

**« Expérience du Maroc dans l'adoption des principes  
et normes de performance social »**

**FNAM /SPTF**

**Marrakech 01 Juin 2016**

## Evolution du secteur : Réalisations et indicateurs d'activité

## Évolution des Indicateurs d'activité

Indicateur	Déc. 2013	Déc. 2014	Déc. 2015	Evolution 2013-2014	Evolution 2014-2015
<b>Clients actifs</b>	<b>821 461</b>	<b>867 700</b>	<b>905 990</b>	<b>+ 6%</b>	<b>+ 4%</b>
<b>Encours Crédit</b>	<b>5 050 306</b>	<b>5 682 530</b>	<b>6 024 415</b>	<b>+ 12%</b>	<b>+ 6%</b>
<b>PAR 30J</b>	<b>6,74%</b>	<b>3,51%</b>	<b>3,24%</b>	<b>- 3%</b>	<b>- 0,27%</b>
<b>Effectif</b>	<b>6 266</b>	<b>6 094</b>	<b>6 564</b>	<b>- 3%</b>	<b>+8%</b>

## Évolution des Indicateurs des activités récemment lancées

Indicateur	Décembre 2014	Décembre 2015	Evolution
Contrats d' Assurance/Assistance	66 953	564 885	744%
Transfert d'argent	917 664	1 711 240	86%
Comptes à vue ouverts	60 264	89 516	48%
Compte sur carnet	800	2 155	169%
Cartes monétiques	1 205	11 706	871%

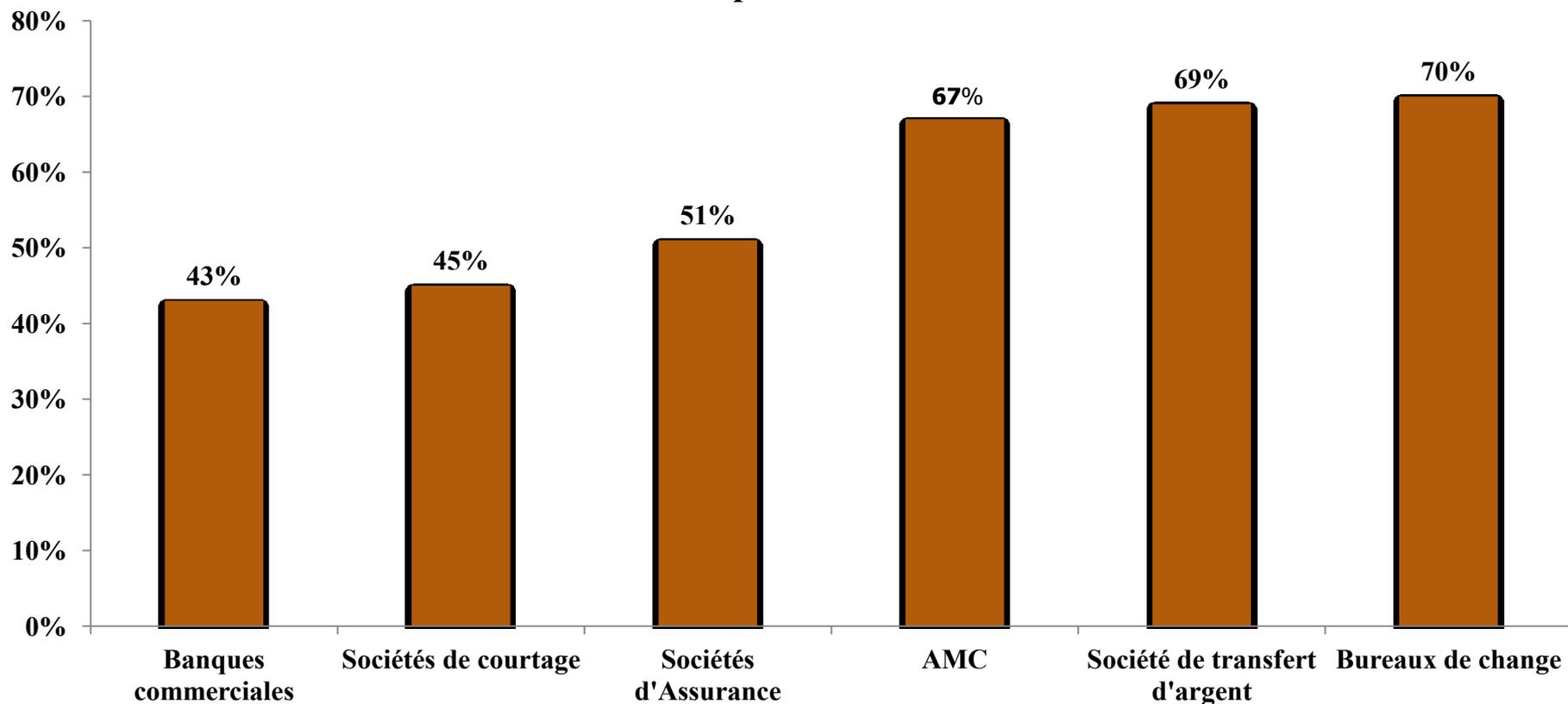
**Global Microscope 2015**

**THE Enabling Environment For Financial Inclusion**

<b>Rang</b>	<b>Pays</b>	<b>Score/100</b>	<b>Evolution</b>
1	Pérou	90	+3
2	Colombie	86	+1
3	Philippines	81	+2
4	Inde	71	+10
----	----		
14 (1 <sup>er</sup> MENA)	Maroc	55	+3

« Global Microscope 2015: The enabling environment for financial inclusion. », EIU (Economist Intelligence Unit), 2015. EIU, New York, NY.

## Taux de satisfaction des clients auprès des institutions financières du Maroc



\* Enhancing Financial Capability and Inclusion in Morocco A Demand-Side Assessment, World Bank December 2014.

# Présence significative des AMC sur le territoire national

الفدرالية الوطنية  
لجمعيات القروض الصغرى

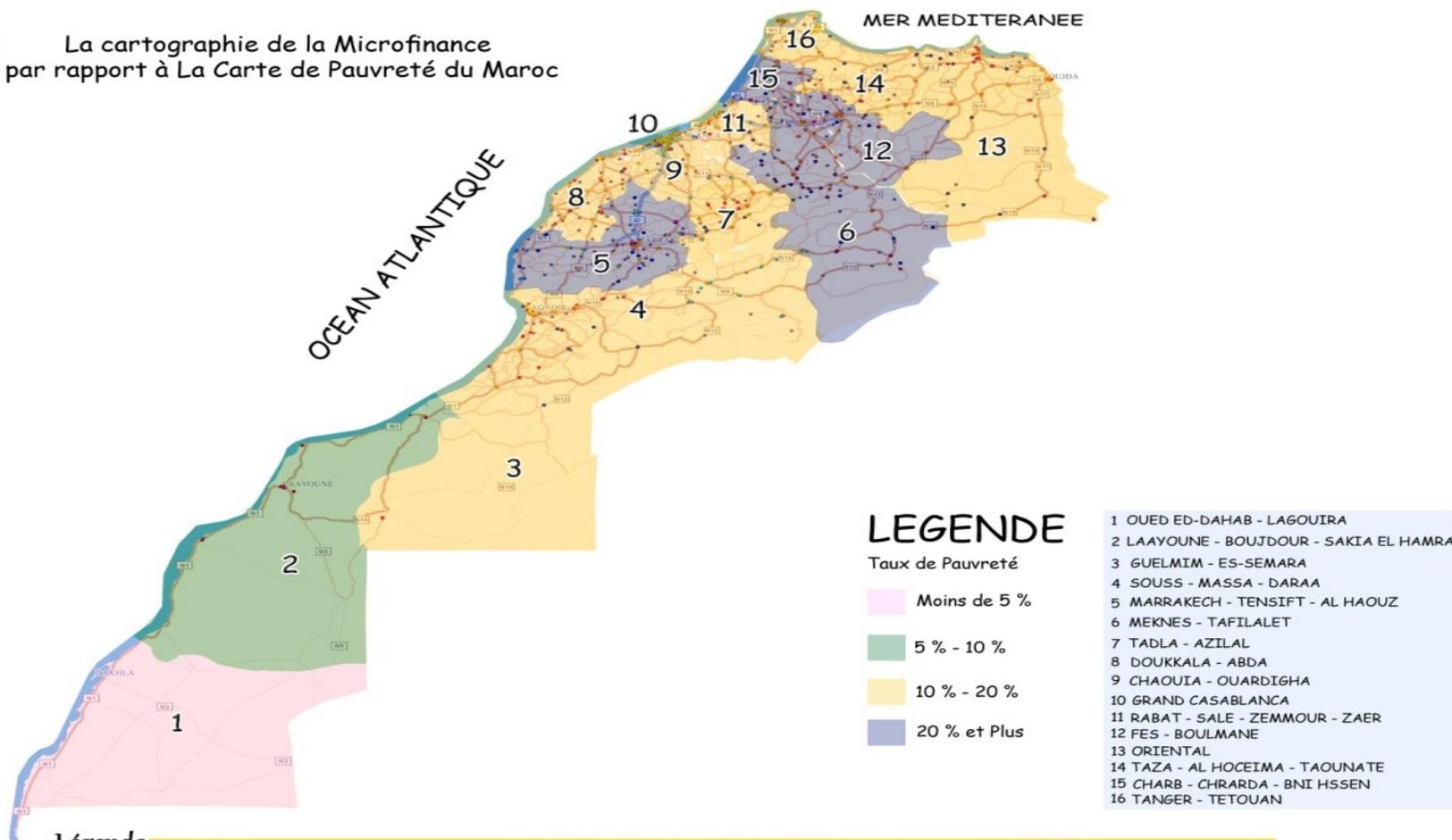


Fédération Nationale  
des Associations de Microcrédit

- Avec plus de 1.500 points de vente et un effectif total de 6.564 personnes (dont 88% agents de terrains) à fin décembre 2015, les AMC sont pratiquement présentes sur toutes les régions du pays et notamment là où le taux de pauvreté est élevé, comme le montre si bien la cartographie ci-après de la Micro finance.



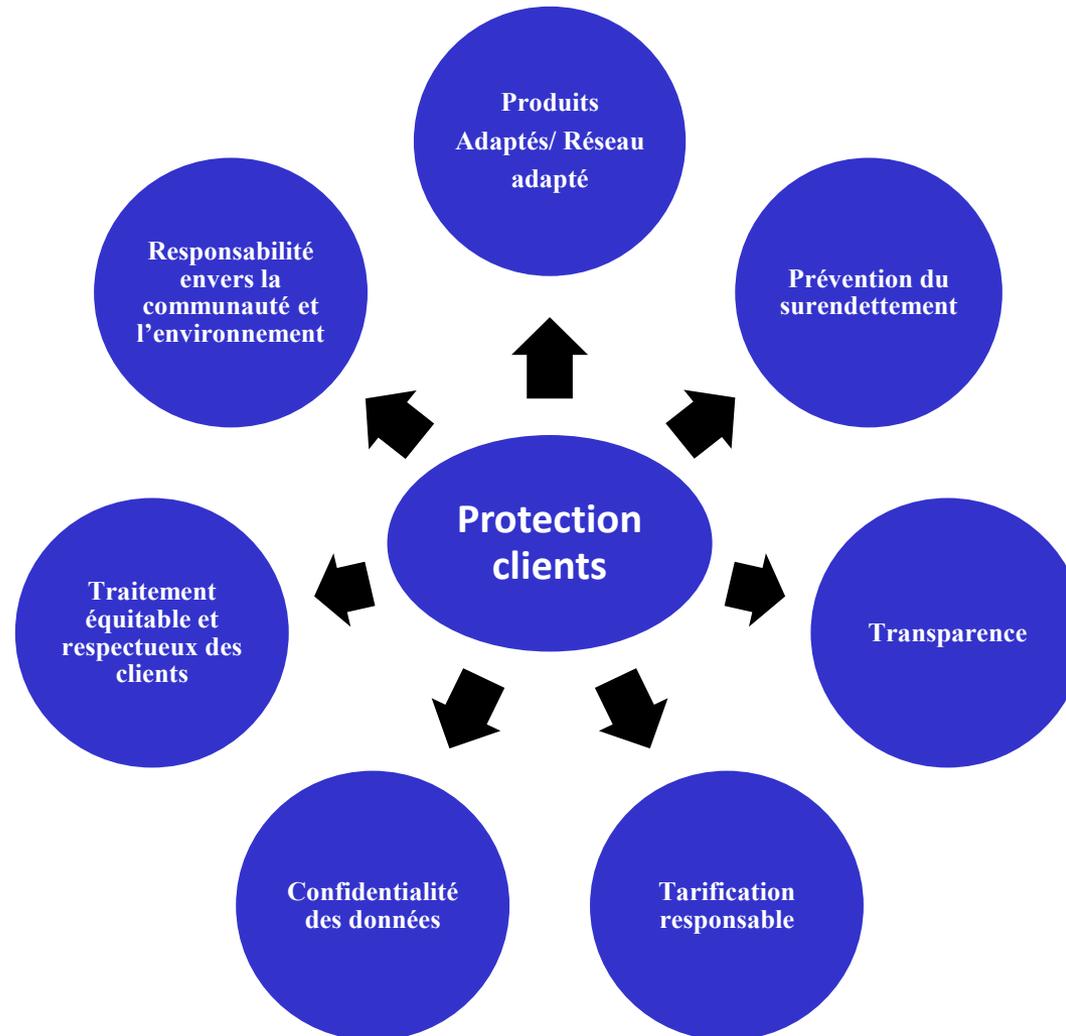
La cartographie de la Microfinance par rapport à La Carte de Pauvreté du Maroc



## Légende



## La responsabilité sociale



## 1- Produits adaptés et distribution appropriée

➤ **Produits de crédit** de plus en plus adaptés aux différentes cibles et aux besoins :

- prêts solidaires et individuels, prêts au logement, prêts aux coopératives prêts, ..
- Adaptation des produits aux capacités des clients : montant, durée, modalités de remboursement, garanties

➤ **Diversification de l'offre :**

Transferts d'argent ; Micro-assistance ; Compte bancaire ou compte de dépôt et de retrait avec carte monétique ;

➤ **Produits non financiers** pour améliorer l'impact des produits financiers et compléter les offres des AMC: **Education financière, Appui à la commercialisation, Prix et concours**

➤ **Réseau de distribution**

- Présence sur tout le territoire
- Grand parc de véhicules mobiles pour desservir le rural enclavé
- .....

➤ **Personnel formé et compétent**

## 2- Prévention du surendettement

- Maitrise de l'endettement croisé avec l'adhésion des AMC à la centrale des risques **et/ou** au crédit bureau avec obligation de plus en plus étendue de leur consultation systématique à l'octroi de chaque prêt;
- Amélioration des méthodologies et process d'octroi des prêts tenant compte de la capacité de remboursement des clients avec une rigueur d'analyse des dossiers de prêts;
- Rémunération du personnel tenant compte de la production et de la qualité du portefeuille;
- Renforcement des dispositifs de contrôle interne et de surveillance du risque;
- Adoption des mesures d'assouplissement pour les clients en difficultés de remboursement;
- Formation et sensibilisation des clients sur les risques du surendettement;

## 3- Transparence

### ➤ Renforcement des bonnes pratiques :

- Séances d'informations des clients sur les produits et la tarification des produits;
- Contrats en langue arabe précisant toutes les informations et conditions du prêt : le montant du prêt, le taux d'intérêt, frais, échéances, les droits et obligations des parties, ....
- Un temps suffisant est laissé au client pour signature avant déblocage du prêt;
- Lors du déblocage, chaque client reçoit, le contrat de prêt avec un tableau d'amortissement qui distingue le principal, les intérêts et les frais ; définissent le montant et les dates d'échéance,
- Affichage de la tarification

## 4- Tarification responsable

- Taux d'intérêt parmi les plus dans le monde;
- Taux constants appliqués par l'ensemble du secteur;
- Communication détaillée sur le coût de l'inclusion;

## 5- Confidentialité des données

- Mise en conformité à la loi n° 09-08, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel pour les aspects de son activité
- Protection et sécurisation des données informatiques & Protection des dossiers physiques des clients
- Autorisation écrite des clients pour toute utilisation des noms, photos, .....

## 6- Traitement équitable et respectueux des clients

- Le personnel en relation avec les clients est constamment formé et sensibilisé sur les valeurs et les bonnes pratiques envers la clientèle
- Un code éthique précisant les pratiques acceptables et non acceptables envers les clients durant tout le processus d'octroi du crédit jusqu'au recouvrement
- Partage du code éthique et son adoption par tout le personnel et son intégration dans le cursus de formation

## 7- Mécanisme de traitement des réclamations

## Responsabilité envers le personnel

- Recruteur important avec plus de 6500 employés;
- Respect du droit de travail;
- la mise en place de la médecine de travail et de comité de sécurité et hygiène;
- Le partage des valeurs éthiques, morales et règlementaires à travers la charte d'éthique et le règlement intérieur;
- Les contrats de travail sont des CDI
- Politique de développement RH : gestion de carrière , formation , ...
- Dialogue social et avantages sociaux;
- Taux de turn over faible des AMC;

## Responsabilité envers la communauté et l'environnement

- **Adoption dans le process d'octroi de prêts de la liste d'exclusion du financement du microcrédit :** qui comprend toutes les activités représentant un danger pour l'environnement, la santé ou la sécurité ; les activités impliquant des expropriation illégale des terres, un travail dangereux ou toute forme d'exploitation, de travail forcé, de travail abusif des enfants ; les activités considérées illégales par la législation du pays ou les conventions et accords internationaux ; la production ou le commerce d'armes et de munitions, le blanchiment d'argent
- Certaines AMC ont intégré **dans les contrats de prêt l'obligation des clients de respecter** les droits des femmes et des enfants et les principes sociaux et environnementaux en vigueur au Maroc
- **Formation du personnel sur la RSE**



**Merci**