'écoute de ses clients sert de fil conducteur à la détermination des actions d'amélioration et à la démarche du progrès continu, tout en améliorant en permanence les offres financières et non financières en faisant preuve d'innovation et de créativité.

Cependant, **ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE** a envisagé de mener une enquête terrain mesurant le degré de satisfaction d'un échantillon de 400 clients(es) dans le but d'évaluer les points suivants :

- ✓ La qualité de l'offre financière et non financière
- ✓ La qualité du relationnel entre les clients et le personnel accompagnateur
- ✓ La qualité de suivi des clients post-déblocage de prêt
- ✓ Les motifs d'insatisfaction des clients
- ✓ Les besoins et les attentes des clients
- ✓ Le développement du positionnement de l'institution par rapport à la concurrence.

Principales perspectives

- Conception d'une Nouvelle Politique de Tarification ;
- Conception d'une Politique de Produits non financiers ;
- Conception de la Charte de la Cellule Produits & Marchés ;
- Lancement du Nouveau Chantier Digital pour le financement de Nouveaux Métiers ;
- Développement des Produits Verts ;
- Mise en place de la Nouvelle Stratégie Digitale des Actions Commerciales Ciblées ;
- Lancement du Nouveau Chantier WhatsApp Business ;
- Lancement du Plan Opérationnel de la Communication Institutionnelle ;
- Pilotage des Enquêtes Terrain sur la Satisfaction des Clients et les Motifs de Départ;
- Développement, Lancement, Suivi et évaluation des Produits F et NF;
- Gestion et Communication de la Panoplie des Produits Financiers et Non Financiers;
- Gestion et veille sur l'Image de l'Institution et sur sa E-Réputation;
- Lancement des Campagnes Digitales sur la Toile Bleue;
- Développement et suivi des nouveaux services « Filahi Cash ».

Direction Risques et Engagement

Principales réalisations

Les actions entamées pour mitiger le risque de crédit :

Renforcement de l'analyse risque

Renforcer l'analyse de risque crédit avec objectif de veiller au respect de la politique de risque à travers :

- Un atelier de réflexion sur une nouvelle méthode de traitement des dossiers clients ;
- Profilage des agences et traitement selon le profil ;
- Formation des équipes commerciales sur le processus d'octroi et de déblocage ;
- Limitation de l'enveloppe du produit élevage et du seuil de renouvellement ;
- Renforcement des garanties ;
- Suspension totale des entités problématiques ;
- Elaboration des notes d'orientation pour une vigilance lors du traitement des profils qui comportent les risques élevés.

Renforcement des mesures antifraude

- Exiger pour chaque demande d'octroi la signature des personnes mandatées, la signature des clients et les cautions sur les demandes de prêt et sur le dossier légal;
- Contrôler la conformité du dossier légal.

Gestion des incidents

Contribuer à l'identification, l'évaluation et la correction des dysfonctionnements côtés pouvant influencer sur l'atteinte des objectifs : 425 incidents ont été répertoriés.

Mise à jour de La cartographie des risques :

Le fruit de ce travail s'est traduit comme suit

- 74 nouveaux risques ont enrichi la cartographie de risques et couvrent 38 processus;
- La nouvelle matrice de priorisation comporte 177 risques;
- La cartographie des risques comportent 27 Risques prioritaires.

Rapport risque crédit

Ce rapport consiste à distribuer l'ensemble des étapes d'évaluation du risque crédit au niveau de l'Institution, dont la gestion de suivi du risque crédit qui est essentielle à la mise en œuvre des règles prudentielles.

Direction Risques et Engagement

Principales réalisations

Conformité

Réglementation

Dans le cadre du nouveau projet de loi de la microfinance, une réunion a été tenue entre BANK AL MAGHRIB et la FNAM concernant les projets des textes d'applications relatives à la transformation institutionnelle. Ce cadre de référence réglementaire couvre la transformation intentionnelle, ainsi que le projet de circulaire de provisionnement qui va remplacer les mesures d'allègement prise à la période et post crise.

Lutte Anti-Blanchiment des capitaux et financement de terrorisme

Pour la mise en œuvre des règles et des procédures de la Commission nationale chargée de l'application des sanctions prévues par les résolutions du Conseil de Sécurité des Nations-Unies relatives au terrorisme, à la prolifération des armes et à leur Financement par des personnes assujetties, des réunions ont été tenues entre la banque centrale et les IMF's relatives aux grandes lignes suivantes :

- Activation immédiate du compte de correspondant principal **ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE** sur la plateforme digitale d'échange d'informations entre la CNASNU et les personnes assujetties via la Solution Dili Trust. Cette plateforme est un canal sécurisé et fluide de communication, de partage, de diffusion systématisée et instantanée de la Mise à jour et de recueil des résultats de matching à la suite des demandes de vérification adressées par la CANASNU ; C'est un moyen de monitoring rapproché du respect par les Personnes Assujetties de leurs obligations.
- L'Opérationnalisation de l'accès au registre des bénéficiaires effectifs, RBE est le registre public des bénéficiaires effectifs regroupant les informations sur les bénéficiaires des personnes morales constituées au Maroc et des sociétés étrangères exerçant une activité commerciale sur le territoire marocain, centralisées par le Registre Central du Commerce tenu par l'OMPIC.

