


Toute une banque pour vous

Conférence Financière

Présentation des résultats au 31 décembre 2021

Vendredi 25 février 2022

AGENDA

- Mot d'ouverture
- Contextes économique et financier marocains
- Faits marquants 2021
- Activité commerciale
- Résultats financiers 2021
- Réalisations du groupe Crédit Agricole S.A.
- Perspectives 2022
- Questions & réponses





Mot d'ouverture

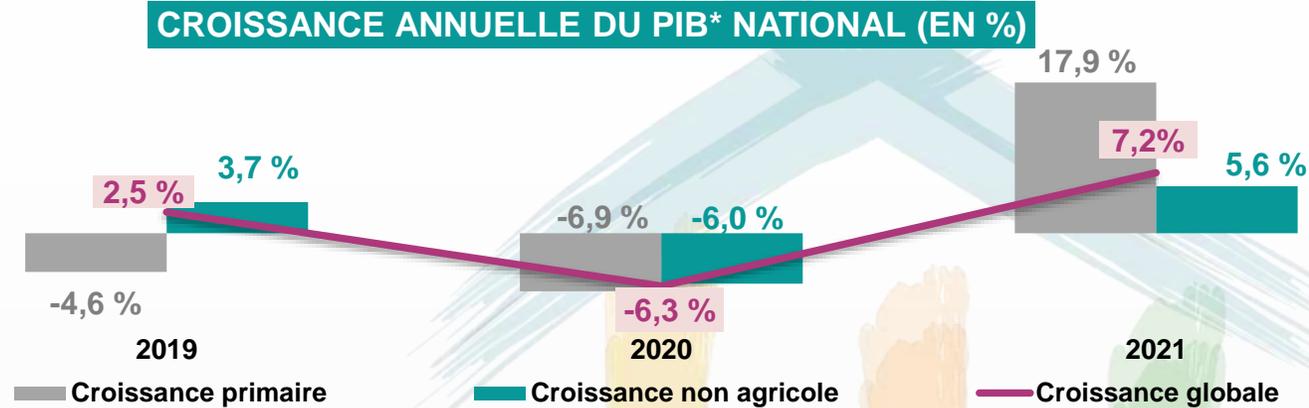
Bernard Muselet, Président du Directoire



Contextes économique & financier marocains

**Karim Diouri, Membre du Directoire en charge
du Pôle Développement**

UNE NETTE REPRISE DE L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE NATIONALE EN 2021



Un redressement de l'économie marocaine marqué par :



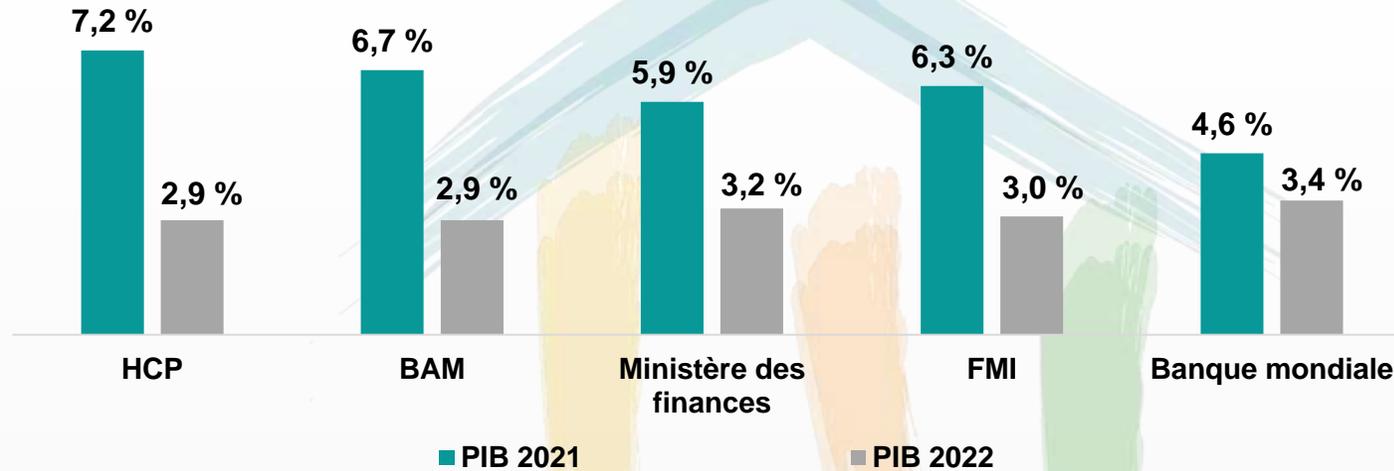
- une production agricole importante (+17,9 %).
- une forte contribution du secteur secondaire (+6,8 %).
- un secteur tertiaire toujours impacté par la crise.
- une hausse record des recettes MRE et une progression importante des IDE.
- un progrès notable de la campagne de vaccination.



UNE DECELERATION DE LA CROISSANCE POUR 2022



PRÉVISIONS DE LA CROISSANCE DU PIB NATIONAL EN %



Une prévision de retour de la croissance économique à son niveau d'avant-crise



○ Une croissance primaire (-1,6 %).

○ Une croissance secondaire (+3,3 %).



○ Une valeur ajoutée du secteur tertiaire (+3,6 %) favorisée par l'allègement des mesures de restriction.



○ Un contexte international incertain marqué par la poursuite des tensions inflationnistes et le risque de résurgence de la Covid-19.



Poursuite du soutien de l'Etat

- Poursuite d'une politique monétaire accommodante.
- Prorogation des mesures de report des échéances de crédit pour les secteurs les plus impactés.
- Création du fonds Mohammed VI pour l'investissement entre l'Etat et le partenariat public-privé.
- Facilitation de l'accès au financement des TPME.
- Lancement de deux plans d'urgence au profit de l'agriculture (10 Mrds dhs) et du tourisme (2 Mrds dhs).



Accompagnement de la finance verte & durable

- Prise en compte des enjeux climatiques et environnementaux dans la stratégie de développement et les offres des banques.



Nouveau Modèle de Développement, porteur de nouvelles perspectives

- Lancement de chantiers nationaux d'envergure avec une mobilisation commune des secteurs privé et public.
- Soutien du "made in Morocco" et libération du potentiel de l'industrie à l'export.
- Création de nouvelles opportunités en lien avec les nouveaux chemins de croissance : l'économie verte et l'économie numérique.

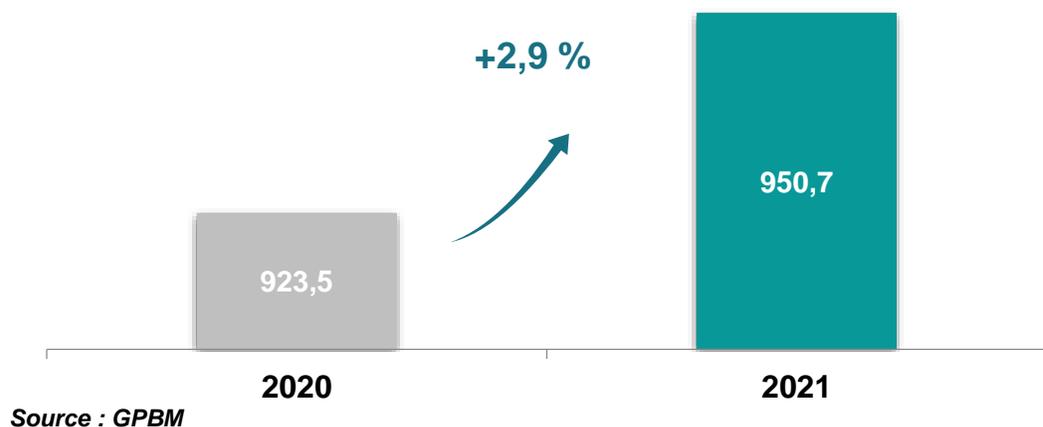


Accélération de la digitalisation des services bancaires

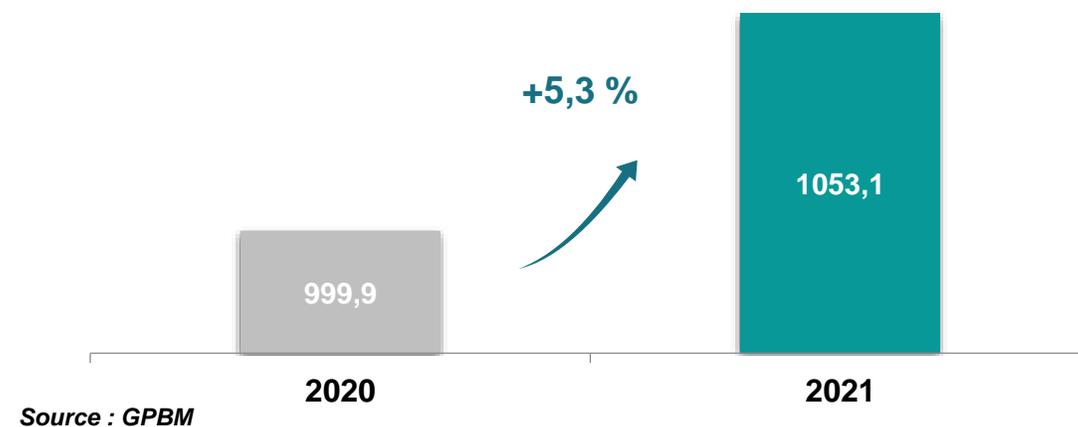
- Renforcement de la cyber-sécurité.
- Publication de la loi relative à la signature électronique.



Évolution des crédits bancaires



Évolution des dépôts bancaires



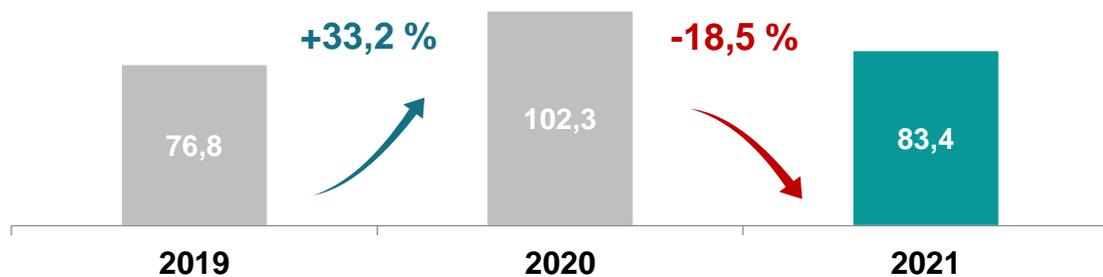
Montants en milliards de dirhams

Une croissance des crédits bancaires portée par les crédits de trésorerie et les crédits aux particuliers.

Une augmentation des dépôts tirée par les ressources à vue.



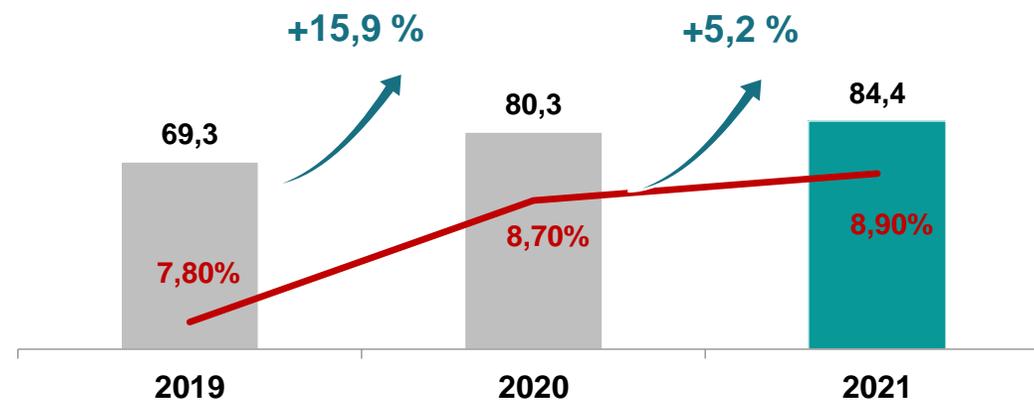
Évolution de l'encours des interventions de BAM



Source : Bank Al-Maghrib

Une atténuation du besoin en liquidité des banques.

Créances en souffrance vs taux de CDL



Source : GPBM

— Taux de CDL

Montants en milliards de dirhams

Une hausse des risques à un rythme moins important qu'en 2020.



Faits marquants 2021

Bernard Muselet, Président du Directoire



Faits marquants

*2021, une année riche en réalisations
structurantes autour de Tajdid2022*



« TAJDID2022 » UN PROJET D'ENTREPRISE EN MARCHÉ POUR UN DEVELOPPEMENT DURABLE



« Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société »



PROJET CLIENT DES RÉALISATIONS CONCRÈTES



Satisfaction client en nette amélioration

- **Crédit du Maroc atteint, un an en avance, son objectif en termes d'Indice de Recommandation Client sur le marché des particuliers**
 - **3^{ème} meilleur IRC de la place en 2022 (versus 4^{ème} place en 2020).**
 - **Résultat d'un dispositif ancré et consolidé autour de la satisfaction client.**

PROJET CLIENT DES RÉALISATIONS CONCRÈTES

Accompagnement des clients dans le cadre de la relance avec la prolongation des mesures de soutien

▪ Particuliers

- **Maintien des mesures d'accompagnement** des clients en difficulté.

▪ Professionnels et entreprises

- **Poursuite de l'appui au programme INTELAKA.**
- **Reconduction jusqu'à fin juin 2021 des offres de financement Damane Relance.**
- **Transformation des crédits Damane Oxygène**
en crédits amortissables.



Programme Intelaka

275 dossiers accordés*

173 millions de dirhams*

Damane Relance

593 dossiers accordés

1 491 millions de dirhams

Damane Oxygène

425 crédits transformés

383 millions de dirhams

* Chiffres arrêtés au 31/12/2021 depuis le démarrage du programme.

PROJET CLIENT DES RÉALISATIONS CONCRÈTES

Plan d'accompagnement des clientèles particuliers et entreprises dans la réalisation de leurs projets

Particuliers

- Un dispositif commercial attractif facilitant l'accès aux crédits à l'habitat et à la consommation.
- Une optimisation des délais sur le crédit habitat.



PROJET CLIENT DES RÉALISATIONS CONCRÈTES

Plan d'accompagnement des clientèles particuliers et entreprises dans la réalisation de leurs projets

■ Professionnels et entreprises

- **Une approche sectorielle** avec un dispositif dédié :
 - La signature de partenariats avec des acteurs clés du secteur de la santé.
 - Des dispositifs de financement adaptés avec une **optimisation des délais octroi et post-octroi.**
 - Le développement de l'activité International en partenariat avec l'ASMEX et Portnet.



PROJET HUMAIN DES RÉALISATIONS CONCRÈTES



Développement des compétences : un dispositif de formation renforcé

- Lancement de **formations diplômantes et certifiantes** au travers de partenariats clés : l'Université Internationale de Rabat et l'Ecole Centrale Casablanca.
- **Accompagnement** par l'Université Crédit du Maroc de **la transformation de la banque et lancement de programmes de formation des filières métiers** réseau.



PROJET HUMAIN DES RÉALISATIONS CONCRÈTES

Amélioration de l'expérience collaborateur grâce à la digitalisation

- Digitalisation des parcours de formation, notamment via le **mobile learning**.
- Mise en place d'outils pour **faciliter l'organisation du travail et les parcours collaborateurs**.

Déploiement d'une nouvelle culture managériale prônant l'autonomie et la responsabilité

Organisation du télétravail flexible et adaptée au contexte sanitaire



PROJET SOCIÉTAL DES RÉALISATIONS CONCRÈTES



Crédit du Maroc souhaite s'affirmer comme un acteur responsable en agissant dans l'intérêt de la société...

- **Consécration « Top Performer RSE 2021 »**, pour la deuxième année consécutive, par l'agence de notation Vigéo Eiris en termes d'initiatives prises dans le domaine de l'équilibre de la gouvernance.
- **Contribution de la Fondation Crédit du Maroc à la 1^{ère} édition du prix national « Génération Solidaire ».**



PROJET SOCIÉTAL DES RÉALISATIONS CONCRÈTES

Crédit du Maroc souhaite s'affirmer comme un acteur responsable en agissant dans l'intérêt de la société...

- Lancement de la 3^{ème} édition du concours "Start your project with Fondation Crédit du Maroc & Bidaya" pour valoriser les projets portés par des startups.
- Signature d'une convention entre la Fondation Crédit du Maroc et le Groupe Amicale Marocaine des Handicapés portant sur l'appui de personnes en situation d'handicap dans l'élaboration et la mise en œuvre de leurs projets d'auto-emploi.



PROJET SOCIÉTAL DES RÉALISATIONS CONCRÈTES

Crédit du Maroc souhaite s'affirmer comme un acteur responsable en agissant dans l'intérêt de la société...

- Parrainage du **#Hackathon sur l'entrepreneuriat sportif** organisé en marge du premier sommet de l'éducation par le sport par **l'ONG TIBU Maroc**.
- Organisation de la semaine RSE du 14 au 18 juin 2021.





...et de son environnement

- **Certification environnementale HQE (Haute Qualité Environnementale) niveau exceptionnel** pour la phase d'exécution du projet du futur siège « Les Arènes ».
- Mise en place d'un plan d'actions volontaristes pour la **réduction de l'empreinte carbone** de Crédit du Maroc.
- **Offre complète de conseil et d'accompagnement de la transition énergétique.**
- **Partenariat Green Value Chain avec la BERD** pour le financement de projets d'efficacité énergétique étendu au travers de la signature de la convention **GEFF***.

(*) GEFF : Green Economy Finance Facility

DES FONDATIONS QUI AVANCENT SELON LE PLANNING DÉFINI



Les Arènes



- Finalisation de la structure du bâtiment.
- Aménagement en cours des espaces de travail.
- Poursuite des travaux de préparation du déménagement des collaborateurs.



DES FONDATIONS QUI AVANCENT SELON LE PLANNING DÉFINI



Ocsigen



- Conception détaillée du Core Banking System et de l'interface utilisateur.
- Identification et adaptation des applications bancaires autour du Core Banking System.



DES FONDATIONS QUI AVANCENT SELON LE PLANNING DÉFINI



Tahfiz



- Mise en place d'une nouvelle organisation distributive favorisant le rôle de conseil.
- Poursuite de l'optimisation du maillage territorial et ouverture des premières agences selon le Nouveau Modèle d'Agence.
- Optimisation des processus en agence pour un gain d'efficacité commerciale et opérationnelle.



DES FONDATIONS QUI AVANCENT SELON LE PLANNING DÉFINI



Digital



- Refonte de l'application mobile MyCDM et de l'e-banking.
- Promotion des services digitaux en agence pour l'autonomisation des clients (e-corner digital).



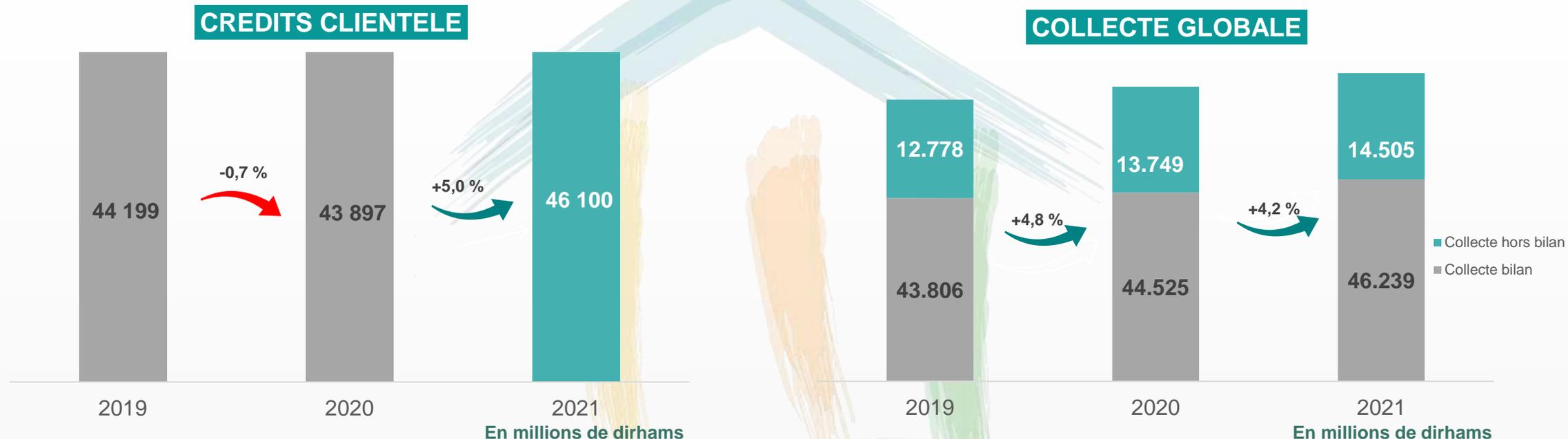


Activité Commerciale

**Karim Diouri, Membre du Directoire en charge
du Pôle Développement**



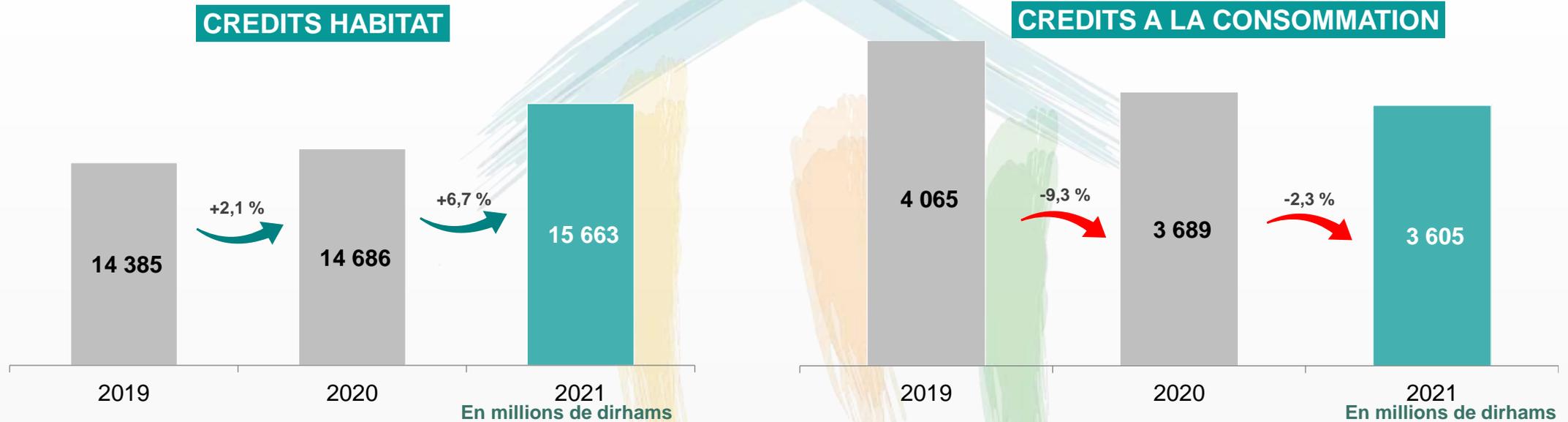
UNE ACTIVITE COMMERCIALE DYNAMIQUE



Des emplois et des ressources clientèle en hausse

- Une progression notable des financements corporate reflétant l'accompagnement de la reprise économique par Crédit du Maroc.
- Une évolution sensible des ressources témoignant de la confiance renouvelée de notre clientèle.

UNE REPRISE CONFIRMÉE DE L'HABITAT ET UN REcul CONJONCTUREL DES CREDITS A LA CONSOMMATION



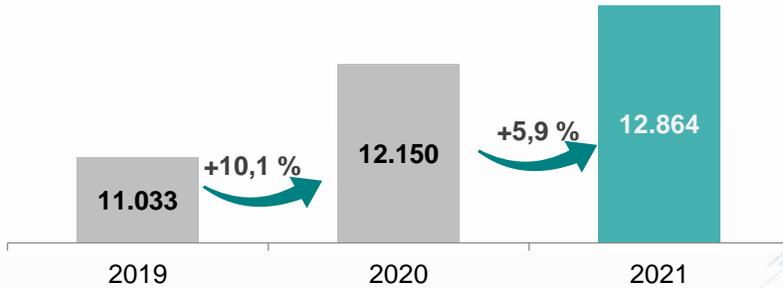
Des crédits à l'habitat en forte progression

- Des encours de financement Mourabaha de la fenêtre participative Arreda multipliés par deux.
- Des crédits à la consommation impactés par le contexte de crise économique et sanitaire.

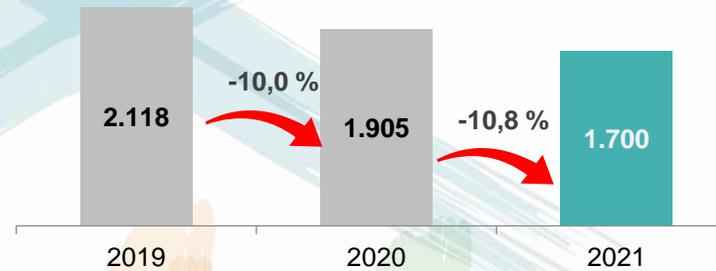
UN ACCOMPAGNEMENT RENFORCE DES ENTREPRISES



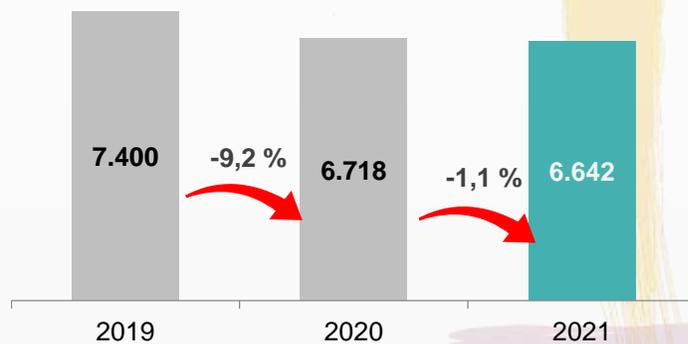
CREDITS COURT TERME



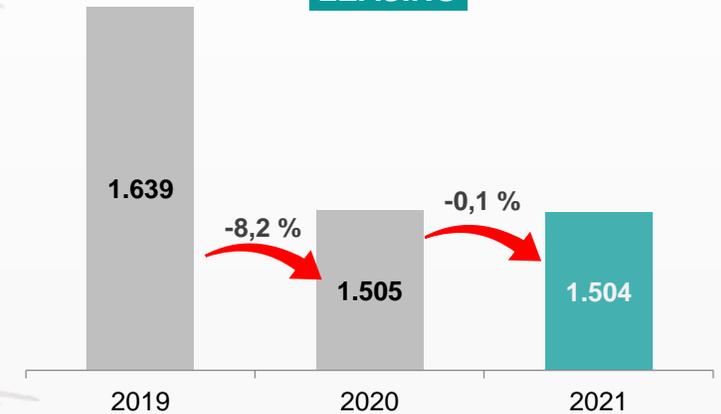
PROMOTION IMMOBILIERE



CREDITS A L'EQUIPEMENT



LEASING

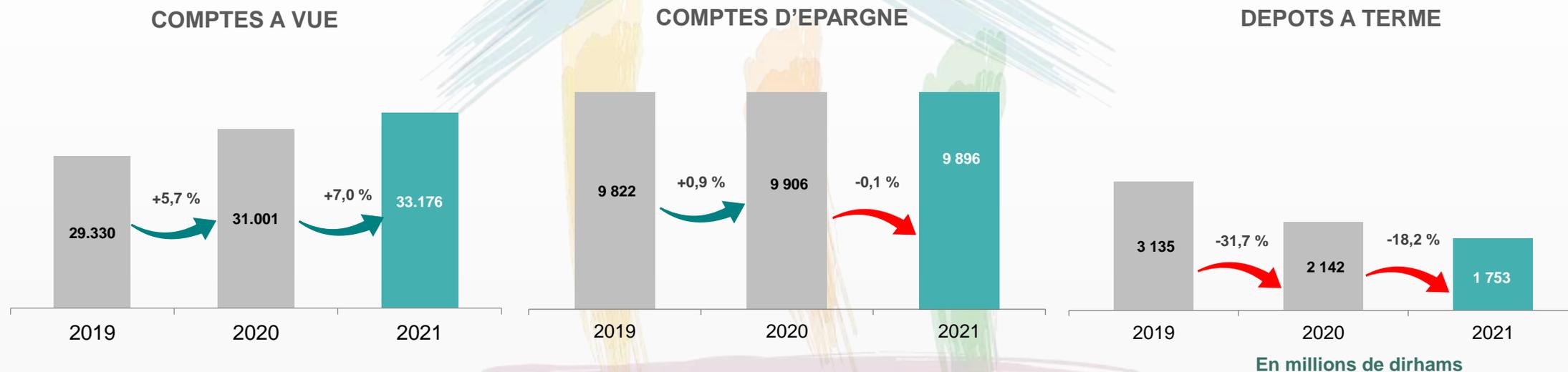


Une hausse des financements court terme

- Financement d'un besoin de trésorerie accru dans un contexte de reprise.
- Résilience des crédits moyen et long terme et leasing dans un contexte d'attentisme du marché.

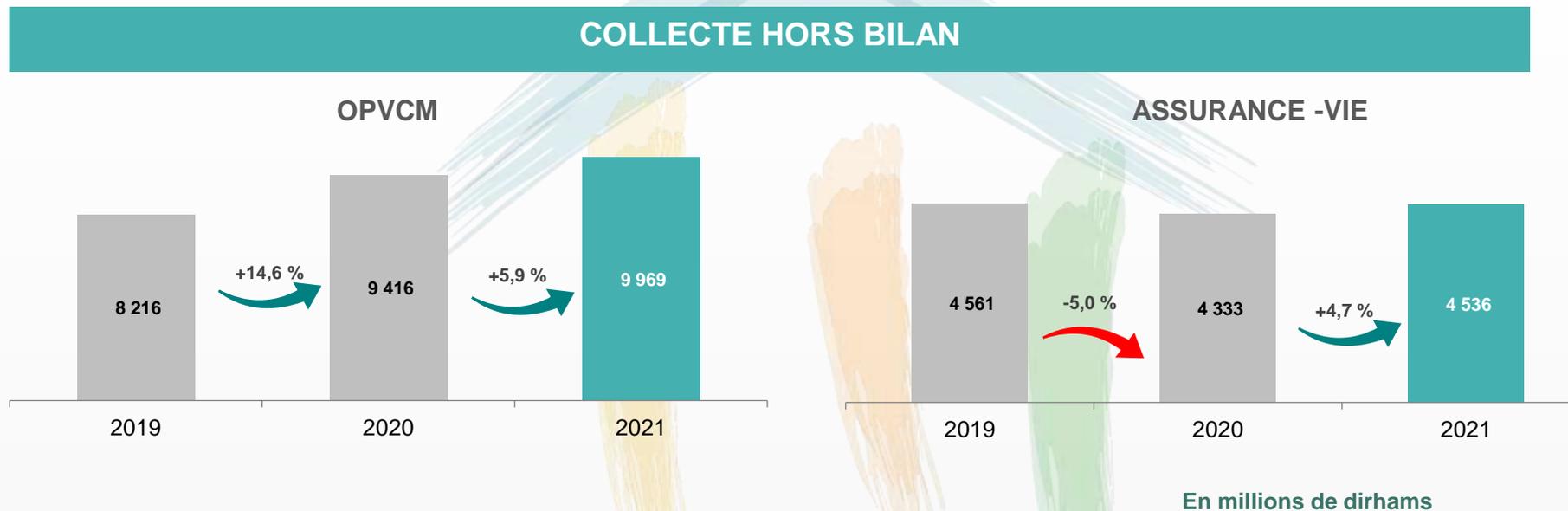
En millions de dirhams

COLLECTE BILAN



Une hausse importante des ressources à vue

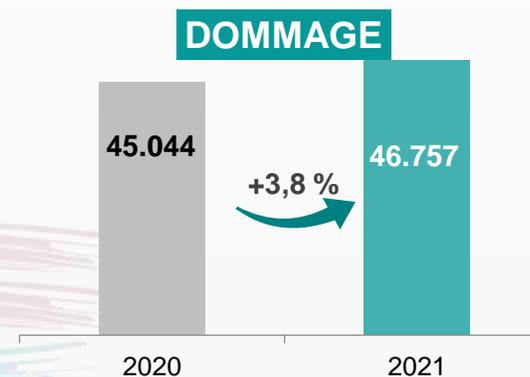
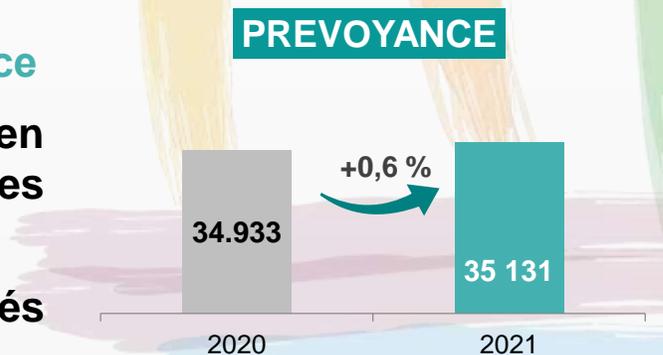
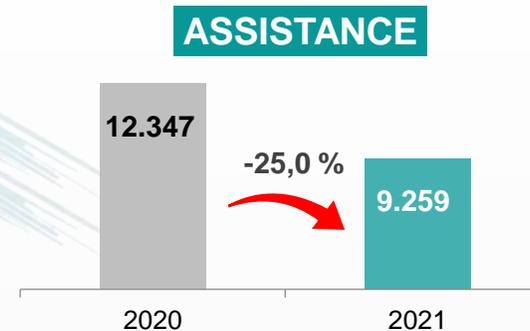
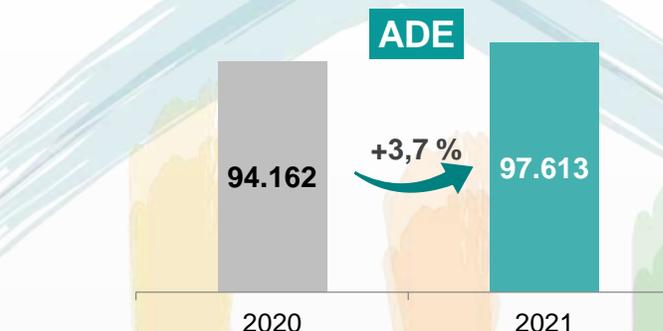
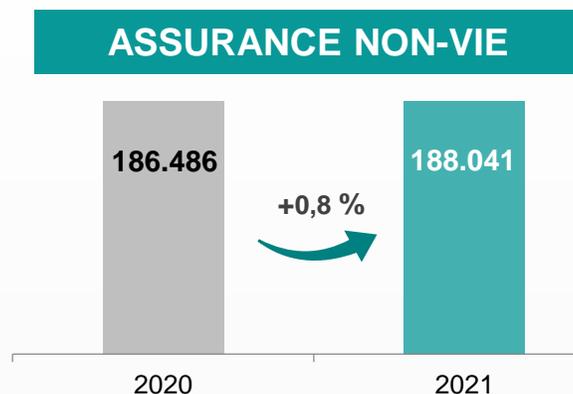
- Poursuite de la dynamique de la collecte à vue.
- Stagnation des ressources d'épargne dans un contexte de taux moins attractant.
- Baisse des ressources à terme en raison d'une diversification des solutions d'épargne.



Une croissance dynamique de l'épargne hors bilan

- Très bonne dynamique de l'activité OPCVM portée conjointement par le retail et le corporate.
- Rebond de la collecte assurance-vie après une année 2020 marquée par la crise.

UNE ACTIVITE BANCASSURANCE MONTRANT DES SIGNES DE REPRISE



En milliers de dirhams

Une reprise pour l'activité bancassurance

- Des primes d'assurance non-vie, en hausse de 0,8 %, portées par les produits dommage et ADE.
- Des produits d'assistance impactés par la fermeture des frontières.

De belles avancées au service de l'excellence opérationnelle

- **Refonte et fluidification des processus et parcours clés clients.**
ex : monétique, financement et assurance.
- **Traitement des irritants client** et renouvellement de la certification du processus de réclamation.
- **Mise en place d'un dispositif de mobilité bancaire.**



4 irritants majeurs sur 5 ont été résolus en 2021



LA SATISFACTION CLIENT ERIGEE EN PRIORITE N°1 (2/2)

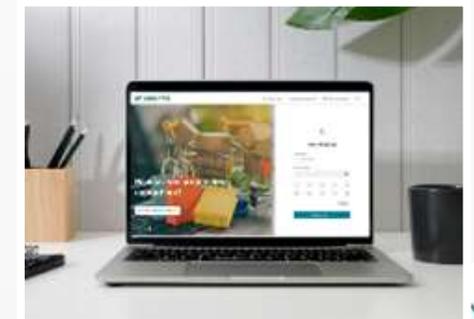
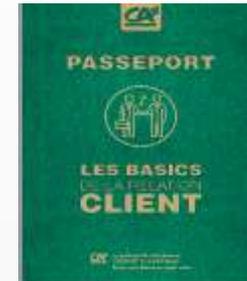
Déploiement de leviers clés pour l'excellence relationnelle

- **Renforcement des dispositifs d'écoute client.**
- **Plan de sollicitation client personnalisé.**
- **Nouveau référentiel des basics de la relation client** pour ancrer et généraliser les postures commerciales.
- **Lancement d'un dispositif de labélisation des agences** afin de professionnaliser et homogénéiser les pratiques et les postures.
- **Renforcement de la relation omnicanale** par l'enrichissement des services et solutions digitalisés.



IRC Stratégique 2022

3^{ème} meilleur IRC de la place en 2022 versus 4^{ème} place en 2020.





« TAHFIZ » : LE NOUVEAU MODELE DE DISTRIBUTION DE CREDIT DU MAROC (1/3)

Mieux accueillir, accompagner et conseiller nos clients

- Améliorer l'**excellence relationnelle et managériale**.
- Accroître le niveau **d'expertise** et revoir la répartition du travail pour mieux **accompagner** les clients dans **leurs projets**.
- Ré-enchanter les agences pour de **meilleures conditions d'accueil** et des parcours clients revus pour une **expérience optimale**.
- Donner plus d'**autonomie** à nos clients pour consommer la banque quand et comme ils le souhaitent.





« TAHFIZ » : LE NOUVEAU MODELE DE DISTRIBUTION DE CREDIT DU MAROC (2/3)



Plusieurs transformation engagées avec succès en 2021

1. Maillage

- Finalisation des fermetures / regroupements de 30 agences.
- Lancement des travaux préparatoires d'ouverture de 2 nouvelles agences.
- Mise en place d'un processus de mobilité bancaire (avec un Indice de Recommandation Client largement positif avec un score de + 25).

2. Nouveau Modèle d'Agence & multicanal

- Lancement d'une nouvelle agence au nouveau format « Nouveau Modèle Agence ».
- Aménagement de plusieurs espaces libre service bancaire (LSB).
- Enrichissement de l'offre de services sur GAB avec de nouvelles fonctionnalités favorisant l'autonomie client.



« TAHFIZ » : LE NOUVEAU MODELE DE DISTRIBUTION DE CREDIT DU MAROC (3/3)



Plusieurs transformations engagées avec succès en 2021

3. Efficacité commerciale & opérationnelle

- Déploiement des leviers d'optimisation des processus : gain en temps commercial et plus de conseil en agence (remise de chèque en urne/GAB, centralisation des processus...).

4. Évolution des métiers

- Reconfiguration du réseau d'agences avec des groupes d'agences à taille plus importante.
- Revue du modèle de distribution à destination des clients professionnels.
- Création de nouveaux métiers, revue des rôles et des missions des fonctions managériales.

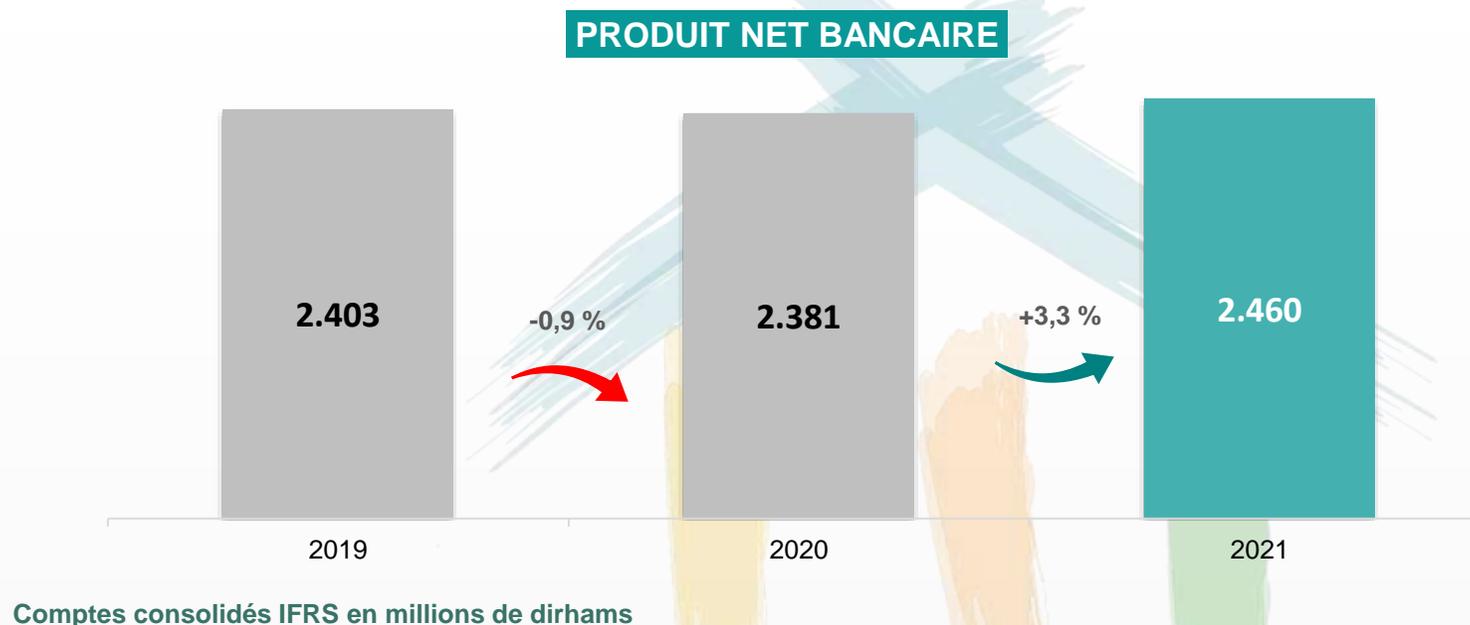
5. Conduite du changement

- Mise en place d'un dispositif global de conduite du changement : plan de communication interne autour de Tahfiz, programme de formations dédiées, dispositif d'accompagnement des collaborateurs dans la mise en place du modèle...



Résultats financiers Comptes consolidés

Stéphane Clérissé, Membre du Directoire en charge
du Pôle Fonctionnement



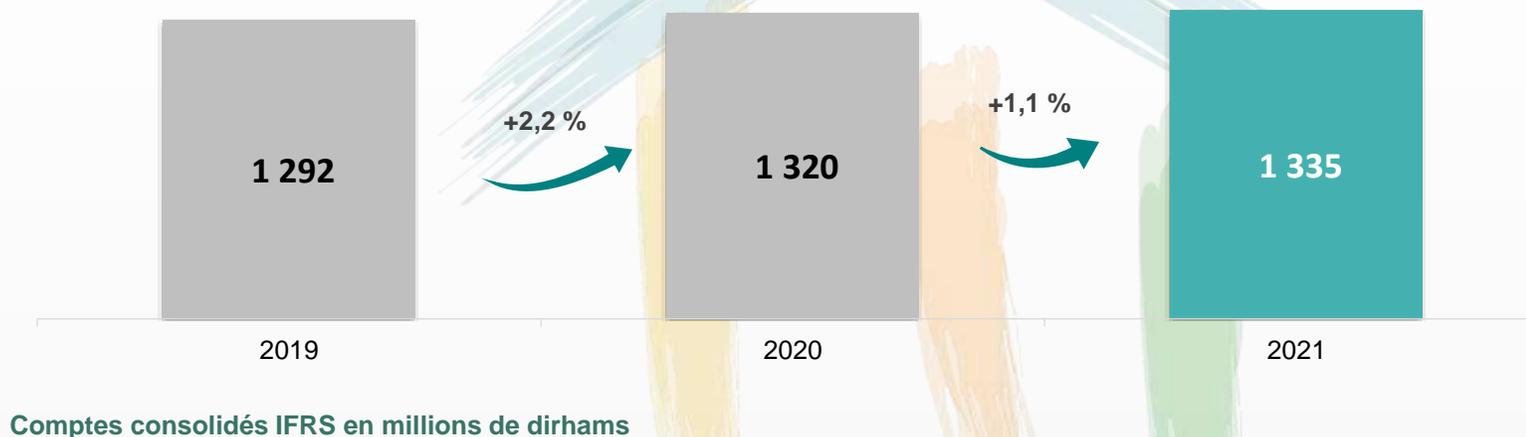
Un PNB consolidé en évolution de +3,3 %

- Une amélioration de la marge d'intermédiation à +5,1 % sous les effets positifs des capitaux gérés et de l'optimisation du coût de la ressource.
- Une progression de +2,2 % des commissions tirée par les performances de l'activité internationale et de la bancassurance.
- Un résultat de marché en baisse de -18,1 % sur un effet de base 2020 (impact de la baisse des taux).

DES CHARGES D'EXPLOITATION MAÎTRISÉES

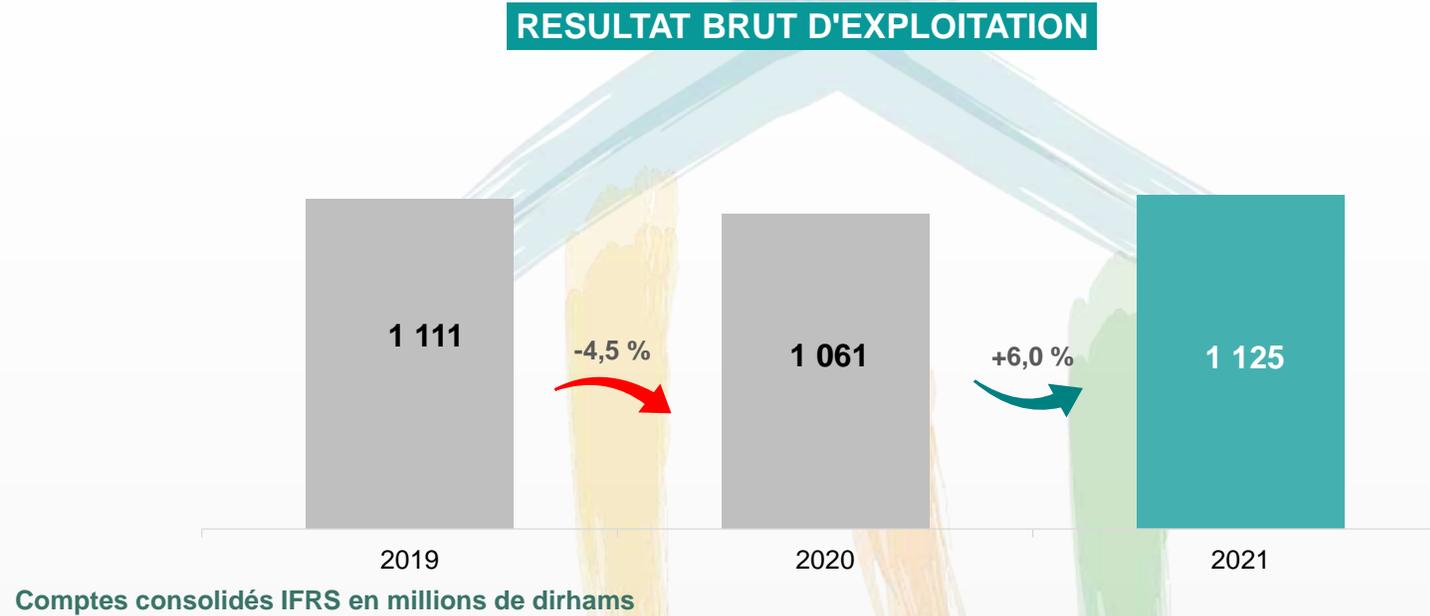


CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION



Des charges d'exploitation en hausse de +1,1 %

- Une hausse des charges d'exploitation de +1,1 % sous l'effet des amortissements (+18,9 %) reflétant le plan d'investissement de Crédit du Maroc dans le cadre de son projet d'entreprise Tajdid 2022.
- Toutefois, une baisse des frais généraux de -1,1 %.

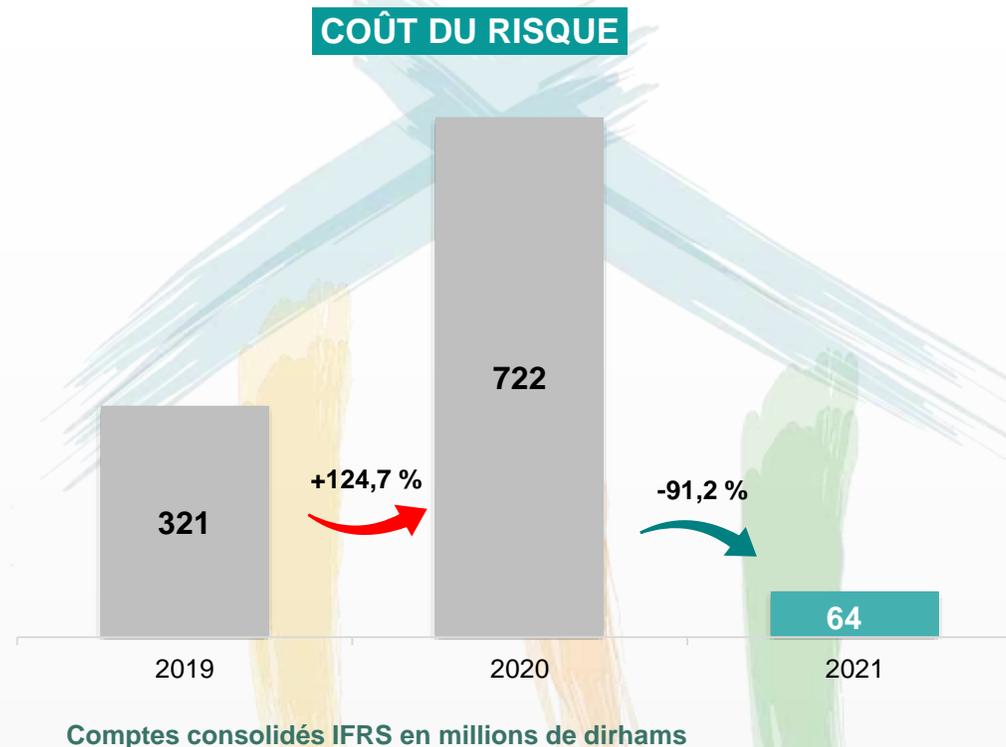


Un résultat brut d'exploitation en progression de +6 %

Une baisse annuelle de -116 points de base du coefficient d'exploitation de l'année 2021 à 54,3 %.



UN COÛT DU RISQUE EN BAISSÉ SIGNIFICATIVE



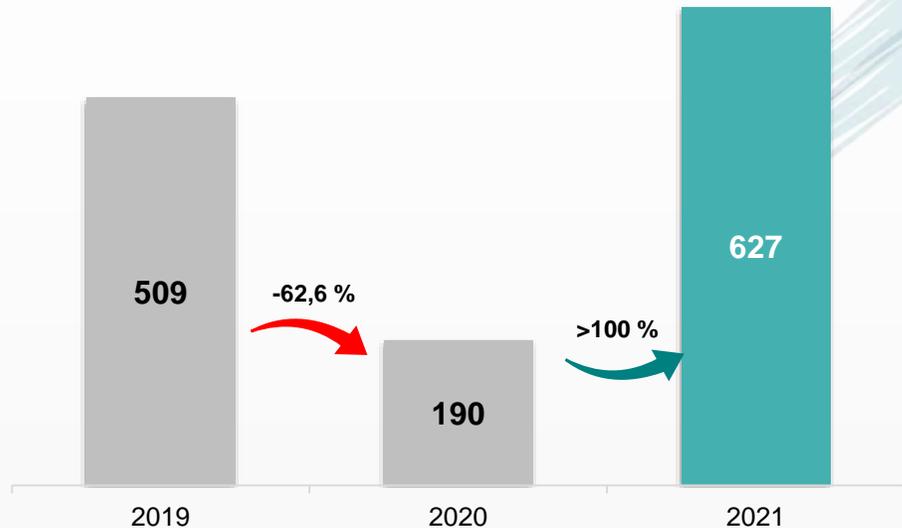
Un coût du risque en baisse

- Une baisse portée par un effet exceptionnel lié au dénouement d'un ancien dossier, l'anticipation des impacts COVID dès 2020 et une sinistralité contenue.
- Un niveau de provisionnement conservateur avec un taux de couverture des créances en souffrance de 91,4 %.

UN RESULTAT NET EN EVOLUTION SENSIBLE



RESULTAT NET PART DU GROUPE



Comptes consolidés IFRS en millions de dirhams

Un résultat net part du groupe de 627 MDH

- Un PNB en progression.
- Des charges d'exploitation maîtrisées permettant de dégager une capacité significative d'investissement.
- Un coût du risque traduisant une gestion des risques prudente et anticipative.



UNE TRES BONNE CONTRIBUTION DES FILIALES



PNB : +9,1 % à 67,7 MDhs
RN : +9,1 % à 43,2 MDhs



PNB : -0,1 % à 59,7 MDhs
RN : -23,9 % à 11,9 MDhs



PNB : -38,5 % à 13,5 MDhs
RN : -16,8 % à 7,9 MDhs

PNB filiales 2021 : +6,3 %
RN 2021 : +17,5 %



PNB : +8,8 % à 20,7 MDhs
RN : +1,3 % à 8,8 MDhs



PNB : 6,3 MDhs
RN : 2,2 MDhs

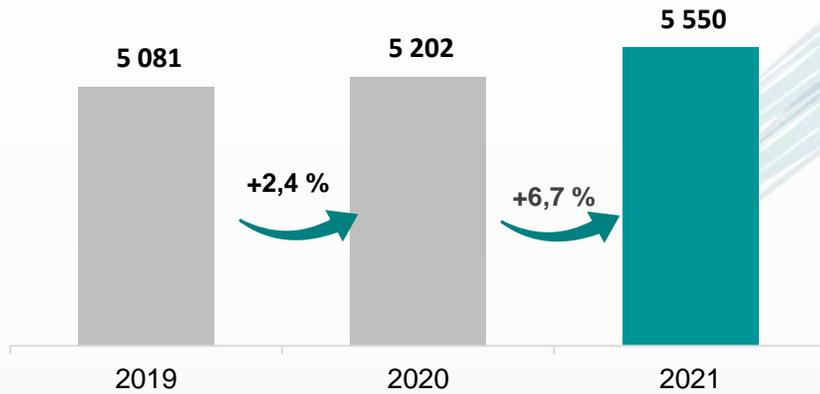


PNB: >100 % à 20,5 MDhs
RN : >100 % à 13,2 MDhs

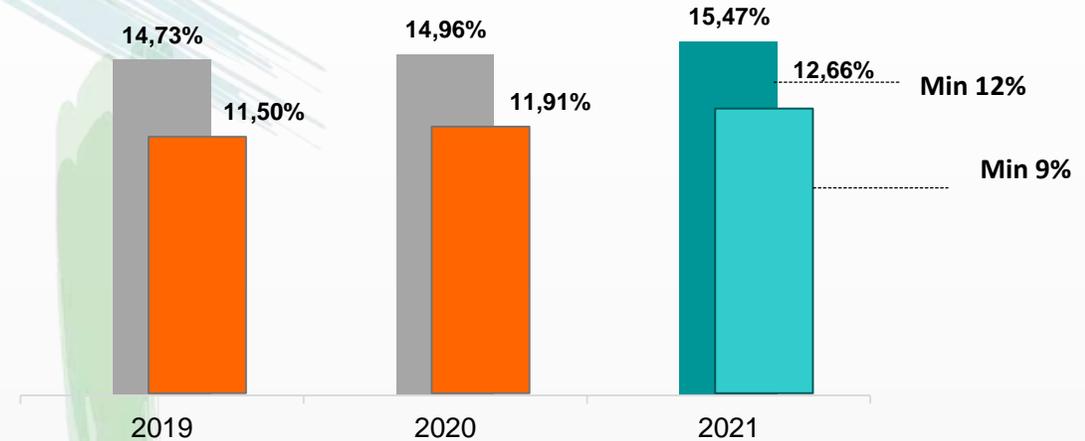
UNE STRUCTURE FINANCIERE SOLIDE



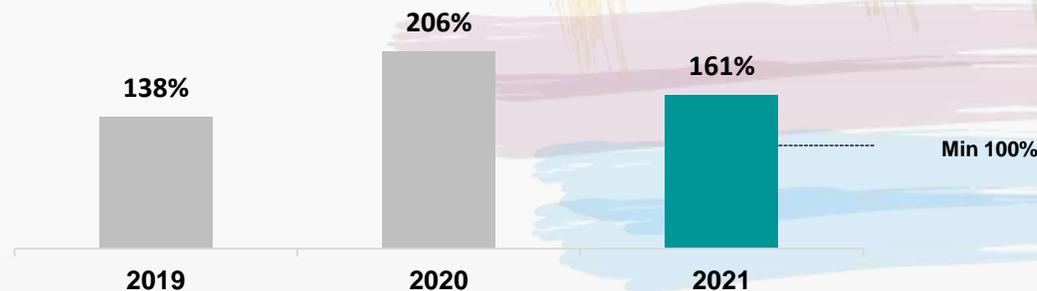
FONDS PROPRES (TIER1)



RATIO DE SOLVABILITE



RATIO DE LIQUIDITE (LCR)





Réalisations de Crédit Agricole S.A.

Stéphane Clérissé, Membre du Directoire en charge
du Pôle Fonctionnement



**Groupe Crédit Agricole,
des fondamentaux solides**

8,5 Mds€ de RNPG à fin 2021

Situation financière : **CET1 à 17,5%**, +8,6 points au dessus du SREP

Fitch Ratings : « A+/AA- » à LT et « F1+ » à CT - Perspective stable

Standard & Poor's : upgrade «A+» à LT et «A-1» à CT - perspective stable

Moody's rating : « Aa3 » à LT et « P-1 » à CT - Perspective stable

**Crédit Agricole, leader de
la banque de proximité**

10^{ème} banque mondiale

3^{ème} banque européenne

1^{er} financeur de l'économie française

1^{er} bancassureur en Europe

1^{er} gestionnaire d'actifs en Europe

Leader de la finance verte

**Crédit Agricole, une
empreinte internationale**

48 pays

10 000 agences

52 millions de clients

142 000 collaborateurs



Perspectives 2022

Bernard Muselet, Président du Directoire

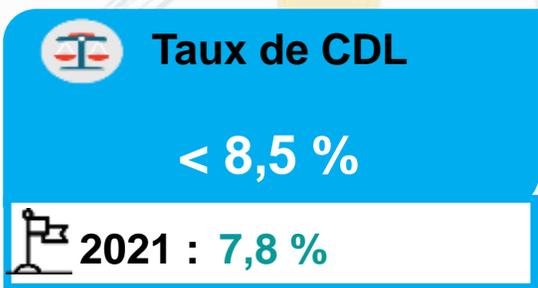


Perspectives

*2022, une année d'ancrage et
d'accélération sur TAJDID2022*

UN PMT QUI TIENT SES PROMESSES AVEC DES OBJECTIFS EN PASSE D'ETRE ATTEINTS...

Des ambitions de croissance à horizon **2023 confirmées.**



(*) Investissements engagés.

 ...ET DONT L'EXÉCUTION VA S'ACCÉLÉRER EN 2022

2022, ANNEE D'ACCELERATION DU PROJET D'ENTREPRISE TAJDID2022



Une transformation de la banque qui se poursuit par la réalisation des 4 programmes de transformation : nouveau siège, refonte du S.I, nouveau modèle de distribution et accélération digitale.



Le collaborateur toujours au cœur du Projet Humain avec l'ancrage d'un nouveau modèle managérial.



Une accélération sur le Projet Sociétal en cohérence avec les engagements du Royaume en termes de transition énergétique.



QUESTIONS & RÉPONSES



MERCI
POUR VOTRE ATTENTION



مصرف المغرب
CRÉDIT DU MAROC

Toute une banque pour vous

