

Centre Mohammed VI de Soutien à la Microfinance Solidaire



Rapport d'Activité 2012



SA MAJESTE LE ROI MOHAMMMED VI, QUE DIEU L'ASSISTE.



A l'occasion du lancement de la 10ème Campagne Nationale de Solidarité, Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, que Dieu L'Assiste, a inauguré, le 8 Novembre 2007, le Centre Mohammed VI de Soutien à la Microfinance Solidaire (CMS).

Le Centre illustre l'intérêt qu'accorde la Fondation Mohammed V pour la Solidarité aux populations en situation précaire, en vue de les intégrer dans le tissu socio-économique, et ce, en concrétisation des missions de la Fondation qui place le développement durable au cœur de sa stratégie.

Ainsi, le Centre, créé en concertation avec les acteurs de la Microfinance au Maroc, œuvre à appuyer les efforts des Associations de microcrédit (AMC) pour promouvoir leurs activités à travers trois axes d'intervention : la formation du personnel et des bénéficiaires des produits et services des AMC, l'appui à la commercialisation, et l'Observatoire National de la Microfinance.



Sommaire

- ↪ **Préambule..... 7**
- ↪ **Faits Marquants
dans La Vie du Secteur en 2012... 10**
- ↪ **Activités
du Pôle Formation..... 12**
- ↪ **Activités
du Pôle Appui
à la Commercialisation..... 21**
- ↪ **Activités
du Pôle Observatoire
de la Microfinance..... 27**
- ↪ **Relations Publiques..... 32**

The background of the page is a soft, abstract composition of light blue and white. It features several thin, flowing, and slightly blurred lines that sweep across the frame from the bottom left towards the top right, creating a sense of movement and depth. The overall effect is clean, modern, and professional.

Préambule

Face au grand nombre de personnes exclues du système financier classique et qui représentent un vaste éventail de besoins financiers divers et complexes, la Microfinance continue de prendre de l'ampleur, partout dans différents pays du monde, et tente d'offrir un ensemble de produits et services diversifiés, incluant, par exemple, la micro-assurance, la micro-épargne, le micro-leasing, les services bancaires par téléphonie mobile, les cartes prépayées, etc.

Le nombre de bénéficiaires des services de la microfinance est estimé, en 2012, à 190 millions dans le monde. Mais le défi de l'accès aux services financiers demeure toujours un enjeu très important du fait que, les spécialistes estiment que, plus 500 millions de micro-entrepreneurs sont encore exclus de services financiers de base.

La crise financière mondiale a, accéléré la prise de conscience de la nécessité de la gestion des risques, de la gouvernance d'entreprise et de la régulation du système financier. De son côté, le mouvement de la microfinance responsable a affiné les principes de la protection des clients, de règlement des différends et de transparence.

Ce sont là brièvement des jalons d'étapes importantes dans la vie du secteur mondial de la Microfinance, témoignant de sa maturité grandissante.

Au Maroc, des changements conséquents d'assainissement et de restructuration ont été menés au cours des cinq dernières années, témoignant d'une maturité grandissante, et faisant évoluer le modèle marocain, qui fait d'ailleurs l'objet d'une large reconnaissance internationale, en l'adaptant progressivement aux nouvelles données socio-économiques.

Avec le lancement officiel en octobre 2012 à Skhirat de la Stratégie Nationale de la Microfinance pour les dix prochaines années, lors du 1er Symposium International de la Microfinance au Maroc, le modèle marocain évoluerait et progresserait davantage. En effet, le secteur connaîtra, dorénavant, de nouvelles orientations pour concrétiser les objectifs suivants :

- √ Servir 3,2 millions de clients ;
- √ Cibler un encours de 25 milliards de DH ;
- √ Réduire le taux de portefeuille à risque supérieur à 30 jours (PAR > 30j) en des sous de la moyenne mondiale de 3,1%.

Pour atteindre ces objectifs, et lutter notamment contre la pauvreté et l'exclusion sociale par le financement d'activités génératrices de revenus « AGR », des leviers stratégiques ont été identifiés, puis, déclinés en actions et en garde-fous permettant de sécuriser la réussite des objectifs sociaux du secteur.

Tous les acteurs et intervenants du secteur ont été appelés, à travers le message royal lu par Madame Zoulikha NASRI, conseillère de Sa Majesté le Roi, lors de l'ouverture du symposium, à participer à la réalisation des objectifs définis dans le plan d'action décennale, afin de le consolider, le pérenniser et poursuivre ses missions sociales.

C'est dans ce contexte national d'ensemble, en faveur d'une nouvelle trajectoire pour le secteur marocain de la Microfinance, que le Centre Mohammed VI de Soutien à la Microfinance Solidaire (CMS) s'est activé, en 2012, à réaliser des chantiers importants dans les domaines relevant de ses compétences. Il s'est attaché, tout particulièrement, à conduire des projets répondant spécifiquement aux attentes et priorités des acteurs et ce, conformément aux orientations de son Conseil d'Administration.

Ainsi, le Centre a essentiellement consacré l'année 2012 à deux grands domaines :

- √ L'accompagnement des bénéficiaires : tenue de rencontres régionales du Micro-Entrepreneur, formation des micro-entrepreneurs, programme d'éducation financière, divers appuis à la commercialisation et trophées du meilleur Micro-Entrepreneur.

√ La programmation de projets structurants : organisation du 1er symposium international de la Microfinance au Maroc, contribution à l'élaboration du livre blanc du Micro-Crédit au Maroc en collaboration avec la FNAM, mise en service de la Cartographie Nationale de la Microfinance et rencontres thématiques pointues.

Outre la canalisation de ses principales énergies vers ces deux grands domaines, le CMS a pu aussi réaliser en 2012 les actions suivantes :

√ Extension de ses contributions dans le domaine de la formation du personnel du secteur à un effectif de plus de 4.100 (plus de 72% de l'effectif du secteur en 2012), portant le cumul à plus de 18.700 bénéficiaires, depuis le démarrage des activités du Centre ;

√ Maintien du développement de son programme intégré dit « DAME » (Dispositif d'Appui des Micro-Entrepreneurs) dans le domaine de l'accompagnement des micro-entrepreneurs.

√ Déploiement, à travers son Observatoire, des missions de veille sectorielle, de diffusion des informations et de plateforme d'échanges et de partage des idées et des expériences;

√ Poursuite de sa forte implication dans le secteur national et international de la Microfinance en collaborant avec différents acteurs, afin de développer le réseau de ses partenaires.



**Faits marquants dans
la vie du secteur en 2012**

International :

√ Publication du Rapport 2012 sur l'état de la Campagne du Sommet Mondial du Micro-Crédit.

√ Constitution d'une alliance stratégique entre la Campagne du Sommet Mondial du Micro-Crédit et Freedom from Hunger pour rendre les services et l'éducation liés à la santé accessibles à plus de 700.000 clients de la Microfinance pour la période 2013-2017.

√ Edition du Rapport « Global Microscope on Microfinance 2012 », établi par l'Economist Intelligence Unit, qui analyse le cadre réglementaire et institutionnel, ainsi que la pratique de la microfinance au niveau de 55 pays du monde.

√ Diffusion du Rapport « Microfinance Banana Skins 2012 » qui identifie et classifie les types de risques de la Microfinance dans le monde.

√ Réunion annuelle du Groupe de Travail sur la Performance Sociale en Jordanie (6 et 7 juin), afin de tenter de cerner les évolutions et les défis relatifs à la gestion de la performance sociale en Microfinance et d'évaluer les avancées réalisées en la matière.

√ Lancement au mois de septembre à Paris de « l'Appel Mondial pour une Microfinance Responsable ».

√ Neuvième conférence annuelle de SANABEL à Khartoum (du 31 octobre au 2 novembre) sous le thème : « Nouvelle décennie pour Sanabel : De nouveaux services à partir du secteur de la Microfinance ».

√ Lancement par SANABEL du programme « Shafafeya » pour faciliter l'analyse financière de la Microfinance dans le monde arabe.

√ Création d'un fonds de social business en France pour financer des entreprises à vocation sociale dans les pays en voie de développement.

√ Déclaration par l'Assemblée Générale des Nations Unies de l'année 2012, Année Internationale des Coopératives, mettant par là en évidence la contribution des coopératives dans le développement économique et leur impact sur la lutte contre la pauvreté, la création d'emplois et l'intégration sociale.

√ Mise en ligne de la cartographie de la Micro-assurance en Afrique permettant une visualisation interactive des données.

√ Quatrième conférence sur la Microfinance islamique à Dubaï (les 9 et 10 octobre) pour examiner les moyens de régler les problèmes existants dans ce domaine.

√ Concours photos 2012 du CGAP pour primer les photographies exceptionnelles prises par des amateurs et des professionnels valorisant la Microfinance et l'inclusion financière.

National :

√ Promulgation de la loi n° 41-12 modifiant et complétant la loi n° 18-97 relative au Micro-Crédit.

√ 1er Symposium International de la Microfinance au Maroc à Skhirat (les 11 & 12 octobre 2012) sous le thème « Microfinance : La stratégie nationale dans un horizon de dix ans ».

√ Mise en service de la Cartographie Nationale de la Microfinance par le Centre Mohammed VI de Soutien à la Microfinance Solidaire.

√ Exonération pour un an de la TVA sans droit à déduction sur les opérations de crédit réalisées par les associations de microcrédit au profit de leurs clients, ainsi que sur le matériel et équipements servant à leur fonctionnement.

√ Dotation d'associations marocaines de microcrédit de guichets mobiles pour desservir des zones enclavées du Maroc.

√ Lancement du chantier de l'Education Financière au niveau national pour améliorer la bancarisation de la population.

√ Enrichissement des statistiques trimestrielles monétaires de Bank Al Maghreb par des comptes de patrimoine des associations de micro-crédit, ainsi que par la ventilation des crédits distribués par ces associations par objet économique et par secteur institutionnel.



**Activités
du Pôle Formation**



En 2012, le Centre a poursuivi le développement et la consolidation de sa politique en tant que plateforme d'accompagnement, d'aide et de conseil aux associations de micro-crédit (AMC) et à leurs bénéficiaires dans le domaine de la formation.

Plus particulièrement, l'année 2012 a été pointée par la conclusion de conventions de partenariats dans les champs suivants :

- √ Accompagnement des AMC dans la mise en place de plans et d'ingénieries de Formation ;
- √ Formation des Agents des AMC ;
- √ Perfectionnement des Métiers des micro-entrepreneurs ;
- √ Formation en Education Financière des Bénéficiaires des AMC.

Il importe aussi de souligner que, pour répondre aux besoins largement exprimés par les AMC, les formations Métiers de la Microfinance et de l'Education Financière ont connu de bons progrès durant l'année 2012 et ce, grâce aux nouveaux partenariats noués avec différentes organisations dont l'agence allemande de coopération internationale (GIZ) et le réseau de la Microfinance des pays arabes (SANABEL).

INGENIERIES DE FORMATION:

Deux actions d'ingénierie de formation ont été menées en 2012 par le Centre :

- √ Une ingénierie inter-AMC sectorielle servant de base à l'élaboration du plan de Formation au profit des agents du secteur.
- √ Des ingénieries personnalisées au profit d'un certain nombre d'AMC. A ce niveau, le Centre a assuré un accompagnement des AMC concernées dans leur démarche d'approbation, de validation et de dépôt de leurs plans de formations auprès d'organismes spécialisés.

PROGRAMME DE FORMATION:

Le programme de formation du Centre en 2012 a concerné tant les formations intéressant à la fois plusieurs AMC (inter) que les formations spécifiques à des AMC (intra).

Celles-ci ont connu une nette croissance par rapport à 2011.

En définitive, plus de 4.100 personnes, agent d'AMC ou bénéficiaire des produits et services fournis par celles-ci, ont pu profiter, en 2012, du programme de formation du Centre à l'échelle nationale, totalisant plus de 10.500 journées de formation.

Comme à l'accoutumée, le CMS a pu proposer à ses partenaires un choix multiple de formations pointues.

Ainsi, pour les agents des AMC, les thèmes de formation proposés ont concerné, outre les domaines des métiers de la Microfinance (procédures d'octroi des micro-crédits, gestion des impayés, techniques de recouvrement, performance sociale, protection des clients, etc.), des thèmes en

management (organisation du travail, agressivité commerciale, gouvernance des AMC, etc.), communication & GRH (gestion du stress, gestion des conflits, communication écrite, etc.), gestion-finance & comptabilité, informatique & bureautique, commercial & droit, andragogie, etc.

Pour les bénéficiaires des micro-crédits, en plus des formations sur l'amélioration des compétences entrepreneuriales (Education financière et Création de Coopératives), des formations métiers et en design ont pu leur être accordées.



Les tableaux ci-dessous synthétisent les actions de formation réalisées par le Centre en 2012 :

Bénéficiaires de formation 2012 du CMS

| Bénéficiaires | Nombre de Jours | Nombre de Salles | Effectif | JFP |
|----------------------|-----------------|------------------|--------------|---------------|
| Persomnel AMC | 271 | 131 | 2.403 | 8.145 |
| Clients AMC | 52 | 5 | 1.308 | 1.508 |
| Autres | | | | |
| PARTENAIRES | 67 | 36 | 430 | 925 |
| Total | 390 | 172 | 4.141 | 10.578 |





Thèmes de Formation du CMS en 2012 par domaine d'intervention

| Domaines d'intervention | Nombre de Jours | Salles | Effectif | JFP | Profil des Bénéficiaires |
|---|-----------------|------------|--------------|---------------|--|
| <i>Métier Microfinance</i> | | | | | |
| Tronc Commun Nouvelles Recrues: Introduction à la Microfinance | 20 | 18 | 217 | 1107 | Nouvelles Recrues |
| Evaluation Suivi & Méthodes d'Octroi | 4 | | 39 | 78 | Nouvelles Recrues |
| Techniques de Recouvrement | 10 | 1 | 148 | 296 | Agents de Crédits Agents de Recouvrement Superviseurs... |
| Procédure d'Octroi du Crédit | 30 | 30 | 178 | 1780 | Agents de Crédits Agents de Recouvrement Superviseurs... |
| Performance Sociale (Smart Campaign) | 3 | 1 | 21 | 63 | Top Management |
| Initiation à la Protection des Clients (Smart Campaign) | 3 | 1 | 21 | 63 | Top Management |
| Gestion des Impayés | 2 | 1 | 15 | 30 | Agents de Crédits Agents de Recouvrement Superviseurs, ... |
| Formation des animateurs & des Formateurs en Education Financière | 20 | 2 | 67 | 179 | Cadres ayant expérience de Formation |
| <i>Management</i> | | | | | |
| Team Building: Agressivité Commerciale | 2 | | 42 | 84 | Top Management |
| Politique de Gestion des Ressources Humaines | 4 | | 39 | 78 | Cadres |
| Organisation du Travail | 2 | | 39 | 39 | Cadres |
| Gouvernance des AMC | 2 | | 10 | 20 | Conseil d'Administration |
| Conduite de Réunion | 2 | 1 | 11 | 22 | Top Management & Management |
| <i>Communication & BRH</i> | | | | | |
| Gestion du Stress | 4 | | 39 | 78 | Middle Management |
| Gestion des Conflits | 4 | | 39 | 78 | Middle Management |
| Communication Ecrite | 2 | 1 | 15 | 30 | Middle Management |
| Communication Interpersonnelle | 2 | 1 | 12 | 24 | Middle Management |
| <i>Gestion Finance Comptabilité</i> | | | | | |
| Indicateurs de Performance | 2 | 1 | 17 | 34 | Cadres |
| Contrôle Interne | 2 | 1 | 20 | 40 | Cadres |
| <i>Informatique & Bureautique</i> | | | | | |
| MS Project | 8 | 4 | 11 | 22 | Utilisateurs |
| Système d'Information | 18 | 18 | 178 | 1068 | Nouvelles Recrues |
| Etude de Marché avec SPSS | 9 | 2 | 5 | 15 | Utilisateurs |
| <i>Commercial & Droit</i> | | | | | |
| Techniques de Ventes | 6 | 4 | 139 | 278 | Agents de Crédits Superviseurs... |
| Création d'Entreprise | 5 | | 15 | 75 | Agents de Crédits Superviseurs... |
| <i>Formation Clients AMC</i> | | | | | |
| Education Financière, Design, Céramique, ... | 52 | 5 | 1308 | 1508 | Micro Entrepreneurs |
| <i>Autres</i> | | | | | |
| Ingénierie de Formation | 24 | | 135 | 405 | Tous Profils Confondus |
| Organisation Didactique | 148 | 80 | 1361 | 3084 | Tous Profils Confondus |
| TOTAL | 390 | 172 | 4.141 | 10.578 | |

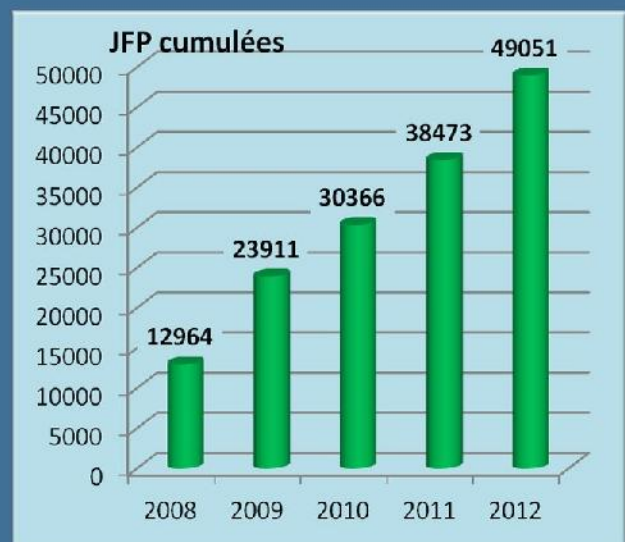
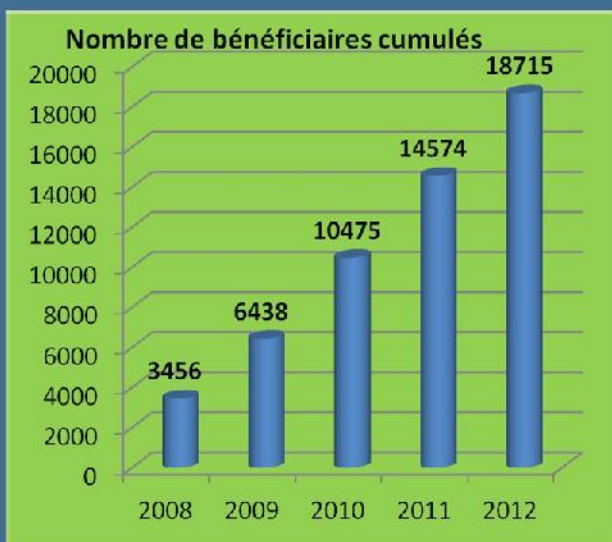


Les réalisations du Centre en matière de Formation ont évolué d'environ 30% en 2012 par rapport à 2011. Ce résultat est dû principalement à la politique du CMS dont les composantes sont les suivantes :

- √ Etre à l'écoute des acteurs du secteur ;
- √ Pratiquer une veille continue, sur les plans national et international, pour faire face à tous les dysfonctionnements pouvant être résolus par la Formation ;
- √ Proposer des formations et un service de qualité basés sur l'efficacité dans les meilleurs délais et aux moindres coûts ;
- √ La politique de proximité et de mobilité.

A fin 2012, un effectif global de 18.715 agents et bénéficiaires ont profité des services de Formation du Centre depuis le démarrage de ses activités, pour un cumul de journées de formation professionnelle (JFP) atteignant 49.051.

Les graphes suivants retracent l'évolution des actions de formation du CMS au cours de la période 2008-2012 :





Evaluations du plan de Formation par les Directeurs des Ressources Humaines & les Responsables de Formation des AMC

L'exploitation des fiches de liaison et d'évaluation envoyées vers la fin de chaque exercice pour connaître le taux de satisfaction des responsables des AMC par rapport aux formations programmées chaque année par le CMS, est un élément pertinent permettant au Centre d'élaborer un Plan de Formation pour l'année à venir, qui soit le plus proche possible des besoins et attentes des agents et clients des AMC.

Le tableau ci-dessous donne la synthèse de ces fiches pour 2012 et le degré de satisfaction des partenaires du CMS.

| Critères | Taux de Satisfaction en % | | |
|--|---------------------------|----------|-------------|
| | Tout à Fait | Bon | A améliorer |
| L'information concernant la Formation a été diffusée à temps | 72 | 28 | |
| Les actions de Formation programmées correspondaient à vos besoins & attentes | 28 | 72 | |
| Les animateurs choisis par le CMS disposent-ils des compétences techniques et pédagogiques nécessaires ? | 43 | 43 | 14 |
| Les effets de la Formation ont permis aux participants d'améliorer ou d'acquérir de nouvelles performances ? | 29 | 57 | 14 |
| | Excellent (e) | Bon (ne) | A Améliorer |
| L'organisation matérielle est-elle ? | 57 | 43 | |
| L'accueil qui vous a été réservé est-il ? | 72 | 28 | |
| Comment trouvez-vous la Restauration ? | 28 | 72 | |
| Hygiène des Salles, Blocs Sanitaires, ... ? | 72 | 28 | |



Le plan de Formation soumis à l'avis des AMC a été validé et la majorité des actions programmées ont été réalisées aussi bien par les compétences nationales ou internationales qu'internes du CMS.

CONVENTIONS SIGNEES & ACTIONS DE FORMATION INTER AMC :

- √ Convention CMS/AL KARAMA pour la réalisation du plan et de l'ingénierie de Formation 2012 ;
- √ Convention ARDI/CMS pour la réalisation du plan et de l'ingénierie de Formation ;
- √ Convention tripartite CMS/ARDI/ANAPEC pour la formation de 39 nouvelles recrues ;
- √ Convention tripartite CMS/FONDEP/ANAPEC pour la formation de 100 nouvelles recrues ;
- √ Convention CTB/CMS/ADS Wilaya de Tétouan pour la formation de 267 agents des AMC installées dans la Wilaya de Tétouan ;
- √ Convention GIZ/CMS pour la formation de 04 Animateurs, 20 Formateurs régionaux et 240 TPE en Education Financière dans les Régions de Casablanca, Tanger/Tétouan, Oujda & Casablanca ;
- √ Convention CMS/Sanabel pour la formation d'agents d'AMC & d'IMF arabes.





Projets futurs de convention de collaboration:

Vers la fin de l'année 2012, le Centre a initié de nouvelles actions de collaboration avec des partenaires, en vue d'établir des conventions qui seront finalisées en 2013. Les grands chantiers prévus sont :

- √ Reconduction tacite de la Convention avec l'Agence de Développement Social (ADS) & la CTB pour la reprise du Programme de Formation des Agents des AMC installées dans la Wilaya de Tétouan ;
- √ Conventions de Partenariat, au titre de 2013, avec BJR, ARDI, et AL AMANA. Ces projets de conventions couvrent la réalisation de l'ingénierie et du plan de Formation ou la formation des agents et des nouvelles recrues sur des modules constituant ce qu'on convenu d'appeler le tronc commun ;
- √ Formation Master Microfinance en partenariat avec l'Université Hassan II ;
- √ Convention GIZ & GFA pour la Formation des Formateurs et des TPE en Education Financière ;
- √ Projet de lancement d'une formation à distance, e-Learning, dans le secteur, spécifique et planifié ;
- √ Certification Cisco pour certains cadres du CMS.





**Activités du Pôle Appui
à la Commercialisation**



Dans la perspective de garantir un accompagnement et une qualification permanente des bénéficiaires des produits et services des AMC, le Centre a poursuivi en 2012 le déploiement de son programme intégré dit « DAME » (Dispositif d'Appui des Micro-Entrepreneurs) en collaboration avec des experts spécialisés.

Ainsi, conformément aux orientations de son Conseil d'Administration et aux recommandations des membres de la Commission « Appui à la Commercialisation », le Centre a tenu singulièrement à :

- √ effectuer une analyse précise des besoins en services non financiers des micro-entrepreneurs de régions ;
- √ organiser des Rencontres Régionales du Micro-Entrepreneur, en partenariat avec les autorités locales et les acteurs économiques et sociaux de régions ;
- √ développer la formation de micro-entrepreneurs bénéficiaires des AMC ;
- √ lancer un programme spécifique d'Education Financière dédié aux micro-entreprises et aux très petites entreprises ;
- √ organiser avec des partenaires les trophées des meilleurs micro-entrepreneurs, lors du 1er Symposium International de la Microfinance au Maroc, et aménager des espaces d'exposition à l'occasion du même événement.

RENCONTRES REGIONALES DU MICRO-ENTREPRENEUR :

L'approche préconisée par le CMS à travers la démarche « DAME » repose, au préalable, sur une analyse précise des besoins de micro-entrepreneurs de régions, afin d'améliorer ou d'adapter ses interventions.

Partant du constat que les groupes ciblés par les Rencontres Régionales du Micro-Entrepreneur (RRM) présentent des caractéristiques et des besoins différents, le Centre a adopté des approches distinctes selon les régions, avec un point commun: celui d'apporter des outils favorisant un développement durable des micro-entrepreneurs concernés.





C'est de cette façon qu'en partenariat avec les autorités locales et les acteurs économiques et sociaux de régions, le Centre a organisé, tout au long de l'année 2012, des RRM à Béni Mellal, Tiznit, Tétouan et Meknès, ainsi qu'un stand d'exposition-vente à l'occasion de la 7ème édition du Salon International de l'Agriculture au Maroc (SIAM) à Meknès.

L'ensemble de ces rencontres, qui ont eu un écho positif tant sur le plan organisationnel que sur le plan de la réalisation des objectifs escomptés, ont vu la participation de 1.008 micro-entrepreneurs issus des régions citées ci-dessus.

Ces micro-entrepreneurs ont bénéficié tant de la gratuité des stands pour l'exposition de leurs produits que d'actions d'accompagnement, de sensibilisation et de formation.

| Dates des rencontres | Lieux | Effectif participant | Activité dominante | Genre en % | |
|---|---------------|----------------------|---|------------|-----|
| | | | | F | H |
| 29 Mars au 1 ^{er} Avril 2012 | Béni Mellal | 317 | Accessoires et articles de décoration | 60% | 40% |
| 24 au 30 Avril 2012 | Meknès (SIAM) | 042 | Apiculture Produits cosmétiques d'argan Dattes et produits dérivés Produits de rose et dérivés | 34% | 66% |
| 29 Juin au 1 ^{er} juillet 2012 | Tiznit | 305 | Huile d'argan et dérivés Huile figue de barbarie Câpres Apiculture | 75% | 25% |
| 13 au 16 Septembre 2012 | Tétouan | 100 | Couture traditionnelle Menuiserie traditionnelle Maroquinerie | 50% | 50% |
| 13 au 16 décembre 2012 | Meknès | 244 | Broderie Couture traditionnelle et moderne | 65% | 35% |
| Total | | 1.008 | | | |



FORMATION DES MICRO-ENTREPRENEURS :

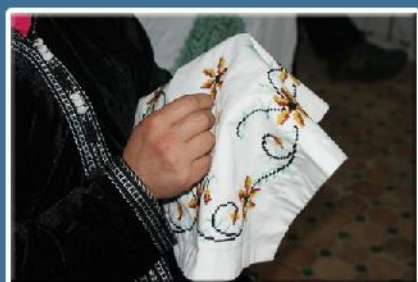
Le programme de Formation en la matière vise tout particulièrement à assurer aux micro-entrepreneurs des formations sur les volets de la gestion de la dette, de la budgétisation, en plus d'un ensemble de sessions de formations sur les métiers et le design.

Dans ce cadre, le Centre a bénéficié de la collaboration de structures telles que :

- √ Le PUM (Netherlands senior experts) : organisation néerlandaise sans but lucratif cherchant à apporter une assistance technique aux entreprises indigentes des pays en voie de développement et des marchés émergents ;
- √ L'ODCO (Office de Développement et de la Coopération) ;
- √ L'OFPT (Office de la Formation Professionnelle et la Promotion du Travail).

Comme auparavant, le CMS a conçu des modules de formation adaptés aux activités des micro-entrepreneurs et à leurs besoins. Ces modules ont été axés sur les thématiques suivantes : les techniques de vente, la gestion d'une Activité Génératrice de Revenu (AGR), le programme « Education Financière », Coût de revient, Merchandising et, l'organisation et design des Produits.

Ainsi, plus de 1.200 micro-entrepreneurs ont été concernés en 2012 par différents types particuliers de formation allant de l'Education Financière à la formation-Métiers, en passant par la formation en marketing et en design.





| Typologie de formation | Effectif des participants Micro-entrepreneurs | Genre | | Tranches d'âge |
|--------------------------------|---|-------------|--------|----------------|
| | | Femmes | Hommes | |
| Formation éducation financière | 818 | 60% | 40% | 18 à 65 ans |
| Formation Design | 200 | 70% | 30% | 16 à 60 ans |
| Formation Marketing | 100 | 70% | 30% | 18 à 45 ans |
| Formation métiers | 90 | 45% | 55% | 18 à 45 ans |
| Total | | 1208 | | |

PROGRAMME SPECIFIQUE D'EDUCATION FINANCIERE AU PROFIT DES TPE/ME

Dans le cadre du projet de coopération Maroc-Allemagne lancé en 2009 par l'agence allemande de coopération internationale, GIZ, en coordination avec le Ministère des Affaires Générales et de la Gouvernance (MAGG) relatif à la facilitation de «l'accès au crédit des TPE/ME», le CMS a été sollicité pour assurer la réalisation d'un programme de formation sur l'Education Financière au profit des micro-entrepreneurs bénéficiaires des produits et services des AMC.

Ce programme est structuré autour de quatre grands axes d'intervention :

- 1- Développement de trois modules de formation sur les thèmes suivants : Budgétisation, Offre et négociation financières, et Gestion de la dette.
- 2- Elaboration des supports de communication : affiches, dépliants et site internet dédié à l'Education Financière ;
- 3- Formation des formateurs au niveau des quatre régions présélectionnées dans le programme, à savoir : Agadir, Casablanca, Oujda et Tanger/Tétouan ;
- 4- Organisation des ateliers de formation des TPE/ME sur les trois thèmes des modules développés.



SALLE D'EXPOSITION PERMANENTE AU SEIN DU CMS :

Le Centre a poursuivi les aménagements de sa salle d'exposition permanente située au sein de ses locaux, fidèle à sa politique intégrée, orientée vers l'appui à la commercialisation des produits des bénéficiaires des AMC. Les produits présentés en 2012 dans cette salle sont essentiellement : articles de maison (nappes, serviettes, etc.), tissage, accessoires et décoration, passementerie, textile traditionnel, huile d'argan, produits de terroirs, senteurs,

Il faudrait noter que les objectifs de la salle d'exposition permanente du CMS sont de faire connaître les produits des micro-entrepreneurs bénéficiaires des AMC. Il s'agit de mettre à leur disposition une sorte de vitrine pouvant jouer un rôle de tremplin pour la promotion de leurs produits aux niveaux national et international via les visites des délégations au CMS.





INTERFACE « ESPACE PRODUITS CLIENTS » :

Durant l'année 2012, l'interface « Espace Produits Clients » logé dans le site Internet du Centre (<http://www.cm6-microfinance.ma>) a connu une fréquence évolutive des visiteurs, illustrant par là l'intérêt grandissant des internautes pour l'offre des produits des micro-entrepreneurs.

Le CMS envisage d'atteindre un flux plus important de visiteurs dans les années à venir en renforçant la base des données des micro-entrepreneurs par un nombre encore plus important et en organisant des sessions de sensibilisation sur l'exploitation de cet outil par les éventuels utilisateurs du commerce électronique.

The screenshot shows the 'Espace Produits Clients' interface. At the top, there is a navigation menu with links: ACCUEIL, LE CENTRE, ACTIVITÉ, ESPACE PRODUITS CLIENTS, BOÎTE À OUTILS, and CARREFOUR COMMUNICATION. Below the navigation, there is a search section with two dropdown menus for 'Choisir une Activité' and 'Choisir une Région', and a 'CHERCHER' button. The main content area displays a list of product categories, each with a small photo, a name, and contact details (address, phone, fax). The categories listed are: Ali Aouf Brahim, Bercouad Hima, Boukhifa Abouel, Jawhar Latifa, and Laima Hassan. The sidebar on the right contains a 'CARTOGRAPHIE' section with a map of Morocco, an 'AGENDA' section with upcoming events, and a 'NEWSLETTER' section with a sign-up form.



TROPHÉES DES MEILLEURS MICRO-ENTREPRENEURS ET ESPACE D'EXPOSITION AU 1ER SYMPOSIUM INTERNATIONAL DE LA MICROFINANCE AU MAROC (11-12 OCTOBRE 2012 A SKHIRAT) :

1-TROPHÉES « MEILLEUR PROJET DES MICRO-ENTREPRENEURS » :

A l'occasion du 1er symposium international de la Microfinance au Maroc, le Centre a préparé, en collaboration avec la Fédération Nationale des Associations de Micro-Crédit (FNAM), les trophées du meilleur projet des micro-entrepreneurs qui ont eu pour finalités la mise en valeur de l'esprit d'initiative et de créativité, et l'encouragement des bénéficiaires ayant su tirer profit des produits et services de la microfinance pour améliorer leur situation socio-économique.

L'organisation de ces trophées a été couronnée par la récompense de 18 micro-entrepreneurs, à raison de trois trophées pour 6 catégories de prix désignés. Les catégories primées sont :

1- «Prix spécial CMS» :

- ✓ Passage d'un projet informel (Micro-entreprise) au projet formel TPE.
- ✓ Passage d'un projet informel (Micro-entreprise) au projet formel PME.

2- « Microfinance et femmes» : Femmes micro-entrepreneurs qui se sont distinguées dans la vie professionnelle.

3- «Micro-entreprise innovatrice» : Sa réussite est basée sur une invention, une idée originale, un nouveau processus de fabrication ou d'organisation.

4- «Micro-entreprise jeune» : Elle est dirigée par un(e) jeune entrepreneur (se) qui a su transformer une bonne idée en véritable micro-entreprise.





5- «Microfinance et Tourisme responsable» : Micro-entrepreneur qui est parvenu à investir et réussir dans le tourisme responsable ou la promotion de l'artisanat local et des produits de terroir.

6- «Microfinance et développement humain (formation, environnement, création d'emploi,) : Micro-entrepreneur qui a réussi à transmettre son savoir-faire dans son environnement ou ayant participé au développement de son entourage.

2- ESPACES D'EXPOSITION AU SYMPOSIUM :

En parallèle au programme scientifique du 1er symposium international de la Microfinance au Maroc, le Centre a mis en place et aménagé des stands d'exposition au profit de micro-entrepreneurs bénéficiaires d'AMC, leur permettant ainsi d'exposer et vendre leurs produits lors des deux jours du symposium.

Les exposants constitués d'hommes et de femmes issus de différentes régions du Royaume, exercent dans divers secteurs d'activité, notamment dans : les produits terroir/activité rurale, la broderie/tapisserie, l'artisanat, les accessoires et décoration, les plantes médicinales, la maroquinerie et le recyclage.





**Activités du Pôle
Observatoire de la Microfinance**

L'Observatoire de la Microfinance du CMS a, pour sa part, lancé ou poursuivi, en 2012, plusieurs projets d'envergure sectorielle conformément au plan d'action du Centre agréé par son Conseil d'Administration, après concertation avec les membres de la Commission Observatoire.

Il est certain que l'activité marquante de l'Observatoire en 2012 a été l'organisation, sous le haut patronage de SM le Roi Mohammed VI, du 1er Symposium International de la Microfinance au Maroc en partenariat avec la FNAM. Mais d'autres défis ont pu également être relevés. A cet égard, il est permis de citer, à titre illustratif ce qui suit

- ✓ Contribution à l'élaboration du Livre blanc du Micro-crédit au Maroc en collaboration avec la FNAM.
- ✓ Enrichissement du Portail Internet du CMS avec particulièrement la mise en service de l'outil Cartographie Nationale de la Microfinance.
- ✓ Poursuite de la diffusion de la note trimestrielle d'analyse des tendances du secteur et sa mise en ligne dans le Portail Internet du CMS.
- ✓ Organisation de rencontres thématiques des professionnels du secteur.





ORGANISATION DU 1ER SYMPOSIUM INTERNATIONAL DE LA MICROFINANCE AU MAROC EN PARTENARIAT AVEC LA FNAM :

Organisé sous le haut patronage de SM le Roi par le Centre Mohammed VI de Soutien à la Microfinance Solidaire en collaboration avec la Fédération Nationale des Associations de Microcrédit (FNAM), le 1er Symposium International de la Microfinance au Maroc s'est tenu à Skhirat les 11 et 12 octobre 2012.

La cérémonie d'ouverture de ce symposium placé sous le thème « Microfinance : La stratégie nationale dans un horizon de dix ans », a été marquée par un message de SM le Roi Mohammed VI aux participants, dont la lecture a été donnée par la conseillère du Souverain, Mme Zoulikha Nasri.

Dans ce message, SM le Roi a insisté pour qu'un « fort appui » soit apporté à la volonté exprimée par les acteurs de la micro-finance nationale de contribuer au développement du Maroc et particulièrement en matière de promotion de l'auto-emploi.

Dédiée essentiellement à la présentation des axes de la nouvelle vision stratégique du secteur de la micro-finance au Maroc dans un horizon de dix ans, cette rencontre, de deux jours, a offert l'occasion de traiter des thématiques suivantes : « La micro-finance, outil d'insertion économique », « Microfinance et système financier global, quelle intégration ? », « Du microcrédit à la micro-finance : Horizon des besoins à satisfaire » et « Financement du secteur : 40 milliards de DH à mobiliser sur la décennie ».

Ce symposium a aussi été l'occasion de présenter publiquement le Livre Blanc du Microcrédit au Maroc.

Les actes du 1er Symposium International de la Microfinance au Maroc sont consultables sur le site Internet du CMS. (www.cm6-microfinance.ma)



CONTRIBUTION A L'ELABORATION DU LIVRE BLANC DU MICRO-CREDIT AU MAROC :

Le Livre Blanc du Micro-crédit au Maroc définit, dans un préambule, le microcrédit, ses caractéristiques, sa différence avec le crédit classique, ses succès comme outil de lutte contre la pauvreté dans le monde et son adaptation aux conditions socio-économiques de différents pays.

Cet ouvrage analyse particulièrement les enjeux de la microfinance dans notre pays en tant qu'acteur de lutte contre la pauvreté et la vulnérabilité. Il analyse aussi le mode de fonctionnement du Microcrédit dans le Royaume.

Le document fait également le point sur les apports et les réalisations du secteur du microcrédit au Maroc, ainsi que ses perspectives de développement.

Le contenu complet du Livre Blanc du Micro-crédit au Maroc est disponible sur le site Internet du Centre.

ENQUETE SUR LE PROFILAGE DES PRODUITS ET SERVICES DES AMC :

Sur la base des propositions de ses partenaires AMC, le CMS a réalisé, en 2012, une enquête sur le profilage des produits et services du Microcrédit.

L'échantillon, composé de 1.500 questionnaires à renseigner, a été réparti selon un certain nombre de critères pour chaque AMC participative à l'enquête tels que le groupe des produits et services et leurs parts dans le portefeuille, la clientèle cible, les métiers et types d'activité qui y correspondent, et les répartitions par région.

Quant au questionnaire, il a abordé des questions relatives, entre autres, à l'utilisation par les clients des produits et services, et leur satisfaction.

Des conclusions fort intéressantes ont pu être dégagées du dépouillement des questionnaires de l'enquête.



PRESENTATION DE LA CARTOGRAPHIE NATIONALE DE LA MICRO-FINANCE AU SECTEUR:

Dans la matinée du jeudi 16 février 2012, le CMS a présenté publiquement la Cartographie Nationale de la Microfinance qui est accessible directement via le site Internet du CMS « www.cm6-microfinance.ma ».

La cartographie est un outil essentiel au développement du secteur de la Microfinance. En effet, elle permet de rationaliser et d'optimiser la couverture en points de vente dans toutes les régions du pays. Elle permet aussi d'améliorer la visibilité en termes d'endettement croisé et de soutenir la bonne gouvernance des AMC en apportant de la clarté à leur fonctionnement.

En plus des informations spécifiques au secteur, viennent se greffer des données socioéconomiques par région, province et commune, lesquelles informations sont des indicateurs importants dans la prise de certaines décisions d'ordre macroéconomique.



ORGANISATION D'UN VOYAGE D'ETUDE AU MEXIQUE AU PROFIT DE PARTENAIRES POUR LE PROGRAMME « EDUCATION FINANCIERE » DES TPE/ME :

S'étalant du 16 au 23 décembre 2012, ce voyage d'étude a permis de tirer des leçons de l'expérience mexicaine dans le domaine de l'Education Financière.

La délégation marocaine, composée de représentants issus du Ministère de l'Economie et des Finances, de Bank Al Maghrib, de la FNAM (Attawfiq Microfinance et AMSSF) et du CMS, a réalisé des entretiens bénéfiques avec les responsables du réseau régional « Prodesarrollo », la Direction Générale de la Fondation « Compartamos Bank » et les animateurs terrain de l'ONG « Pro Mujer », en plus de visites sur le terrain.

Lors de ce voyage, il a été constaté que les IMF mexicaines intègrent les principes de l'éducation financière dans leur processus de production avec une grande implication des agents du terrain, ce qui a permis d'atteindre une certaine efficacité. Ce modèle a alors inspiré la délégation marocaine pour inciter les acteurs de la Microfinance nationale à concevoir et développer des techniques et outils adaptables à leur clientèle.



NOTE TRIMESTRIELLE D'ANALYSE DES PRINCIPALES TENDANCES DU SECTEUR :

Offrant un tableau de bord trimestriel des indicateurs clés du secteur du micro-crédit au Maroc, cette note est actuellement un élément essentiel et incontournable pour le suivi et la gestion des AMC.

En 2012, elle a été mise en ligne dans le site Internet du CMS. De plus, l'équipe du CMS a organisé une table ronde consacrée à une analyse détaillée des indicateurs et des tendances du secteur couvrant la période 2009-2011 accompagnée d'un benchmark international. Cette initiative sera maintenue pour les années à venir.

FLASH BACK, REVUE DE PRESSE ELECTRONIQUE HEBDOMADAIRE DU CMS :

La revue de presse électronique du CMS, Flash Back, qui traite, entre autres, des événements et nouveautés du secteur de la microfinance nationale et/ou internationale pendant chaque semaine précédente d'une semaine courante, est mise en ligne régulièrement sur le site Internet du Centre.

Celui-ci valorisera davantage cette revue en améliorant sa maquette et en élargissant le champ de sa couverture. Il compte également insérer, sur son site Internet, un outil de recherche électronique sur Flash Back par thème ou mot-clé, en plus d'une recherche chronologique

DEVELOPPEMENT DU PORTAIL INTERNET DU CMS

WWW.CMG-MICROFINANCE.MA

Le Centre a aussi développé en 2012 son portail Internet, afin d'offrir une vitrine honorable du secteur marocain de la Microfinance et un outil d'informations et d'échanges tant au niveau national qu'international.

Ainsi, les différentes rubriques qui y sont logées, ont été enrichies continuellement par des données périodiques et actuelles relatives particulièrement aux activités réalisées et futures du Centre, ce qui a suscité l'intérêt et la curiosité d'un nombre croissant de visiteurs au fil des mois de l'année.

RENCONTRES THEMATIQUES DES PROFESSIONNELS DU SECTEUR

Conformément au programme relatif à ses activités, l'Observatoire a organisé des rencontres entre les professionnels du secteur, en vue d'échanger des idées et de partager des expériences.

Ainsi, il y a lieu de souligner notamment qu'en plus de la rencontre sur les « Tendances du secteur du microcrédit au cours de la période 2009-2011 » évoquée précédemment, l'Observatoire a organisé :

- √ une table ronde animée par le Professeur Jean Michel Servet sur « Quelles approches pour la Microfinance face aux situations de crise ? » ;
- √ une rencontre-débat à Rabat, en collaboration avec la CDG, sur : « La Micro-assurance : Etat des lieux et perspectives pour le Maroc » ;
- √ une table ronde sur le « FACTSHEET » (outil de monitoring et de suivi des performances financières des structures de Microfinance) au profit de responsables et cadres en charge du contrôle de gestion des AMC, en vue de parfaire leurs connaissances en la matière et d'aiguiser leurs capacités.

SOUTIEN DES STAGIAIRES ET DES CHERCHEURS :

Le Centre a poursuivi son soutien aux différents projets de thèses ou mémoires de fin d'étude et ouvert sa bibliothèque pour faciliter la recherche aux étudiants et chercheurs universitaires.

Il a surtout permis à plusieurs étudiants de Masters spécialisés en Microfinance et suivant des études doctorantes, de bénéficier d'un encadrement professionnel et de suivre des stages auprès des acteurs du secteur, en plus de l'exploitation de la documentation disponible et garnie d'année en année, au niveau de la bibliothèque.



The background of the slide is a soft, abstract composition of light blue and white. It features several thin, flowing lines that sweep across the frame from the bottom left towards the top right, creating a sense of movement and depth. The lines vary in opacity, with some appearing as sharp, dark blue streaks and others as faint, ethereal wisps.

Relations Publiques



Le CMS a poursuivi sa forte implication dans le secteur national et international du Microcrédit en collaborant avec différents acteurs, afin de promouvoir et développer ses relations.

Dans la perspective d'une extension du réseau de ses partenaires susceptibles de contribuer au développement de la Microfinance au Maroc, le Centre a initié des pourparlers avec des organismes régionaux et internationaux suivant les mêmes objectifs.

Ainsi, différentes réunions ont pu avoir lieu dans les locaux du CMS avec des organisations internationales et des délégations étrangères : Crédit Coopératif Français, Women's World Banking, GIZ, PUM, Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement et la Banque Allemande de Développement KFW sur les services bancaires mobiles au Maroc.

Pareillement, le Centre a marqué sa présence par sa participation à différentes rencontres nationales ou internationales telles que :

- √ Journée d'étude sur le bilan et les perspectives des associations de microcrédit, Ministère de l'Economie et des Finances ;
- √ Contribution au débat relatif à la Microfinance Marocaine sur le plateau de l'émission «ECONOMIA » diffusée sur la première chaîne « TVM » ;
- √ Atelier sur l'Education Financière pour les TPE organisé à Rabat par le Ministère des Affaires Générales et de la Gouvernance;
- √ Atelier relatif aux « Services d'appui à la Micro-entreprise », ADS Rabat ;
- √ Réunion à l'Agence pour le Partenariat et le Progrès « APP » sur : « Facilités technologiques ».
- √ 5ème forum Convergences 2012 à Paris.
- √ Salon de l'Economie Sociale et Solidaire à Khouribga ;
- √ Réunion Annuelle 2012 de SPTF "Social Performance Task force" à Amman ;
- √ 9ème Conférence Annuelle de SANABEL à Khartoum, Soudan.



Enfin, il importe de souligner que le CMS a été associé :

- √ au jury de sélection de Maghreb startup Initiative « MSI » organisé par la Fondation Jeune Entrepreneur ;
- √ à la réunion du Comité de pilotage de l'ADS sur le projet « Promotion des micro-entreprises rurales dans le nord du Maroc ».





**Hay Chabab, Rue Baamrani, Ain Sebaa
Casablanca, Maroc
Tél : +212 5 2273 90 89 +212 5 22 73 91 24
Fax : +212 5 22 73 79 33
www.cm6-microfinance.ma**