Profilage des clients

Le processus de profilage doit permettre de détecter toute opération considérée comme anormale ou complexe selon **ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE** par rapport au profil du client qui suscite des interrogations et constitue ainsi un indice de suspicion. Ce processus vise également à identifier et à connaître les produits, les services ou les combinaisons de ceux-ci qui présentent un risque élevé de BC/FT.

Cependant, **ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE** a établi un profilage/ Scoring manuel qui consiste à attribuer une note de score à chaque client selon plusieurs critères.

Ce travail de scoring a ressorti une catégorie de clients majoritaire avec un risque faible de BC-FT et un taux faible des clients à risque moyen BC-FT.

Modalités de suivi des profils de risque :

Selon les procédures LAB-FT, il faut appliquer une vigilance adaptée à chaque catégorie de risque lors des suivis :

- Une vigilance renforcée pour la catégorie des clients à un risque élevé ;
- Les clients ayant subi des démarches abusives feront l'objet d'une enquête supervisée et validée par la hiérarchie ainsi qu'une vérification du contrôle permanent ;
- Les opérations de la catégorie à haut risque feront l'objet d'une double vigilance au niveau du front office et à celui du siège également afin de réduire les risques et d'éviter l'exposition au blanchiment d'argent et au financement du terrorisme.

Principales perspectives

- Amélioration du processus et procédures d'octroi ;
- Renforcement de l'analyse des dossiers crédit ;
- Identification des axes d'amélioration de la qualité du portefeuille ;
- Analyse de la situation du Rachat ;
- Amélioration de la qualité du portefeuille au niveau des Rachats ;
- Accompagnement des agences & entités problématiques ;
- Suivi et mise à jour des indicateurs de gestion de risque crédit ;
- Amélioration de l'analyse risque crédit ;
- Analyse du recouvrement ;
- Amélioration et développement de la base des incidents en collaboration avec le DSI ;
- Renforcement de la coordination avec le contrôle permanent pour la mise en place des points de contrôle permettant le suivi de la conformité au sein de l'Institution.

L'acquisition d'un système AML qui permet :

- Le filtrage des clients dans les différentes listes nationales et internationales de sanctions / Mise à jour des procédures et du kit de la formation LAB-FT.
- L'identification des clients à risque de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme ;
- Profilage du portefeuille clients afin de catégoriser et détecter les profils à risque de blanchiment d'argent et financement de terrorisme ;
- Suivre l'avancement du paramétrage du scénario de comportement habituel et opération habituelle ; Suivi des indicateurs à risque LAB-FT;

Direction Audit :

Principales réalisations

- **Missions thématiques axées sur les risques prioritaires :** Audit du processus de fixation des objectifs ; Audit de Gestion de Performance ; Audit du processus de Rapprochement ; Audit de la fonction de Conformité ; Audit de Gestion des Réclamations Clients ; Audit de Gestion du Parc Automobile ; Audit de Gestion du Parc Informatique ; Audit de Gestion des Emprunts ; Audit du Processus de Mise à jour des Procédures ; Evaluation des Politiques de Gestion des Risques
- **Missions du réseau, axées sur les Agences :** 12 Agences
- **Missions du réseau, axées sur les Entités :** 6 Entités
- **Catégorisation des missions :** Permettant de mener des Audit Précis et adaptés aux spécificités de chaque catégorie, un concept « APA »
 Le taux des missions du réseau est passé de 58% en 2021 à 64% en 2022, et la couverture réseau est passée de 33% à 42%. Dans la globalité, l'équipe Audit a réalisé 2,8 missions par mois, soit 0,3 de plus qu'en 2021.
 Les 5 défis majeurs, les 5 C qui sont : 1° Confiance ; 2° Collaboration ; 3° Confidentialité ; 4° Clairvoyance ; 5° Clarté, ont été soubassement des différentes missions.
- **Axes d'amélioration :** Les missions d'Audit ont apporté une valeur ajoutée et ont contribué à l'amélioration de plusieurs axes. En voici quelques-uns, pour n'en citer que ceux-ci :
 - Réorganisation et séparation de la fonction conformité des autres fonctions afin qu'elle soit conforme aux normes édictées par la BAM;
 - La mise à jour des procédures : Fixation des objectifs et Réclamation client;
 - La mise en place des procédures et des politiques de la performance sociale;
 - La validation d'un plan budgétaire pour renouvellement du Parc Informatique;
 - Adaptation du reçu de remboursement selon le dispositif du LAB/FT;
 - La réorganisation de la fonction de conformité;
 - La sensibilisation sur les éventuels risques liés aux activités de recouvrement;
 - La mise à la norme du dispositif de prévention des incendies;
 - Amélioration du cadre de travail et cadre d'accueil des entités et agences;
 - Renforcement du système de contrôle interne par des nouveaux points contrôle ;
 - Sensibilisation sur le respect des points de contrôle en rapport avec les procédures d'octroi, de remboursement et de gestion des garanties;

- Sensibilisation sur l'obligation de se conformer aux exigences de la LAB/FT;
- Renforcement de la gestion du risque de Fraude;
- Amélioration de la gestion des écarts ressortis du rapprochement journalier.

Suivi des Résolutions et Recommandations

Afin d'impulser la mise en œuvre, d'une part, des résolutions du Conseil d'administration, du Comité Audit & Risques, et d'autre part, les recommandations du rating, des Commissaires aux Comptes, et de l'Audit Interne, la Direction travail au suivi de mise en œuvre. Cette activité qui est une étape clé du processus de l'Audit Interne, a eu pour objectif de déterminer la mesure dans laquelle les gestionnaires responsables ont su mettre en œuvre les recommandations et les résolutions. Sachant que les recommandations émises et les résolutions arrêtées, ont pour objectif d'améliorer le processus de gouvernance de l'Association et le système de contrôle interne, l'efficacité des processus de management des risques et la pertinence et l'efficacité du dispositif audité.

Les taux de mise en œuvre pour 2022 sont les suivants :

- Résolutions du Conseil d'Administration : Fait 70%, En cours 30%
- Résolution du Comité Audit & Risques : Fait 75%, En Cours 25%
- Recommandation d'Audit & Risques : Fait 70%, En Cours 30%
- Recommandations des Commissaires aux Comptes : Fait 56%, En cours 44%
- Recommandations Rating : une évaluation globale se fera en 2023 dans le cadre d'une mission d'Audit Interne.

Comité Anti-Fraude

La Direction Risques et la Direction Audit constituent le Comité ad-hoc de la lutte anti-fraude.

Leurs travaux consistent à examiner les cas de fraude afin de détecter les faiblesses du contrôle interne favorisant la fraude, proposer des pistes de solutionnement ou recommandation afin de réduire le niveau de risque et la probabilité de survenance, puis suivre avec les différents acteurs du contrôle interne, la mise en œuvre des différentes recommandations émises.

Mise à jour des éléments du cadre de référence de l'Audit

L'Audit a travaillé à la mise à jour de sa procédure de gestion des missions d'Audit, la mise à jour de la Charte d'Audit Interne, et à celle de la Charte du Comité d'Audit & Risques.

Perspectives

- Application du planning des missions d'audit pour l'exercice 2023;
- Suivi des résolutions et recommandations de la gouvernance, du rating, de l'Audit Interne, des commissaires aux comptes, et différents autres partenaires;
- Gestion du Comité Ad-hoc de lutte anti-fraude;

Direction Performances Sociales

Principales réalisations

ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE a élaboré une nouvelle stratégie de performance sociale reposant sur 5 axes :

- **Axe Stratégique 1** : Promouvoir l'entreprenariat féminin;
- **Axe Stratégique 2** : Renforcer le positionnement de l'Institution dans son environnement économique et social, notamment en milieu rural;
- **Axe Stratégique 3** : Formaliser le processus d'accompagnement social vis-vis des clients;
- **Axe Stratégique 4** : Développer des produits en finançant des solutions écologiques;
- **Axe Stratégique 5** : Développement des compétences du personnel et amélioration des conditions de travail.
- En vue de déployer la stratégie de transition économique, écologique et sociale, une campagne de sensibilisation a été lancée auprès du personnel pour participer activement au respect des bonnes pratiques en privilégiant l'accès à toutes les commodités avec une utilisation rationnelle et écologique dans le milieu professionnel.
- Dans le cadre du Programme Gouvernemental FORSA, la Direction de la Performance Sociale a chapeauté la coordination centrale entre l'Institution, avec ses différentes parties prenantes du Comité de Direction, et la SMIT.

Etude d'Impact Socio-économique

En parallèle à l'enquête de satisfaction des clients(es), ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE mène une étude d'Impact avec un échantillon de 10% de sa population cible, ayant pour objectif de mesurer l'impact économique et social de son accompagnement financier et social sur ses clients(es) et sur la communauté. En d'autres termes, ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE souhaite vérifier si soutenir l'entreprenariat permet d'augmenter les revenus et d'améliorer la situation sociale des clients(es) bénéficiaires, notamment une progression dans les principaux domaines de la santé, de l'alimentation, de l'éducation, d'empowerment de la femme et de l'intégration communautaire.

Cette enquête a été planifiée au courant de l'année 2022 ; Certes, mais reportée au 1er semestre 2023.

ATTADAMOUNE MICRO - FINANCE



التمويل الأصغر

التضامن

⊕⊕⊕E⊕⊕⊕

⊕⊕⊕⊕⊕⊕⊕⊕

RAPPORT DE GESTION ANNUEL

EXERCICE

2022

Adresse Siège Social

1, Rue Abi Dar AlGhoufari, Quartier Prince Héritier, Fès

Tél : 00212535730024

Email : amssfmc@amssfmc.ma

SiteWeb : www.attadamounemicrofinance.ma

Page LinkedIn : ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE

Page Facebook : Association ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE

Page Instagram : ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE