

# RAP- PORT ANN- UEL



# ACCOMPAGNER LES GRANDES RÉFORMES DU **M**MAROC

A

ENTRETIEN AVEC  
SAÏDA LAMRANI  
KARIM, PRÉSIDENT  
DU CONSEIL DE  
SURVEILLANCE

Page 06

B

ENTRETIEN AVEC  
BALDOMÉRO  
VALVERDE, PRÉSIDENT  
DU DIRECTOIRE DU  
CRÉDIT DU MAROC

Page 08

C

LE CRÉDIT DU  
MAROC :  
UNE BANQUE  
EN MOUVEMENT

Page 10

# COMPRENDRE POUR INNOVER

A

LE PLAN À MOYEN  
TERME CAP 2018  
DÉSORMAIS BIEN  
ENGAGÉ

Page 30

B

UNE SPÉCIALISATION  
MÉTIERS POUR  
ACCOMPAGNER NOS  
CHANTIERS STRUCTURANTS

Page 48

# INNOVER POUR ÊTRE UTILE

A

UNE REFONTE  
PROFONDE  
DES SERVICES  
DE LA BANQUE  
POUR INITIER LA  
TRANSFORMATION  
DIGITALE

Page 58

B

LA RESPONSABILITÉ  
SOCIALE D'ENTREPRISE,  
VALEUR PARTAGÉE ET  
AMBITION FÉDÉRATRICE  
AU SEIN DU CRÉDIT DU  
MAROC

Page 68

# RENFORCER LA PROXIMITÉ

A

UN RÉSEAU D'AGENCES  
ET DES CONSEILLERS  
SPÉCIALISÉS POUR  
ACCOMPAGNER NOS  
CLIENTS DANS LEURS  
PROJETS DE VIE

Page 76

# SOM MAI RE

# ACCOMPAGNER LES GRANDES RÉFORMES DU MAROC

A

**ENTRETIEN AVEC  
SAÏDA LAMRANI KARIM,  
PRÉSIDENT DU CONSEIL  
DE SURVEILLANCE**

L'ANNÉE 2014 A ÉTÉ PROLIFIQUE  
EN RÉFORMES STRUCTURELLES  
POUR LE MAROC

Page 08

B

**ENTRETIEN AVEC  
BALDOMÉRO VALVERDE,  
PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE  
DU CRÉDIT DU MAROC**

CRÉDIT DU MAROC  
ADOpte UNE NOUVELLE  
DYNAMIQUE ET AMORCE LE  
PLAN « CAP 2018 »

Page 10

C

**LE CRÉDIT DU MAROC :  
UNE BANQUE EN MOUVEMENT  
QUE RETENIR DE 2014 ?**  
Par Jamal Lemridi, Membre du  
Directoire et Directeur Général

Page 12

# L'année 2014 a été marquée par de nombreuses révisions structurelles pour le Maroc

## DE GRANDES RÉFORMES ÉCONOMIQUES ET SOCIALES ONT ÉTÉ DÉPLOYÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU MAROC EN 2014. QUELLE A ÉTÉ LA CONTRIBUTION DU CRÉDIT DU MAROC DANS CE CHANGEMENT ?

L'année 2014 a été marquée par de nombreuses révisions structurelles de l'économie marocaine, telles que la réforme liée à la Caisse de Compensation, les dispositions relatives à la contribution libératoire et le déploiement de la nouvelle stratégie industrielle basée sur les écosystèmes, sur le développement des énergies renouvelables et sur la valorisation des métiers mondiaux du Maroc. Nous avons également noté une montée en puissance des plans Maroc Vert et Halieutis.

À travers ses départements et filiales spécialisés, le Crédit du Maroc a soutenu ces réformes et mis en place des dispositifs d'accompagnement adaptés à chaque segment avec davantage de flexibilité, d'expertise et de pilotage responsable des indicateurs.

## LE CRÉDIT DU MAROC EST-IL CONFIAIT SUR LES PERSPECTIVES DE L'ÉCONOMIE MAROCAINE ?

L'économie marocaine fait incontestablement preuve d'une résilience reconnue par les bailleurs de fond et les agences internationales de notation. En témoigne la confirmation par Fitch Ratings et par Standard & Poor's du niveau « Investment Grade » attribué au Royaume du Maroc avec des perspectives stables, le changement par Moody's des perspectives du pays de négatives à stables et la progression du Maroc de seize places dans le classement « Doing Business 2015 » de la Banque Mondiale.

Avec une croissance économique nationale estimée à +2,6%, 2014 a connu un ralentissement de l'activité au Maroc. Le Crédit du Maroc a cependant choisi de renforcer son rôle de financement de l'entreprise tout en assurant une gestion prudente de ses équilibres économiques et sociaux.

Dans ce sens, le plan stratégique du Crédit du Maroc constitue une orientation claire sur la confiance que nous avons vis-à-vis des mutations de l'économie marocaine et notre engagement à les accompagner.

## APRÈS EXAMEN DE L'ACTIVITÉ, QUELS SONT LES ENSEIGNEMENTS À TIRER DE L'EXERCICE 2014 ET LES GRANDES LIGNES DES RECOMMANDATIONS DU CONSEIL DE SURVEILLANCE À DESTINATION DU DIRECTOIRE ?

Nous nous félicitons tout d'abord de la qualité de la gestion du Crédit du Maroc et de ses réalisations stratégiques.

Malgré un contexte macroéconomique difficile, le Crédit du Maroc, sous le pilotage de son Directoire, a su maintenir le rythme de son activité et réaliser une évolution satisfaisante appuyée par le plan de réorganisation distributive mis en place. La hausse du produit net bancaire constatée en est une bonne démonstration dans un environnement marqué tout de même par la baisse des taux d'intérêt.

La stratégie d'optimisation des moyens engagée par la banque depuis 2013 a également porté ses fruits. La baisse des charges d'exploitation de 1,9% dénote de la capacité du Crédit du Maroc à optimiser ses coûts à partir de la rationalisation de ses processus.

En conséquence, le résultat brut d'exploitation a marqué une évolution de +3,9% et le coefficient d'exploitation a évolué de 1,4 point par rapport à l'année précédente.

Aussi, dans la continuité de sa politique de renforcement des fonds propres et pour la cinquième année consécutive, le Crédit du Maroc a reconduit en 2014 l'opération d'augmentation de son capital social par incorporation des dividendes de l'exercice précédent.

Grâce au soutien de sa maison-mère le Groupe Crédit Agricole France dont la participation a atteint 78,70% cette année et à l'appui de ses actionnaires, le Crédit du Maroc a porté son capital à 1 067 899 400 dirhams.

Pour l'avenir, nos recommandations portent essentiellement sur la nécessité d'accompagner le financement des activités économiques génératrices de valeur tout en veillant au pilotage efficace et responsable de nos indicateurs.

Bien entendu, nous accordons une importance particulière au capital humain qui constitue la première richesse du Crédit du Maroc. CAP 2018 matérialise parfaitement cette vision à travers tout un axe dédié à cultiver l'excellence de nos collaborateurs. ■

ENTRETIEN AVEC  
**SAÏDA LAMRANI KARIM**  
PRÉSIDENT DU CONSEIL  
DE SURVEILLANCE



## ENTRETIEN AVEC **BALDOMÉRO VALVERDE** PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE DU CRÉDIT DU MAROC

# Le Crédit du Maroc adopte une nouvelle dynamique

### **2014 EST L'ANNÉE DE LANCEMENT DU PROJET D'ENTREPRISE CAP 2018 AU CRÉDIT DU MAROC. COMMENT L'ENTREPRISE A-T-ELLE VÉCU CETTE ÉTAPE CRUCIALE DE SON DÉVELOPPEMENT ?**

Le nouveau plan stratégique 2014-2018 dénommé CAP 2018 a clairement pour ambition d'insuffler une nouvelle dynamique au Crédit du Maroc. Notre structure a ressenti sa naissance comme un début de chantier pour la construction du Crédit du Maroc des années 2020. CAP 2018 comporte un nombre de projets structurants ayant vocation à asseoir les fondements du Crédit du Maroc de demain.

Dans ses grandes lignes, ce projet de transformation repose sur 4 orientations : accroître notre efficacité commerciale, mettre l'efficacité opérationnelle au service de la satisfaction client, viser l'excellence de nos ressources humaines et assurer une gouvernance efficace tout en améliorant la performance financière. En 2014, notre priorité a été de réorganiser notre activité commerciale dans son ensemble. Cela nous a permis d'effectuer des réglages au plus fin de nos rouages commerciaux et de ressortir de cet exercice avec une machine commerciale rodée et un enchaînement assimilé par l'intégralité de notre capital humain. Le démarrage de ce projet de remodelage commercial a suscité un vif engouement et une forte mobilisation au sein de nos équipes qui ont vécu un premier semestre très riche en réflexion, planification et préparation. Le second semestre a été celui de la mise en œuvre opérationnelle du projet et des premiers réajustements sur le terrain. Sur le plan organisationnel, le Crédit du Maroc a mis en place ASSAD, un nouvel organigramme distributif, multi-marché et multi-canal en vue d'élaborer et de déployer des stratégies commerciales mieux segmentées et plus innovantes.

### **L'IMPLICATION DES RESSOURCES HUMAINES DU CRÉDIT DU MAROC SERA-T-ELLE NÉCESSAIRE POUR DÉPLOYER CAP 2018 ?**

Le développement du capital humain est une priorité. Nous nous focalisons sur les plans de développement de nos collaborateurs et sur le partage des valeurs communes. Les nouveaux métiers nécessitent le recrutement et la formation de nouveaux profils et compétences complémentaires aux profils traditionnels de la banque. La mobilité interne est également encouragée et les performances individuelles et collectives dans le cadre de projets transverses valorisées.

### **QUEL A ÉTÉ L'IMPACT FINANCIER DE LA NOUVELLE ORGANISATION DISTRIBUTIVE ADOPTÉE EN 2014 AU CRÉDIT DU MAROC ?**

L'année 2014 a été marquée par une nette évolution de notre produit net bancaire (PNB). L'activité du Crédit du Maroc a globalement retrouvé une rentabilité avec une progression du

Résultat Brut d'Exploitation qui s'est établi à +3,9%, et ce grâce au déploiement d'un certain nombre de mesures au niveau de chacun des maillons de la chaîne de valeur. Nous avons en parallèle renforcé notre politique d'optimisation des coûts tout en continuant à injecter des fonds pour maintenir des niveaux d'investissement en phase avec nos ambitions.

### **CAP 2018 A VOCATION À ACCOMPAGNER LES GRANDS PROJETS ÉCONOMIQUES DU ROYAUME. COMMENT CELA SE MATÉRIALISERA-T-IL ?**

Notre plan à moyen terme soutient effectivement les grandes réformes du pays. À ce titre, nous sommes fiers de développer des solutions sur les marchés agricole et agroalimentaire en capitalisant entre autres choses sur l'expertise de notre maison-mère, Crédit Agricole France. Nous nous inscrivons dans la stratégie globale de notre groupe pour faire valoir cette activité extrêmement importante et qui représente entre 20 et 25% du PIB du Maroc. Nous voulons faire partie de ceux qui vont accompagner la dynamique de développement de cette activité, soutenue par les Plans Halieutis et Maroc Vert, avec des compétences et des structures dédiées.

### **LA MAÎTRISE DU RISQUE ET LE PILOTAGE DE LA RENTABILITÉ ONT-ILS FAIT L'OBJET DE MESURES SPÉCIFIQUES ?**

Le ralentissement voire la contraction de l'activité économique au niveau national nous impose une plus grande vigilance au niveau du pilotage des principaux indicateurs bancaires. Cela est d'autant plus vrai que l'ensemble de la profession bancaire constate une augmentation de 25% du taux des créances en souffrance. Au Crédit du Maroc, ce taux ne dépasse pas les 15% grâce à notre méthodologie de gestion des risques basée sur un déclassement des créances, accompagnée d'un dispositif efficace d'intervention et de recouvrement.

La maîtrise du risque a été un des piliers de pilotage en 2014 et continuera de l'être en 2015.

### **QUELLES SONT LES PERSPECTIVES DU CRÉDIT DU MAROC POUR L'ANNÉE 2015 ?**

2015 sera une année de transformation au Crédit du Maroc. Nous comptons poursuivre la mise en place du plan CAP 2018 avec le lancement de notre stratégie sur le marché de l'agriculture et de l'agroalimentaire qui fait partie de notre ADN en tant que filiale du Groupe Crédit Agricole France. Notre adossement à la première banque de France et par conséquent à un groupe international de renom permet de faire jouer les synergies sur des marchés fondamentaux et nous confère une précieuse expertise que l'on peut mettre au service de nos clients. Cela nous donne les moyens de respecter nos valeurs et celles du groupe, des valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité. ■

# Le Crédit du Maroc : Une banque en mouvement

## Profil et engagements

La politique de croissance du Crédit du Maroc s'appuie sur une forte capacité d'innovation tournée vers la satisfaction de ses clients.



L'histoire du Crédit du Maroc remonte à l'année 1929, date à laquelle la première succursale de la banque a été ouverte. Depuis lors, le Crédit du Maroc a connu une constante évolution pour devenir aujourd'hui une banque universelle et généraliste qui s'adresse aux particuliers, professionnels et entreprises. Son organisation s'appuie sur un réseau commercial de 328 agences réparties sur tout le territoire et unifiées pour l'ensemble des marchés pour mieux servir les clients au plus près de chez eux. Le Crédit du Maroc propose des offres sur mesure qui répondent à tous les besoins de ses clients, en passant par les services bancaires au quotidien jusqu'aux solutions de financement des cycles d'exploitation et des investissements et ce sur tous les marchés : la grande entreprise, les PME/PMI, l'immobilier, l'agriculture et l'agro-business... Sa politique de croissance s'appuie sur une forte capacité d'innovation tournée vers la satisfaction de ses clients. Le Crédit du Maroc réaffirme ainsi son engagement à accompagner et anticiper les demandes de ses clients en apportant des réponses adaptées aux évolutions de leurs besoins à travers un service à distance de qualité ; un engagement porté par la signature de la Banque « Le bon sens a de l'avenir ». Dans une optique de globalisation de ses services et de réponse ciblée à chacun des

besoins de sa clientèle, le Groupe Crédit du Maroc a créé des filiales spécialisées dans différents domaines :

- Crédit du Maroc Leasing pour le financement en crédit-bail mobilier et immobilier à destination des entreprises et professionnels marocains.
- Crédit du Maroc Assurances qui est chargé de commercialiser les produits d'assurance dommage et de développer l'activité bancassurance en collaboration avec les différents marchés de la banque.
- Crédit du Maroc Patrimoine qui se charge de la gestion des fonds de ses clients et de ceux du Crédit du Maroc et commercialise les OPCVM.
- Crédit du Maroc Capital, société de bourse intermédiaire et dépositaire sur la place de Casablanca.
- Crédit du Maroc Offshore qui offre un financement en devises aux sociétés non-résidentes.

Outre sa présence au Maroc, le Crédit du Maroc est présent dans plus de 70 pays à travers son affiliation au Groupe Crédit Agricole France, entretenant ainsi des relations avec plus de mille correspondants bancaires étrangers. Cet adossement lui confère un atout commercial majeur et lui permet d'offrir à ses clients une approche globale riche d'expertises éprouvées.

C'est en mettant à profit l'ensemble de ces expertises que le Crédit du Maroc peut aujourd'hui se féliciter d'offrir à ses clients une réelle compréhension de leurs attentes et une qualité de service qui ne cesse de croître au fil de la relation.

Au Crédit du Maroc, nous avons placé le sens du service au cœur de notre réflexion. Cette priorité émane de notre ADN et se traduit en quatre engagements fondamentaux qui guident nos efforts au quotidien, leur confèrent tout leur sens et les inscrivent dans une vision commune : la Proximité relationnelle, la Responsabilité, l'Utilité de nos services et la Satisfaction client.

Au Crédit du Maroc, nous nous engageons à assurer une proximité relationnelle à toute

« Au Crédit du Maroc, nous nous engageons à viser l'excellence pour la satisfaction de nos clients car elle est notre motivation première et le moteur même de nos efforts quotidiens, le but ultime de nos forces vives. »



épreuve parce que nous faisons de la confiance et de l'écoute le socle de notre relation clientèle et tenons à offrir un service adapté, voire façonné suivant les besoins de notre clientèle. Nous nous engageons également à intégrer le sens de la responsabilité à nos processus décisionnels et exécutifs parce que nous croyons que la croissance n'est pérenne que si elle est responsable en termes économique, social et environnemental. Notre participation à la construction d'une société plus équitable est primordial et va de pair avec le développement économique de notre structure.

Notre banque s'engage à faire prévaloir l'utilité parce que nous plaçons le conseil juste et l'intérêt de notre client au cœur de notre offre de services. La recherche de l'utilité dans nos actions au quotidien et sur un plus long terme est garante d'un avenir sain pour nous ainsi que pour nos partenaires.

Le Crédit du Maroc s'engage à viser l'excellence pour la satisfaction de ses clients car elle est notre motivation première et le moteur même de nos efforts quotidiens, le but ultime de nos forces vives. ■

## Réseau et métiers

## LE CRÉDIT DU MAROC : UNE BANQUE EN MOUVEMENT



## BANQUE DE FINANCEMENT ET D'INVESTISSEMENT

La Banque de Financement et d'Investissement du Crédit du Maroc regroupe l'ensemble des activités et métiers à forte valeur ajoutée destinés à accompagner les grandes entreprises, PME-PMI, investisseurs institutionnels et collectivités territoriales dans leurs opérations financières importantes et complexes. Des structures spécialisées dans

des secteurs tels que l'ingénierie financière, l'industrie, les services, l'immobilier et les BTP ou encore l'agriculture et l'agro-business ont été mises en place. Destinées à servir la clientèle corporate du Crédit du Maroc, elles proposent des solutions de financement, de gestion des risques, du fonctionnement et de l'investissement adaptées, accompagnées de conseils d'experts dans chacun de ces domaines. ■

Des centres d'expertise :

- Services
- Immobilier et BTP
- Industrie
- Agri-agro
- Multinationales

## BANQUE DE RÉSEAU

Dans un souci de proximité et d'utilité envers sa clientèle individuelle, le Crédit du Maroc s'efforce de doter son réseau entier de conseillers spécialisés et de compétences pointues qui sauront faire preuve d'un grand sens du relationnel, du service et de l'écoute. Les particuliers, professions libérales, entreprises de petite taille (commerçants,

artisans...), les collectivités locales et associations trouvent ainsi chacun des services adaptés à leurs besoins spécifiques. Le Crédit du Maroc met également à disposition de sa clientèle haut de gamme un service de banque privée qui propose des solutions issues de ses attentes en termes de placements, de transmission de patrimoine et d'optimisation fiscale. ■

**353** Agences

**328** Agences de proximité

**10** Espaces Maskane Centres d'affaires

**3** Représentations à l'international

**1** Filiale offshore, CDM Offshore - Banque Offshore

**1** Banque Privée

## SERVICES FINANCIERS SPÉCIALISÉS

- Assurance
- Leasing
- Promotion Immobilière
- Trade Finance
- Gestion d'actifs
- Intermédiation Boursière
- Ingénierie Financière
- Marchés de capitaux

À travers ses Services Financiers Spécialisés, le Crédit du Maroc accompagne ses grands clients corporate en remplissant ses attributions de conseiller, d'intermédiaire et d'exécutant des opérations d'introduction en bourse, d'émission de dettes, de fusion/acquisition ainsi que le financement de la promotion immobilière. Les activités de bancassurance, de financement par crédit-bail, de gestion des fonds et d'affacturage s'intègrent également dans le cadre des services spécialisés proposés par le Crédit du Maroc et sont gérées chacune par une filiale spécifique. ■

**825 000**

Clients

**371**

Guichets Automatiques Bancaires

**2 498**

Collaborateurs

## Réalisations et temps forts

## LE CRÉDIT DU MAROC : UNE BANQUE EN MOUVEMENT

### FÉVRIER : GRAND CONCOURS DE DICTÉE

À travers son soutien au Grand Concours de Dictée, le Crédit du Maroc confirme sa volonté de promouvoir, par le jeu, le bon usage de la langue française auprès du grand public et permettre à chacun de tester et parfaire ses connaissances. ■



### FÉVRIER : CERTIFICATION ISO 9001 VERSION 2008

Fortement engagé auprès de sa clientèle ouverte sur l'international, le Crédit du Maroc s'est résolument orienté vers une réelle démarche d'amélioration continue de ses processus. Cette volonté s'est matérialisée, pour la quatrième année consécutive, par la certification de ses activités documentaires à l'international selon la norme ISO 9001 Version 2008. ■

### MARS : CONCOURS INTERNATIONAL DE PIANO

Ce concours a vocation à accompagner les virtuoses en devenir dans la réalisation de leur potentiel de création. Le Crédit du Maroc est aujourd'hui fier d'être premier partenaire et mécène de cette manifestation culturelle de stature internationale et de soutenir le Concours International de Piano dans sa mission de révélateur de talents. ■



### MARS : CONFÉRENCE ANNUELLE

Conscient de l'importance des liens économiques entre le Maroc et l'occident, le Crédit du Maroc a organisé une conférence au sujet de la reprise en Europe et de son impact sur notre pays. Pour cette 5<sup>ème</sup> édition, la banque a convié des conférenciers de renom : Jean-Paul Betbèze (Senior Advisor de Crédit Agricole S.A.) et Driss Alaoui M'Daghri (Professeur universitaire, auteur et chroniqueur). ■

### AVRIL : LANCEMENT DE BANQUE DIRECTE

Le Crédit du Maroc lance Banque Directe, la première banque multicanal 100% en temps réel, accessible 24h/24 et 7j/7 pour accompagner ses clients partout et tout le temps. Ergonomique et intuitive, Banque Directe du Crédit du Maroc offre un niveau de sécurité aux standards internationaux avec, en appui, un dispositif de surveillance et de prévention de sa maison-mère. ■



### AVRIL : PARRAINAGE DU PRINTEMPS DES ALIZÉS

Le festival d'Essaouira «Printemps des Alizés», rendez-vous des amoureux de la Musique de Chambre, regroupe chaque année aussi bien des virtuoses que des jeunes talents de la musique symphonique, classique et populaire et enchante la ville durant quatre jours entiers. ■

### AVRIL : OPÉRA DON GIOVANNI

Le Crédit du Maroc a choisi de s'allier à l'Orchestre Philharmonique du Maroc à travers le parrainage de l'Opéra Don Giovanni, un acte d'ouverture sur le monde et de redécouverte des valeurs universelles portées par la musique. ■



### MAI : LANCEMENT DE L'OFFRE CRÉDIT AUTO

Le Crédit du Maroc lance une formule spéciale à l'occasion du Salon de l'Automobile. Un crédit souple et flexible permettant de financer l'achat d'un véhicule neuf ou d'occasion sans nantissement grâce à un prêt pouvant aller jusqu'à 300 000 dirhams, à rembourser sur une durée pouvant atteindre 84 mois. ■

## Réalisations et temps forts

## LE CRÉDIT DU MAROC : UNE BANQUE EN MOUVEMENT

### MAI : NOMINATION DE MONCEF EL HARIM

Après une carrière de plus de 26 ans dans la Gestion des Ressources Humaines des plus grands groupes internationaux installés au Maroc, Moncef El Harim rejoint le Crédit du Maroc en tant que Directeur Général Adjoint à la tête de la gestion du Capital Humain et de la Logistique Groupe. ■



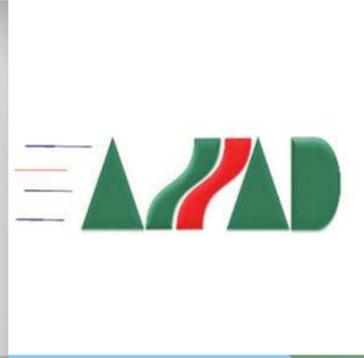
### JUILLET : INTRODUCTION DE "BARID E-SIGN"

Le Crédit du Maroc dote ses échanges électroniques d'une valeur probante respectant les normes de conformité et de sécurité en vigueur en intégrant dans ses applications en ligne les certificats d'authentification numérique de Barid Al-Maghrib, «Barid e-sign». ■



### JUIN : LANCEMENT DU PROJET ASSAD

Un projet de refonte de l'organisation distributive du Crédit du Maroc axé autour de quatre bénéfices au service de la satisfaction client et de la motivation des collaborateurs : réduire le temps de traitement au profit du temps commercial, allouer des compétences structurées par marché, renforcer le management intermédiaire et simplifier les processus de prise de décision et d'exécution. ■



### SEPTEMBRE : NOMINATION DE PATRICE BOCCACCINI

Patrice Boccaccini rejoint le Crédit du Maroc avec à son actif une expertise avérée, acquise au fil de sa longue carrière au sein du Groupe Crédit Agricole. Il occupe désormais le poste de Directeur Général Adjoint chargé des Finances Groupe, garant d'une gouvernance équilibrée et performante au sein du Crédit du Maroc. ■



### JUIN : LANCEMENT DE L'OFFRE VOYAGES

Le Crédit du Maroc lance l'offre Crédit spécial Voyages permettant à ses souscripteurs de bénéficier d'un montant de crédit pouvant atteindre les 200 000 dirhams avec un différé de paiement d'un mois et des frais de dossier offerts. L'offre intègre également un service de recharge de la dotation en devises sur une même carte bancaire valable aussi bien au Maroc qu'à l'étranger, une exclusivité Crédit du Maroc. ■



### OCTOBRE : CONTRIBUTION LIBÉRATOIRE

L'opération Contribution Libératoire d'amnistie fiscale et de change menée en 2014 sur les avoirs détenus à l'étranger a fortement mobilisé les équipes commerciales du Crédit du Maroc en vue de répondre convenablement à notre clientèle. Ainsi, plus de 800 déclarations ont été effectuées par le Crédit du Maroc portant le montant global de ces déclarations à 101 793 282 euros. ■



### JUILLET : OBTENTION DES PRIX DE L'EXCELLENCE

En décernant le prix STP Award, les deux prestigieuses banques allemandes Deutsche Bank et Commerzbank récompensent le professionnalisme des équipes du Crédit du Maroc et la qualité du traitement des transferts commerciaux et financiers émis vers l'étranger par la filiale marocaine du Crédit Agricole France. ■



### NOVEMBRE : NOMINATION DE MOUNA BENRHANEM

Forte de sa connaissance accrue des techniques de communication corporate, financière et commerciale, Mouna Benrhanem conduira désormais la définition et la mise en œuvre de la stratégie de communication au sein du Crédit du Maroc en exerçant aussi les fonctions de porte-parole de la marque. ■



## Réalisations et temps forts

### DÉCEMBRE : FINANCEMENT DES PME/PMI

Le Crédit du Maroc accompagne les jeunes entrepreneurs souhaitant développer leur activité et gagner en compétitivité à travers les programmes de financement Imtiaz et Moussanada, et les programmes d'appui développés conjointement avec la Caisse Centrale des Garanties. ■



### DÉCEMBRE : LANCEMENT DE MOZAÏC

Le Crédit du Maroc, en partenariat avec Radio 2M, se place au plus près des jeunes en lançant l'offre « Mozaïc », dédiée aux adolescents, aux étudiants et aux jeunes actifs avec une palette de services bancaires et d'avantages extra-bancaires en ligne avec les évolutions des attentes des jeunes marocains. ■



### DÉCEMBRE : LANCEMENT DE LA BOURSE DE L'EMPLOI

Le Crédit du Maroc se lance le défi d'une redistribution de ses compétences pour promouvoir la mobilité transversale des collaborateurs et créer une nouvelle structure du capital humain en vue de préparer et accompagner la réorganisation du réseau. ■



### DÉCEMBRE : LANCEMENT DE L'OFFRE E-COMEX

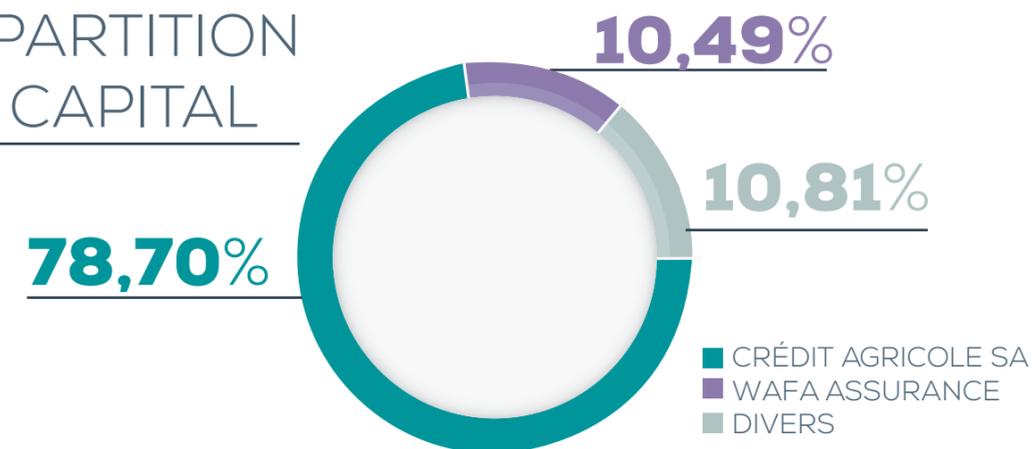
La solution E-COMEX permet aux professionnels de l'import et export de dématérialiser l'ensemble de leurs opérations internationales. Ils peuvent ainsi gérer leurs opérations de crédits documentaires, de remises documentaires, de dédouanement ou leurs virements à distance en toute sécurité et être notifiés à chacune de leurs opérations. ■



## Résultats commerciaux et financiers

Dans la continuité de sa politique de renforcement des fonds propres, le Crédit du Maroc a reconduit en 2014, pour la cinquième année consécutive, l'opération d'augmentation de son capital social par incorporation des dividendes de l'exercice précédent. La participation du Groupe Crédit Agricole S.A. a ainsi été portée à 78,70%.

### RÉPARTITION DU CAPITAL



## GOUVERNANCE

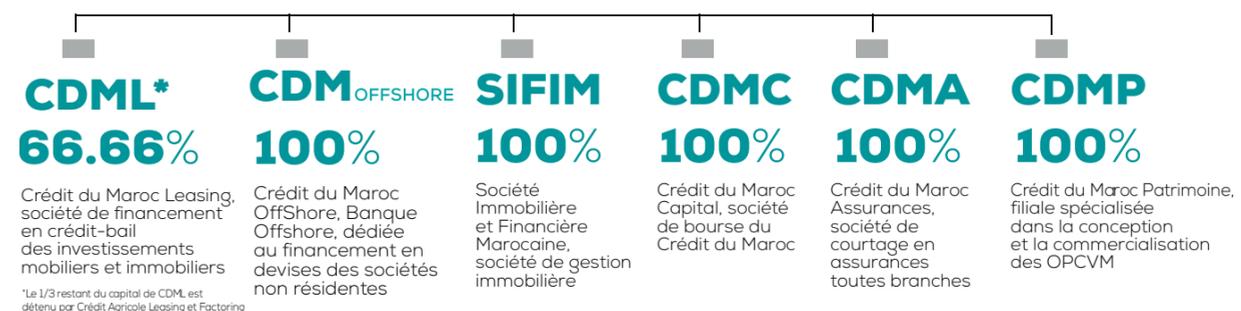
### CONSEIL DE SURVEILLANCE

Madame Saida Lamrani Karim : Président  
 Monsieur Xavier Musca : Vice-Président  
 Monsieur Ismail Fassi-Fihri : Membre  
 Monsieur Jean-Christophe Kiren : Membre  
 Monsieur Marc Oppenheim : Membre  
 Monsieur Gérard Ouvrier Buffet : Membre  
 Monsieur Marc Pouzet : Membre  
 Monsieur M'hamed Sagou : Membre  
 Crédit Agricole SA : Membre représenté par Monsieur François Pinchon

### DIRECTOIRE

Monsieur Baldoméro Valverde : Président  
 Monsieur Jamal Lemridi : Membre - Directeur Général  
 Monsieur Adnane El Gueddari : Membre - Directeur Général Adjoint  
 Monsieur Michel Zanatta : Membre - Directeur Général Adjoint

## ORGANIGRAMME JURIDIQUE DU CRÉDIT DU MAROC



Chiffres clés

DÉPÔTS CLIENTÈLE mdhs  
 +0,5% **36 976**

CRÉDITS À LA CLIENTÈLE mdhs  
 -4,9% **35 042**

TOTAL BILAN mdhs  
 -2,4% **49 062**

FONDS PROPRES (Tier1) mdhs  
 +3,9% **4 402**

PRODUIT NET BANCAIRE mdhs  
 +0,8% **2 090**

RÉSULTAT NET PART DU GROUPE mdhs  
 -14,8% **238**

COEFFICIENT D'EXPLOITATION En amélioration de 1,4 point  
**52,8%**

RATIO DE SOLVABILITÉ (Tier1+Tier2) En amélioration de 1,29 point  
**14,48%**

Évolutions par rapport à décembre 2013  
 Chiffres IFRS consolidés

Tableau de bord de l'actionnaire

CARACTÉRISTIQUES DE L'ACTION

PAY OUT	BÉNÉFICE PAR ACTION (BPA)	COURS MIN 2014	COURS FIN 2014
99%	22 MAD	516 MAD	585 MAD
BÉNÉFICE PAR ACTION (BPA)	PRICE EARNING RATIO (PER)	COURS MAX 2014	
3,8%	26 MAD	611 MAD	

ÉVOLUTION DU COURS (base 100 à fin 2014) :

La valeur Crédit du Maroc a enregistré une performance Year-To-Date de -4,3% à 585 dirhams, avec un plus haut annuel de 611 dirhams et un plus bas annuel de 516 dirhams. ■



## Que retenir de 2014 ?



**ÉCLAIRAGE** par  
Jamal Lemridi  
Directeur Général  
et Membre du Directoire

Une année 2014 placée  
sous **le signe de l'innovation  
et de l'engagement**

## LE CRÉDIT DU MAROC : UNE BANQUE EN MOUVEMENT

### Des solutions conçues pour servir les marchés des professionnels et des particuliers

L'exercice 2014 a été marqué par l'intense effort de réorganisation engagé depuis le début de l'année et visant une nette amélioration de l'efficacité commerciale et du service à la clientèle.

En matière de nouveaux produits, le Crédit du Maroc a poursuivi tout au long de l'année sa stratégie d'innovation. La banque s'est distinguée par le lancement de sa solution transactionnelle multicanal Banque Directe en début d'année, puis par la mise en œuvre de sa stratégie de positionnement sur le marché des jeunes avec l'offre Mozaïc au courant du troisième trimestre.

Soucieux de répondre aux attentes de sa clientèle, le Crédit du Maroc a œuvré

pour la création d'offres de crédit aux particuliers, flexibles et adaptées, extrêmement compétitives de par leurs taux et les conditions de remboursement qu'elles permettent.

Dans ce sens, la banque a proposé des solutions utiles, exclusives pour la plupart, destinées à accompagner ses clients particuliers dans toutes les étapes importantes de leur vie.

La banque a également élargi la gamme des services dédiés aux entreprises à travers des offres de financement et d'accompagnement destinées aux TPE, PME et Grandes Entreprises.

Par ailleurs, le Crédit du Maroc renouvelle son engagement citoyen au profit de la culture et des arts. Il a accordé son soutien aux jeunes talents à travers une saison culturelle riche en événements. ■

### Des fondamentaux sains et une assise financière constamment renforcée

Sur le plan des ressources, le Crédit du Maroc termine l'exercice avec un niveau de dépôts clientèle de 36 976 millions de dirhams contre 36 791 millions de dirhams en décembre 2013, soit une évolution de +0,5%. Les ressources à vue et d'épargne progressent de façon satisfaisante, respectivement de +1,4% et de +5,2%, compensant la contraction des dépôts à terme.

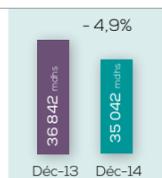
Les emplois clientèle se sont établis à 35 042 millions de dirhams contre

36 842 millions de dirhams une année auparavant, dans un marché qui reste marqué par une atonie de l'environnement économique. Dans ce contexte, le Crédit du Maroc maintient toutefois sa tendance positive sur le plan de la distribution des crédits immobiliers (habitat et promoteurs) et à la consommation, avec des évolutions respectives de +5,0% et +3,8% qui témoignent du soutien actif que la banque continue de fournir à sa clientèle.

### Dépôts clientèle



### Crédits à la clientèle



### Produit net bancaire



### Résultat brut d'exploitation



### Résultat net part du Groupe



### Capitaux propres T1



« Les réalisations commerciales ont été accompagnées de gains de productivité satisfaisants. Ainsi, on note une amélioration de +8,6% du ratio PNB par collaborateur et de +5,4% du ratio Capitaux Ressources et Emplois par collaborateur. »

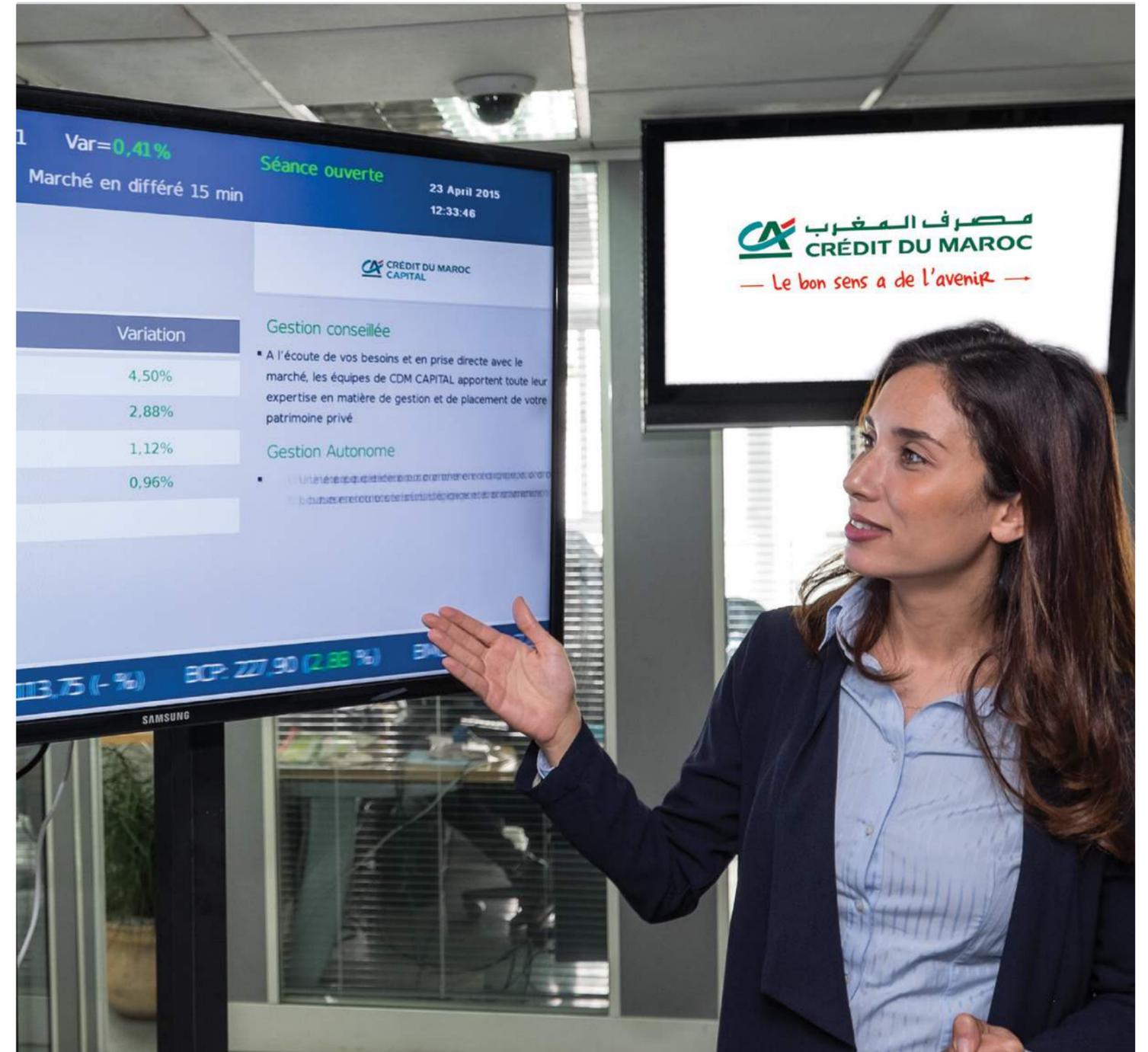
Ces réalisations commerciales ont été accompagnées de gains de productivité satisfaisants. Ainsi, on note une amélioration de +8,6% du ratio PNB par collaborateur et de +5,4% du ratio Capitaux Ressources et Emplois par collaborateur. Le produit net bancaire consolidé est en hausse de +0,8%, à 2 090 millions de dirhams contre 2 074 millions de dirhams en 2013, suite aux bonnes progressions enregistrées au niveau de la marge d'intérêts et de la marge sur commissions, soit respectivement +2,8% et +5,2%. Le résultat des opérations de marché se contracte de 21% en raison d'opérations exceptionnelles réalisées en 2013.

La poursuite de l'effort d'optimisation des moyens mené par le Crédit du Maroc s'est traduite par une contraction du niveau des charges de 1,9%. Le résultat brut d'exploitation évolue ainsi de +3,9% pour s'établir à 987 millions de dirhams. Cette évolution positive du RBE est appréciable dans un contexte difficile et marqué notamment par la baisse des taux d'intérêt. Elle traduit en particulier la capacité du Crédit du Maroc à maîtriser et optimiser ses coûts de fonctionnement. Le coefficient d'exploitation s'améliore en conséquence passant à 52,8% contre 54,2% fin 2013. Le coût du risque s'établit à 598 millions

de dirhams contre 497 millions de dirhams à fin 2013, impacté par des compléments de provisions passés au dernier trimestre de l'année 2014. Ce mouvement permet de renforcer la couverture des risques de contrepartie et confirme la position prudente traditionnellement adoptée par le Crédit du Maroc.

Le résultat net part du Groupe s'est ainsi établi à 238 millions de dirhams contre 279 millions de dirhams à fin 2013 sous l'effet de la couverture des risques additionnelle. Sur le plan des fonds propres et dans la continuité de sa stratégie de renforcement de son assise financière, le Crédit du Maroc a procédé au courant de l'exercice 2014 à une nouvelle augmentation de son capital par conversion optionnelle des dividendes de l'exercice précédent. Fort de l'engagement indéfectible de sa maison-mère, le groupe Crédit Agricole France, et de la confiance de ses actionnaires, le Crédit du Maroc a ainsi porté son capital à 1 067 899 400 dirhams.

Au terme de l'exercice 2014, le ratio de solvabilité tier1 s'est ainsi établi à 11,13%, nettement au-dessus de l'exigence réglementaire fixée à 9%. Le ratio de solvabilité tier1 + tier2 s'est élevé quant à lui à 14,48%, nettement au dessus du minimum réglementaire de 12%. ■



# COMPRENDRE POUR INNOVER

## A

### LE PLAN À MOYEN TERME "CAP 2018" DÉSORMAIS BIEN ENGAGÉ

#### - LA GOUVERNANCE, GARANTE D'UNE CROISSANCE PÉRENNE

Eclairage, par Patrice Boccaccini, Directeur Général  
Adjoint - Finances Groupe

#### - OPTIMISER NOTRE MODÈLE DE DISTRIBUTION AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT

Eclairage, par Michel Zanatta, Directeur Général Adjoint-Réseau

#### - TRANSFORMER NOTRE MODE OPÉRATOIRE AU BÉNÉFICE DE L'EFFICACITÉ

Eclairage, par Wafae Bennani, Directeur Général Adjoint -  
Technologie & Services Clients

#### - CULTIVER L'EXCELLENCE DE NOTRE CAPITAL HUMAIN

Eclairage, par Moncef El Harim, Directeur Général  
Adjoint - Capital Humain & Logistique

Page 30

## B

### UNE SPÉCIALISATION MÉTIERS POUR ACCOMPAGNER NOS CHANTIERS STRUCTURANTS

Introduction sur l'orientation stratégique par Adnane El Gueddari,  
Directeur Général Adjoint - Développement & Grande Clientèle

#### - LE CRÉDIT DU MAROC RENFORCE SA STRATÉGIE SUR LE MARCHÉ DE L'AGRICULTURE ET DE L'AGRO-BUSINESS - LE CRÉDIT DU MAROC, ENGAGÉ SUR LE CHEMIN DU CHANGEMENT POUR ACCOMPAGNER SA CLIENTÈLE HAUT DE GAMME

#### - LE CRÉDIT DU MAROC DÉVELOPPE SON OFFRE DÉDIÉE AUX JEUNES ET JEUNES ACTIFS

Page 48

# Le plan à moyen terme **CAP 2018** désormais bien engagé

Bénéficiaire d'une gouvernance équilibrée

La gouvernance d'entreprise au sein du Crédit du Maroc repose sur un Conseil de Surveillance et un Directoire qui veillent en permanence au bon fonctionnement de la banque et à atteindre l'excellence dans les différents domaines de son activité. Le Conseil de Surveillance assure les missions d'organe d'administration de la banque. Il exerce le contrôle permanent de la gestion de la société par le Directoire. Il délibère sur les grandes orientations stratégiques et s'assure de leur mise en œuvre. Le Conseil de Surveillance est assisté par des comités spécialisés : un comité d'audit et des risques et un comité de

nomination et de rémunération. Ces comités contribuent à appréhender en profondeur les différents aspects de l'activité de la banque et à formuler les recommandations permettant au Conseil de Surveillance d'exercer pleinement ses prérogatives. Le Directoire définit la stratégie et les orientations opérationnelles du groupe Crédit du Maroc. Il garantit la cohérence et la convergence des actions et des énergies et assure la gestion dans le respect des dispositions légales et réglementaires. Il s'appuie sur un Comité de Direction Générale et des comités de gestion qui couvrent les différents domaines d'activité de la banque. ▲



## Le Conseil de Surveillance

“ Organe d'administration de la banque, le Conseil de Surveillance assure le contrôle de la gestion assurée par l'exécutif de la banque. Il valide les grandes orientations stratégiques et la politique globale des risques. ”

## LE PLAN À MOYEN TERME "CAP 2018" DÉSORMAIS BIEN ENGAGÉ



## Le Directoire

“Organe exécutif du Crédit du Maroc, le Directoire assume et assure la gestion de la Banque, sous le contrôle du Conseil de Surveillance. Il prend ses décisions de manière collégiale. Il veille à la cohérence permanente entre les divers objectifs de rentabilité, de développement, de profil de risque souhaité et d’adéquation des fonds propres.”



## Le Comité de Direction Générale

“Le Comité de Direction Générale regroupe, outre les membres du Directoire, les quatre Directeurs Généraux Adjointes en charge des fonctions principales : technologie et services clients, finances, risques et contrôles permanents et capital humain et logistique. Le Comité de Direction Générale est chargé de veiller à la mise en œuvre des orientations stratégiques ainsi que leur bonne application par les différentes lignes métiers.”





**Benoît Guerrout**  
Audit interne - Inspection

**Erwan Devilleneuve**  
Stratégie

**Samir Khamlich**  
Secrétariat Général Groupe

**Abdellah Magrane**  
Conformité

**Abdelali Bennouna**  
Banque Participative

**Abderrahman Ben Hayoun**  
Réseau Grand Casa



**Abdelmajid Yazid**  
Réseau des Régions

**Siham Nour**  
Marketing & Marchés

**Brahim Zekhnini**  
Développement & Support Réseau

**Ali Chorfi**  
Grande Entreprise

**Noureddine Denoun**  
CDM Assurances

**Abdalkader Rahy**  
CDM Leasing



**Lamya Jasse**  
Contrôle de Gestion & Gestion Financière

**Eric Banon**  
International & Marchés

**Nadia El Younsi**  
Engagements & Risques de Contrepartie

**Nordine Ajmi**  
Service à la Clientèle & Flux

**Khalid Argane**  
Organisation Groupe

**Mounssif Bensaid**  
Systèmes d'Information



**Abdelmajid Berrada**  
Immeubles & Logistique Groupe

## Le Comité Exécutif

“ Cette instance de coordination et de partage est composée de vingt-six membres, représentant les principales directions de l'entreprise. ”

## Une gouvernance fluide, efficace et responsabilisante

Conscient de l'importance d'une bonne gouvernance au sein de la banque, notamment en raison de la responsabilité économique et sociale qu'il porte, le Crédit du Maroc a tenu à développer un esprit de gouvernance responsable et éclairé, guidé par une stricte application des principes de transparence, d'intégrité et de responsabilisation.

## Un organe décisionnel fort au service de la rentabilité

Pleinement conscient de l'importance de la transparence et de la légitimité dans un système de gouvernance, au même titre que la rentabilité et l'efficacité, le Crédit du Maroc affine au fil du temps les politiques et processus de gouvernance. En 2014, il a été procédé à une revue des comités de gestion en place. Cela a permis, d'une part, de rationaliser la structure et la

composition des comités pour assurer une cohérence permanente et une optimisation des processus décisionnels et d'exécution. Parallèlement, une gouvernance adaptée à la nouvelle organisation distributive adoptée en 2014 par notre banque a été mise en place.

**ÉCLAIRAGE** par Patrice Boccaccini

Directeur Général Adjoint - Finances Groupe

## La Gouvernance, garante d'une croissance pérenne



**C**onscient de l'importance d'une bonne gouvernance au sein de la banque en raison de la responsabilité économique qu'elle porte, le Crédit du

Maroc a tenu à développer un esprit de gouvernance responsable et éclairée, élargie à toutes les strates de son capital humain.

Au Crédit du Maroc, la transparence et la légitimité sont les maîtres-mots de notre système de gouvernance, au même titre que la rentabilité et l'efficacité. C'est pourquoi notre Directoire s'investit dans une gouvernance à responsabilités mutuelles. Une philosophie qui recommande, instaure et défend les principes de transparence, de compétence et d'intégrité.

En 2014, cela s'est traduit par quatre chantiers fondamentaux : repenser notre structure de décision en faveur de l'efficacité, restructurer notre système de délégation pour individualiser la responsabilité, investir dans un outillage

à la hauteur de nos aspirations et optimiser nos budgets pour réaliser une croissance pérenne.

### Repenser notre structure de décision en faveur de l'efficacité

La gouvernance au Crédit du Maroc est organisée autour d'un certain nombre de comités. L'audit de cette organisation mené en 2014 nous a permis d'en accroître l'efficacité en optimisant les processus décisionnels et exécutifs. En effet, le Comité de Direction Générale a tenu des réunions périodiques qui ont abouti à une refonte globale de la comitologie du Crédit du Maroc. Cela a permis, d'une part, de réduire le nombre de comités à l'optimum nécessaire pour assurer une bonne gestion des processus et d'autre part, de construire une gouvernance adaptée à la nouvelle organisation distributive adoptée par notre banque.

En modifiant notre structure de décision, nous avons réussi à libérer du temps administratif au profit de temps productif que ce soit au niveau des organes de décision ou d'exécution du Crédit du Maroc. Cela nous a permis également de créer une comitologie plus resserrée et plus performante, portée par les calendriers annuels du Comité de Direction Générale qui organisent et cadencent l'intervention de l'ensemble des comités.

« Le Crédit du Maroc a tenu à développer un esprit de gouvernance responsable et éclairée, élargie à toutes les strates de son capital humain »

« Aujourd'hui au Crédit du Maroc, nous avons mis en place des processus de décision et de compte rendu qui responsabilisent davantage, mais aussi individuellement les personnes concernées. »

### Restructurer notre système de délégation pour individualiser la responsabilité

Notre système de gestion reposant essentiellement sur des comités, la responsabilité individuelle s'y trouvait diluée en faveur de la responsabilité collective. Aujourd'hui au Crédit du Maroc, nous avons mis en place des processus de décision et de compte rendu qui responsabilisent davantage, mais aussi individuellement les personnes concernées. Grâce au livret de délégation qui a été créé sous l'égide du Secrétariat Général, les tâches quotidiennes des collaborateurs s'en trouvent facilitées car leur champ d'action est plus clairement défini. Ils sont plus conscients de leurs pouvoirs de décision, du périmètre dans lequel ils sont libres d'agir et ressentent plus concrètement l'étendue de leurs droits et de leurs devoirs, dans le respect total des règles de prudence qui régissent notre entreprise.

### Investir dans un outillage à la hauteur de nos aspirations

Au Crédit du Maroc, nous croyons en la nécessité de rester à l'écoute constante de notre marché, mais aussi de suivre de près les avancées technologiques les plus récentes. Nous avons donc entrepris, depuis plusieurs années déjà, un travail

de longue haleine afin de remettre à neuf notre système d'information et permettre ainsi à nos équipes d'atteindre le niveau de performance auquel elles aspirent. Cet investissement vise à nous doter d'outils précis de recueil des données du marché pour mieux piloter notre activité et appréhender nos zones de profit et de fuite des ressources. Cela nous permet, en agrégeant l'ensemble de ces données pour chacun de nos produits, de construire des tableaux de bord rigoureux ou des études spécifiques et de penser un système de gestion plus global et réactif. Nous parvenons ainsi à obtenir une vision -par client, produit, marché ou localisation géographique- qui nous aide à adapter nos prix et nos conditions de vente aux profils de nos clients pour que nos actions soient plus ciblées et moins sujettes aux déperditions.

### Optimiser nos budgets pour réaliser une croissance pérenne

Le Crédit du Maroc est conscient de la relation étroite entre la gestion du risque et ses objectifs en tant qu'entreprise responsable. Notre organe de gouvernance veille à maintenir la capacité de risque du Crédit du Maroc à un niveau satisfaisant sans nuire à sa productivité. Nous avons donc choisi d'appréhender la transformation d'entreprise également à travers un prisme budgétaire et réadapter nos processus afin de répondre à la nouvelle organisation distributive et améliorer le rendement de nos postes de dépenses et d'investissement. Cela a abouti, depuis le mois de juin, à un processus d'établissement des budgets mieux organisé, plus structuré et qui implique davantage l'ensemble des contributeurs à sa réalisation. Cela implique une responsabilisation plus forte, plus rigoureuse et plus fine des parties prenantes dans leur globalité, accompagnée d'une optimisation des coûts de fonctionnement de l'entreprise.▲



## LE PLAN À MOYEN TERME "CAP 2018" DÉSORMAIS BIEN ENGAGÉ



ÉCLAIRAGE par  
Michel Zanatta

Directeur Général  
Adjoint - Réseau

Optimiser notre  
modèle de  
distribution au  
service de la  
relation client

« Nos collaborateurs participent activement au changement qu'ils ont eux-mêmes contribué à insuffler »

L'un des chantiers structurants de notre plan stratégique CAP 2018 est la refonte de notre modèle de distribution et par extension de l'ensemble du réseau de la banque.

Ce projet d'entreprise dénommé ASSAD vise à faire correspondre notre organisation interne aux attentes de notre clientèle.

Il emploie ainsi à ce changement fondamental l'ensemble des ressources dédiées au réseau de distribution dans le cadre de 18 chantiers regroupant un total de 35 projets innovants. Nos collaborateurs participent de ce fait activement au changement qu'ils ont eux-mêmes contribué à insuffler : c'est en nous inspirant du retour terrain que nous avons défini les axes d'action majeurs du projet.

Notre motivation première étant la satisfaction de nos clients, nous avons établi les priorités du projet autour de quatre piliers fondamentaux : la valorisation du temps accordé au client, le perfectionnement des compétences de nos spécialistes, le renforcement de la proximité client et la simplification de notre communication interne et externe.

En 2014, nous avons restructuré notre modèle de distribution en deux nouveaux pôles distincts : Le pôle Réseau, une entité multi-marchés autonome comprenant la gestion des comptes de particuliers et petites entreprises, responsable de l'ensemble des régions du territoire.

Le pôle Développement et Grande Clientèle, en charge de la gestion des comptes grande entreprise, de nos relations avec nos partenaires à l'international ainsi que nos marchés de capitaux.

### Restructurer notre réseau pour mieux servir nos clients

La montée en compétence de nos ressources humaines, doublée de notre réorganisation régionale, a permis aux régions de renforcer leurs capacités sur plusieurs métiers et de prendre en charge la gestion des espaces Maskane et des Centres d'Affaires. Ces derniers comptent désormais des spécialistes Technico-commerciaux Trade chargés d'apporter une expertise supplémentaire au sein des Centres d'Affaires, notamment dans la gestion des opérations ayant trait au commerce international.

### Accompagner nos collaborateurs dans leur évolution

Pour accompagner nos clients comme nous le souhaitons, nous devons d'abord mobiliser activement notre force de vente. Forts de ce constat, nous veillons chaque jour à stimuler et orienter notre équipe commerciale. Nous avons donc mis en place un nouveau système de répartition des objectifs que nous voulons clair et simple, donnant lieu à une rémunération variable de manière transparente et motivante. Pour donner à nos collaborateurs les moyens de leurs ambitions, nous avons mis en place un programme de formations adaptées à chaque profil afin d'accompagner les mobilités fonctionnelles et les évolutions métiers avec la mise à niveau des guides métiers qui visent à homogénéiser et standardiser les bonnes pratiques commerciales et managériales. Le projet ASSAD a ainsi réussi à insuffler au Crédit du Maroc une nouvelle dynamique commerciale en rassemblant nos collaborateurs autour d'une fin commune : la satisfaction unanime et entière de nos clients. ▲

## LE PLAN À MOYEN TERME "CAP 2018" DÉSORMAIS BIEN ENGAGÉ



### ÉCLAIRAGE par Wafae Bennani

Directeur Général Adjoint - Technologie & Services Clients

## Transformer notre mode opératoire au bénéfice de l'efficacité

A

u Crédit du Maroc, la satisfaction client fait partie de nos engagements et de nos valeurs. Notre Directoire œuvre pour que les efforts quotidiens des équipes

convergent tous dans ce sens. Dans la poursuite continue de cet objectif, deux axes complémentaires de transformation ont été adressés dans le cadre du plan quinquennal CAP 2018 : l'efficacité commerciale et l'efficacité opérationnelle.

Si l'efficacité commerciale passe, entre autres, par l'adaptation de l'organisation du réseau aux attentes réelles de nos clientèles, l'efficacité opérationnelle, quant à elle, vise une optimisation des processus pour accompagner la transformation du réseau. Afin de fluidifier notre procédure de réponse aux demandes clients, quelle que soit leur nature, nous avons veillé à étudier et à améliorer chacune des étapes de traitement. Nous partons donc de la naissance de la demande jusqu'à la gestion post-livraison, en examinant toutes les étapes du processus suivant des points d'efficacité précis : la compression des délais de traitement, l'amélioration de l'utilité et de la productivité, l'optimisation de la qualité du livrable, la possibilité d'automatisation ou d'externalisation de certaines tâches. Effectivement, nous avons œuvré à réduire au maximum les tâches administratives et répétitives pour permettre à nos agents de se concentrer plus sur le conseil de nos clients et sur le traitement de leurs requêtes dans les meilleures conditions.

Nous avons également veillé à automatiser les processus qui le nécessitent et à dématérialiser au maximum les échanges afin de réduire les délais. À titre d'exemple, nous avons réussi à réduire de plus de 50% le temps de mise à disposition des contrats de prêts immobiliers à nos clients.

En plus des mesures citées plus haut, l'optimisation et l'amélioration des processus nécessitent un suivi permanent. C'est dans

ce sens que sont tenus des comités mensuels de mesure de l'efficacité de fonctionnement, sous le pilotage de la direction Organisation Groupe, en présence des membres du Comité de Direction Générale et des différents métiers de la banque. Ces comités visent à mettre en lumière les dysfonctionnements rencontrés par nos opérationnels sur le terrain, les analyser afin d'en dégager les pistes d'amélioration et y apporter des solutions rapides et pratiques.

Cela diffère de notre mode opératoire antérieur dans le sens où la centralisation de la gestion des remontées terrain entraîne une priorisation de leur prise en charge, permettant ainsi une amélioration continue de nos processus.

Nous nous employons également dans ces comités, à impliquer les acteurs réseau et support qui sont contributeurs dans le processus traité, afin de favoriser le partage et l'innovation dans la construction de nos solutions.

Parmi les principales réalisations résultant de ces comités mensuels, il y a lieu de citer l'amélioration sensible de la disponibilité de nos Guichets Automatiques Bancaires qui atteint aujourd'hui un taux très satisfaisant de 97%, ou encore le traitement des mainlevées. Par ailleurs, une refonte profonde du processus de réclamations est menée par la direction de la qualité avec comme principal objectif l'identification exhaustive des anomalies et leur traitement à la source dans le but de réduire à la fois l'effort et le temps qui est alloué à leur résolution et assurer un service meilleur à notre clientèle.

« La disponibilité de nos Guichets Automatiques Bancaires atteint aujourd'hui un taux très satisfaisant de 97%. »

ÉCLAIRAGE par Moncef El Harim

Directeur Général Adjoint - Capital Humain & Logistique

## Cultiver l'excellence de notre Capital Humain



« Sur le plan des ressources humaines, l'année 2014 a été caractérisée par le lancement d'un certain nombre de chantiers très importants et stratégiques pour le Crédit du Maroc. »

L'année 2014 a été marquée par le lancement de plusieurs chantiers RH. En effet, afin de répondre aux attentes de nos collaborateurs

exprimées lors d'une enquête interne de satisfaction, et dans le cadre de la stratégie de développement du Crédit du Maroc, l'excellence RH a été positionnée comme pilier de notre projet d'entreprise CAP 2018. Dans ce contexte, le Crédit du Maroc s'est fixé pour objectif de développer une stratégie permettant d'attirer, former et fidéliser les talents, mais également de valoriser l'expertise métier vis-à-vis de nos présents collaborateurs.

### Attirer les talents de demain

Au moment du recrutement, le Crédit du Maroc a pris le parti d'employer de nouveaux talents capables de relever

les défis de demain. Pour cela, nous avons mis en place une vraie stratégie « Image Employeur » pour attirer les jeunes diplômés.

Cette politique vise à développer des partenariats avec les grands établissements scolaires et à assurer une présence permanente au niveau des campus universitaires.

Sur le terrain, cela se traduit aussi par des actions de promotion de la marque Employeur à travers l'animation d'un certain nombre de conférences et de modules par des experts du Crédit du Maroc.

Par ailleurs, de fortes synergies avec les unités du business ont été créées. Par exemple, avec l'offre Mozaic pour les jeunes, la Direction du Capital Humain accompagne les équipes du marketing pour mieux présenter le Crédit du Maroc et développer un univers de sympathie autour de la marque auprès des jeunes diplômés. Sans oublier que nous souhaitons établir une utilisation plus efficace du web et des réseaux sociaux professionnels.

### Former et développer le capital humain

Une fois au sein du Crédit du Maroc, les talents ont besoin d'accompagnement et de formation. Nous avons donc entamé une réflexion sur des parcours de formation par métier et par poste, notamment pour le réseau, notre objectif étant de développer une vraie

“ Le Crédit du Maroc a pris le parti d'employer de nouveaux talents capables de relever les défis de demain. Pour cela, nous avons mis en place une vraie stratégie « Image Employeur » pour attirer les jeunes diplômés. »

stratégie « Learning and Development ». Dans le cadre de revues RH, des plans individuels de développement sont définis et des plans de succession à court et moyen termes nous permettent de mieux préparer l'avenir. Cet exercice nous permet également de renforcer la synergie avec la maison-mère, notamment en faisant participer des collaborateurs à des stages et des modules de formation au sein du Groupe Crédit Agricole.

### Fidéliser et promouvoir les collaborateurs

La fidélisation des collaborateurs du Crédit du Maroc est un enjeu majeur et nous y attachons une grande importance. En effet, après avoir pendant très longtemps classé les postes sur la base de la convention GPBM, la réflexion va aujourd'hui vers la logique du « Job Grading » qui permettra d'instaurer une classification basée sur des éléments rationnels et de disposer d'une méthodologie mondialement reconnue. Ce système nous permettra de structurer nos emplois et métiers, mais surtout de renforcer la transparence en matière de communication interne sur le poids des postes, les mobilités ainsi que la politique de rémunération.

Parallèlement à cela, le Crédit du Maroc

est en cours de finalisation d'un nouveau projet de motivation salariale portant sur la refonte de la rémunération variable de l'ensemble des collaborateurs. Basé sur le système de Management de la Performance par Objectifs, ce programme présente des avantages multiples :

- Il est motivant : chaque collaborateur peut considérablement améliorer ses revenus en atteignant ses objectifs préfixés.
  - Il est transparent : cela permet de faire clairement le lien entre la performance et les primes variables touchées périodiquement.
  - Il est équitable : la performance est calculée sur la base de critères rationnels et partagés par tous, permettant ainsi de rationaliser le benchmark tant en interne qu'en externe.
- L'objectif principal de ce système de gestion de la part variable est de véhiculer des valeurs communes et de renforcer la culture d'appartenance à l'entreprise.

Par ailleurs, au Crédit du Maroc, nous donnons à chacun l'opportunité d'orienter son avenir professionnel. À cet effet, nous avons lancé la Bourse de l'Emploi, un outil qui permet à toute personne de piloter elle-même sa carrière. Accessible sur intranet et regroupant toutes les offres d'emploi à pourvoir en interne, cette bourse est consultable par les 2498 collaborateurs du Crédit du Maroc en temps réel et offre l'opportunité à chacun de postuler librement et en toute transparence.

À compter du mois de septembre 2015, ce système prendra une dimension internationale et intégrera toutes les offres du Groupe Crédit Agricole, offrant ainsi une ouverture d'opportunités sur des carrières à l'international.

Enfin, pour accompagner cette nouvelle stratégie RH qui s'inscrit parfaitement dans le cadre du projet CAP 2018, des visites sur le terrain ont été effectuées



par les membres du Comité de Direction Générale et ont permis de faire adhérer l'ensemble du personnel à cette nouvelle politique. Une campagne de communication en interne a également été déployée en juin 2014 afin d'expliquer et partager avec les collaborateurs les axes de développement du projet et les actions qui en découlent.

Tous ces éléments concourent au développement de l'excellence des ressources humaines et participent au projet de transformation de la Banque. Le Capital Humain est ainsi devenu un vecteur différenciant au Crédit du Maroc et son développement un défi quotidien et un principe de management.

# Une spécialisation métiers pour **accompagner nos chantiers structurants**

**DÉCRYPTAGE** par Adnane El Gueddari

Directeur Général Adjoint –  
Développement et Grande Clientèle

Conscient de la mixité des profils et que tous ses clients n'ont pas les mêmes besoins, le Crédit du Maroc a entrepris un projet d'organisation de ses services par marché.



La banque a structuré toute son organisation autour des marchés jugés prioritaires dans le cadre du projet CAP 2018 afin de pouvoir les servir à travers des approches spécifiques à chacun tant au niveau de l'offre de produits et services que du conseil et de l'accompagnement sur le terrain. À travers la banque de détail, le Crédit du Maroc renforce son positionnement sur le segment des particuliers, des professionnels et des Très Petites Entreprises en s'appuyant sur un réseau de conseillers spécialisés dédiés à chaque profil de clientèle. Dans l'objectif de renforcer sa proximité avec ce segment, la banque a étoffé son offre en proposant, entre autres, des services de banque en ligne pour accompagner ces profils de plus en plus connectés et mobiles. La banque ambitionne ainsi d'accompagner les particuliers dans leurs modes de vie et de soutenir les projets qu'ils entreprennent. Le Crédit du Maroc est aussi un partenaire historique de l'entreprise, acteur majeur de l'économie qui nécessite un accompagnement bancaire particulier. Dans ce sens, la banque s'engage à répondre aux attentes de réactivité, d'écoute et de transparence qu'exige ce marché à travers des solutions innovantes et parfaitement adaptées à leurs besoins. Par ailleurs, dans la continuité de l'expertise et du positionnement de sa maison-mère, le Crédit du Maroc apporte un conseil efficace et une approche différenciante et innovante aux agriculteurs et acteurs de l'agro-alimentaire. Pour cela, la banque a

mis en place une offre bancaire adaptée et a structuré son réseau de sorte à ce que les agriculteurs ou les entreprises agricoles et agro-alimentaires puissent y trouver des réponses à leurs attentes. Enfin, pour la clientèle patrimoniale, le Crédit du Maroc s'est fixé la mission d'assister ses clients haut de gamme sur le plan de l'épargne, des placements et du financement ; mais aussi de les prendre en charge et de les accompagner pendant les évolutions réglementaires majeures. À travers cette stratégie de réorganisation entreprise par le Crédit du Maroc, la dimension de conseil et d'accompagnement est élargie à tous les marchés et adaptée à chaque profil de clientèle, appuyée par le réseau et complétée par les services de banque à distance.

### **Au courant de l'année 2014, le Crédit du Maroc a également mis en application une stratégie de recentrage sur certains de nos marchés spécifiques.**

Cette orientation stratégique émane d'une volonté profonde de la banque de canaliser ses efforts pour servir des segments de clientèle dont les besoins sont bien spécifiques. À titre d'exemple, trois axes de développement ont été mis en œuvre au courant de l'année 2014 : offrir des solutions avantageuses et adaptées pour accompagner les jeunes et jeunes actifs dans leurs premiers pas vers la bancarisation et le financement de leurs premiers projets, développer des services spécialisés taillés pour convenir à notre clientèle haut de gamme et enfin répondre aux besoins des professionnels de l'agriculture et de l'agro-business avec plus de personnalisation. Le choix de ces trois chantiers structurants pour l'année 2014 n'est pas fortuit. Il résulte d'une ligne d'intérêt exprimée par le groupe et adaptée aux spécificités du marché local

« En 2014, le Crédit du Maroc a mis en application une stratégie de recentrage sur certains marchés spécifiques. »

## UNE SPÉCIALISATION MÉTIERS POUR ACCOMPAGNER NOS CHANTIERS STRUCTURANTS



par les soins de notre Comité de Direction. En effet, le Crédit du Maroc s'inscrit dans une démarche d'accompagnement des grands chantiers entrepris par le pays. J'en cite notamment les plans Maroc Vert et Halieutis qui visent à insuffler au secteur agricole et agro-alimentaire une dynamique d'évolution harmonieuse et équilibrée qui tient compte de ses spécificités pour valoriser au mieux les potentialités. Cela permettra au marché agricole marocain d'accompagner la profonde mutation que connaît le système agro-alimentaire mondial et se hisser au niveau des structures internationales. Dans une optique de transparence fiscale au niveau international, le Maroc a entrepris une opération de régularisation des déclarations à travers le projet de contribution libératoire. C'est donc tout naturellement que le Crédit du Maroc a

déployé ses forces vives afin d'accompagner ses clients, à travers sa Banque Privée, dans leurs démarches obligatoires en leur proposant un service à forte valeur ajoutée et des solutions adaptées à leurs nouveaux besoins. Le marché des jeunes, enfin, a été adressé afin d'offrir à cette catégorie les moyens de se développer et s'épanouir. Sa jeunesse étant la première richesse du pays, tous les moyens sont mis en œuvre à l'échelle nationale afin de lui faciliter l'accès à l'éducation, à l'emploi, aux loisirs et à la construction de projets de vie personnels ou professionnels. C'est dans ce même état d'esprit que notre banque s'est mise à l'écoute de ce marché très particulier, saisissant bon nombre d'opportunités afin de lui faciliter l'ensemble de ces démarches et de l'accompagner au jour le jour dans la construction des projets structurants de la vie. ▲

Le Crédit du Maroc renforce sa stratégie sur le marché de l'agriculture et de l'agro-business

« Le marché de l'agriculture et de l'agro-alimentaire est aujourd'hui un axe de développement stratégique pour le Crédit du Maroc »



Par  
**Younes Bargach**

Directeur Marché de l'Agriculture et de l'Agro-alimentaire

Dès le lancement du Plan Maroc Vert, le Crédit du Maroc s'est inscrit comme partie prenante de ce projet structurant pour l'économie nationale en signant la convention pour accompagner les acteurs opérant dans le secteur de l'agriculture et de l'agro-alimentaire. Forte de son appartenance au groupe Crédit Agricole France, la banque dispose d'une légitimité et d'une expertise confirmées sur ce secteur. En 2014, et dans le cadre de la nouvelle organisation distributive mise en place, le Crédit du Maroc a renforcé son expertise en dédiant des ressources spécialisées aussi bien sur le plan commercial qu'au niveau du marché. Ce développement vise à renforcer le positionnement de la banque auprès des entreprises agricoles et agroalimentaires et à répondre aux besoins professionnels et privés des clients agriculteurs. Le Crédit du Maroc tend également à développer son portefeuille de clients de gamme supérieure en proposant des solutions adaptées.

La stratégie mise en œuvre par le Crédit du Maroc dans ce sens s'articule autour de 3 axes :

**Répondre aux attentes de chaque segment de cible et assurer la meilleure qualité de service.**

Pour cela, la direction s'est dotée d'un réseau de « Conseillers Agri » dont la principale mission est de faire profiter les clients actuels et potentiels de l'expertise Crédit du Maroc. Installés dans les régions agricoles à potentiel, ces interlocuteurs Agri apportent tout leur savoir-faire aux entreprises et procèdent constamment, grâce à des équipes dédiées, aux visites nécessaires des exploitations afin d'identifier de manière précise les besoins de financement de chaque client et de qualifier sa capacité d'endettement ainsi que le risque qui en découle. Dans une perspective de développement pour les années à venir, le Crédit du Maroc prévoit d'étoffer davantage ses équipes et renforcer sa présence sur le terrain.

UNE SPÉCIALISATION MÉTIERS POUR ACCOMPAGNER NOS CHANTIERS STRUCTURANTS

**Proposer des offres dédiées et financer les besoins d'exploitation et d'investissement.**

À cet effet, le Crédit du Maroc a récemment lancé deux produits nouveaux destinés aux professionnels de l'agriculture et de l'agro-alimentaire : le Crédit Campagne Agricole pour financer les besoins d'exploitation et le Crédit d'Investissement Agricole destiné à répondre aux besoins en investissement.

**Mettre en place des partenariats stratégiques avec des opérateurs de référence.**

Conscient du rôle primordial que peut jouer chaque intervenant dans le secteur agricole au Maroc, le Crédit du Maroc

a pris le parti de couvrir également les activités annexes à l'agriculture. Cela sous-entend la phyto-industrie, les professionnels des fertilisants, les sociétés d'emballages, les fournisseurs de machines agricoles... À travers sa direction de l'Agriculture et de l'Agro-alimentaire, le Crédit du Maroc adopte une approche personnalisée pour répondre au mieux aux attentes de cette catégorie de clients. Cela se traduit clairement par la qualité des services proposés et les conditions de financement très avantageuses qu'il offre. Il ambitionne ainsi de se positionner comme le spécialiste dans le financement des crédits agricoles et agro-alimentaires et le partenaire des agriculteurs, aussi bien à titre professionnel que privé. ▲

LE CRÉDIT DU MAROC SE DISTINGUE PAR SA STRATÉGIE GLOBALE QUI COUVRE L'ENSEMBLE DU MARCHÉ AGRI-AGRO TOUT EN ADOPTANT UNE APPROCHE DIFFÉRENCIÉE PAR SEGMENT :

- Cash Management
- Conventions Salariés
- Offre Banque Privée pour les dirigeants

- Monétique et e-banking
- Produits de placement pour la collecte des excédents de trésorerie

**LES ENTREPRISES**

Pour les entreprises, une approche visant à couvrir l'ensemble des besoins :

- Financement de trésorerie
- Financement des investissements de renouvellement et d'extension

---

- Offre Banque Privée
- Produits de placement des excédents saisonniers de trésorerie

**LES AGRICULTEURS**

Pour les agriculteurs, une approche globale des besoins professionnels et privés combinée à une approche par filière :

- Offre Banque au quotidien et e-banking
- Financement du besoin de trésorerie d'exploitation

- Des partenariats de référence avec des solutions de financement innovantes

## Le Crédit du Maroc, engagé sur le chemin du changement pour accompagner sa clientèle haut de gamme

**E**n 2014, le Crédit du Maroc a mis en place un dispositif commercial dédié au marché des clients haut de gamme visant à renforcer la proximité à travers l'expertise. Au niveau de chaque région, les clients haut de gamme ont à leur disposition un interlocuteur dédié : le conseiller « Premium ». Chargé de

la gestion de la relation au quotidien, le conseiller « Premium » est également formé pour répondre à tous leurs besoins sur le plan de l'épargne, des placements et du financement.

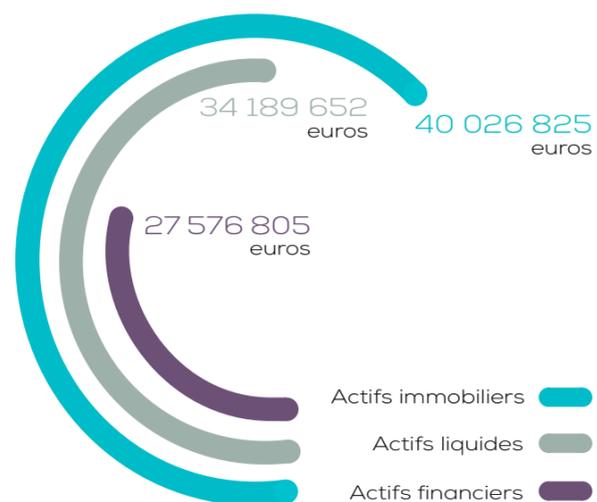
Plus de 56 conseillers spécialisés sont prévus pour prendre en charge ce segment de clientèle selon les standards du groupe Crédit Agricole France et améliorer ainsi la satisfaction client sur ce marché stratégique. Sur le plan national, l'année 2014 a également été marquée par l'amnistie fiscale en faveur des marocains détenant des biens et avoirs à l'étranger.

En adhérant au Forum mondial sur la transparence et l'échange de renseignements à des fins fiscales, le Maroc a signé son engagement dans un processus de conformité aux normes internationales en matière de transparence, notamment sur le plan financier. Le Crédit du Maroc s'est mobilisé en tant qu'acteur engagé dans l'accompagnement des grandes réformes qu'entreprend le pays et a de ce fait mobilisé sa Banque Privée pour assister ses clients déclarants dans leur démarche de régularisation, se positionnant ainsi comme conseiller et facilitateur. Le Crédit du Maroc a participé très activement à l'opération de contribution libératoire et a enregistré un nombre important de déclarations. Avec plus de 800 déclarations d'une valeur de 101 793 282 euros, nous pouvons nous féliciter de l'engagement de notre banque dans le processus de transparence, de la confiance de nos clients en notre organisme et des efforts consentis de nos collaborateurs.

À ce sujet, tout le réseau commercial et la Banque Privée ont pris part au projet et une batterie de produits et services a été déployée pour répondre aux besoins de nos clients en information dans un premier temps, et aux attentes relatives à la gestion patrimoniale ensuite.

Nous avons ainsi conçu des offres destinées à

### RÉPARTITION DES DÉCLARATIONS RELATIVES À LA CONTRIBUTION LIBÉRATOIRE COLLECTÉES PAR LE CRÉDIT DU MAROC



couvrir l'ouverture de comptes et l'équipement en moyens de paiement, mais aussi des solutions de placement, élargissant ainsi notre champ d'intervention à une dimension internationale. Grâce à son appartenance au groupe Crédit Agricole France, le Crédit du Maroc a également réussi à mobiliser des banques Caisses Régionales en France, LCL et les filiales du groupe autour de ce projet d'envergure. Plusieurs rencontres ont été tenues afin d'accompagner cette réforme nationale sur le plan international.

## Le Crédit du Maroc développe son offre dédiée aux jeunes et jeunes actifs

**E**n 2014, le Crédit du Maroc a pris un élan sans précédent dans le développement de son offre destinée aux 15-30 ans, confirmant ainsi son ambition d'accompagner la bancarisation des jeunes au Maroc et de faciliter leurs premiers pas dans la vie

active en les aidant à cultiver leur autonomie financière. C'est alors que le Crédit du Maroc a lancé l'offre « Mozaic », une solution complète qui comble les besoins de trois segments : adolescents (12-18 ans), étudiants et jeunes actifs, offrant à chacun des services et avantages adaptés à ses attentes.

Utilisable partout au Maroc, la carte « Mozaic » ouvre les portes d'un programme exclusif de bons plans, de stages et de réductions facilitant l'accès des jeunes à la scène culturelle marocaine.

Ce positionnement fait suite à une volonté stratégique d'offrir à notre jeunesse une solution adaptée à ses besoins sur le plan de l'épargne, du financement de projets personnels ou de la gestion quotidienne de ses revenus, quel que soit leur niveau.

En effet, l'offre « Mozaic » comprend une batterie de services bancaires et d'avantages extra-bancaires spécialement conçus pour simplifier aux jeunes marocains l'accès à la banque. Le pack comprend notamment une carte bancaire liée à un compte sur carnet avec tous les services d'une vraie banque en ligne afin de suivre la mobilité des jeunes et

leur garantir un accès permanent et en temps réel aux informations liées à leur compte. Pour donner à notre jeunesse une plateforme d'expression de ses talents, le Crédit du Maroc lui offre une ouverture privilégiée sur le monde professionnel avec un accès à des opportunités de stages et des journées découverte des métiers de la télévision et de la radio. C'est dans ce sens que la banque s'est associée à des acteurs de poids sur ce segment et a établi une collaboration publicitaire et de contenu avec Radio 2M.

À travers cette large palette de services, le Crédit du Maroc se positionne comme une banque partenaire qui accompagne ses clients depuis leurs premières économies jusqu'à la réalisation de leurs projets de vie, au Maroc ou à l'étranger. En effet, grâce à son appartenance au Groupe Crédit Agricole France, le Crédit du Maroc peut aujourd'hui garantir à ses clients étudiant en France un accompagnement complet en assurant la transition de leur compte « Mozaic » vers une agence LCL. Cette migration leur permet de conserver tous les avantages de leur pack doublés d'une exonération des frais de transfert d'argent depuis un compte Crédit du Maroc.

C'est foncièrement un pari d'avenir que choisit de relever le Crédit du Maroc en mettant ses ressources au service de la nouvelle génération et en restant à l'écoute de ses besoins dans une volonté de perfectionnement constant de son service.



# III. INNOVER POUR ÊTRE UTILE

## A

**UNE REFONTE PROFONDE DES SERVICES  
DE LA BANQUE POUR INITIER  
LA TRANSFORMATION DIGITALE**

**- LA DÉMATÉRIALISATION : L'AVENIR AUX  
PORTES DU CRÉDIT DU MAROC**

Décryptage, par Siham Nour, Membre du Comité Exécutif  
et Directeur Marketing & Marchés

- La dématérialisation : l'avenir aux portes du Crédit du Maroc

- Le Crédit du Maroc, engagé auprès des entreprises réalisant des opérations à l'international

**- BANQUE DIRECTE : LE « MULTI-ACCÈS »  
POUR RÉUSSIR LE PARI NUMÉRIQUE**

Page 58

## B

**LE MANAGEMENT RESPONSABLE,  
VALEUR PARTAGÉE ET AMBITION  
FÉDÉRATRICE AU SEIN DU CRÉDIT DU  
MAROC**

**- LE CRÉDIT DU MAROC, UNE ENTREPRISE  
RÉSOLUMENT CITOYENNE**

Éclairage par Mohamed Rachid Nejjar,  
Directeur – Direction Responsabilité d'Entreprise

**- LE TALENT A DE L'AVENIR**

- Expositions
- Opéra Don Giovanni
- Concours International de Piano

Page 68

# Une refonte profonde des services de la banque pour initier la transformation digitale

## DÉCRYPTAGE par Siham Nour

Membre du Comité Exécutif et Directeur Marketing & Marchés

L'avènement du tout digital a fondamentalement modifié les usages et pratiques du secteur bancaire. Le Crédit du Maroc, conscient de cette transformation et disposé à l'accompagner, a réalisé une profonde mutation dans son offre de service afin d'offrir à ses clients le meilleur de la banque.



## UNE REFONTE PROFONDE DES SERVICES DE LA BANQUE POUR INITIER LA TRANSFORMATION DIGITALE

### La dématérialisation : l'avenir aux portes du Crédit du Maroc

**F**ace à l'évolution des marchés et à la volumétrie croissante des données en entreprise, il devient de plus en plus difficile de garder le contrôle sur l'information et de garantir sa

traçabilité.

Le pari numérique s'impose comme un facteur de succès et la dématérialisation par la Gestion Electronique des Documents se révèle être un enjeu majeur dans le processus de modernisation des entreprises.

Le Crédit du Maroc accompagne cette transition numérique en proposant à ses clients des solutions de dématérialisation à la pointe de l'innovation, pour une gestion documentaire efficace et performante au sein de l'entreprise.

**Le Crédit du Maroc propose toute une gamme d'offres de banque en ligne dédiées aux particuliers et entreprises**

Dans l'optique de faciliter l'accès à l'ensemble de ses services, le Crédit du Maroc innove en mettant à la disposition de ses clients une solution de consultation gratuite de tous leurs documents bancaires.

e-Relevé permet au client du Crédit du Maroc d'accéder, en tout temps et instantanément via Internet, à l'ensemble de ses documents : relevés de comptes avec un historique de 24 mois, avis d'écriture, copies de chèques...

Conscient que la disponibilité des documents bancaires est une préoccupation constante pour l'entreprise également, le Crédit du Maroc a conçu la solution e-Documents pour accompagner ses clients dans la gestion quotidienne de leur business.

À travers cette offre, et sans plus attendre l'arrivée du courrier postal, l'entreprise peut accéder à distance aux copies des pièces comptables (extraits de compte, relevés de comptes, de cautions et de titres, échelles d'intérêts, avis d'écriture...) et visualiser les images des chèques et effets, les télécharger et les imprimer. L'accès à ce service se fait à travers le site de la banque [www.cdm.co.ma](http://www.cdm.co.ma) avec un identifiant personnel et un mot de passe, garantissant ainsi un accès rapide et sécurisé à l'information.

En proposant ces solutions de back-up, les plus complètes du marché, le Crédit du Maroc confirme sa position de banque innovante, précurseur sur le digital et la dématérialisation.

**Le Crédit du Maroc, engagé auprès des entreprises réalisant des opérations à l'international**

L'initiation des opérations de règlement bancaire à partir d'une plateforme Internet devient un standard de marché, notamment pour les transactions internationales. Ce canal permet à l'entreprise de gagner en efficacité à travers un suivi rigoureux des transactions en cours de manière simplifiée. Ainsi, l'entreprise réussit à sécuriser ses

“ L'initiative de dématérialisation est motivée par l'engagement éco-responsable du Crédit du Maroc. Par cette action, le Crédit du Maroc entend promouvoir un usage moins important du papier et préserver ainsi l'environnement écologique. »

importations, accélérer leur traitement et maîtriser leur traçabilité. Dans une volonté d'offrir à ses clients une solution innovante et complète, le Crédit du Maroc propose aux entreprises e-Trade, un portail de commerce international pour gérer à distance toutes les opérations d'importation. Cette solution de service sur Internet dédiée à la gestion des transactions internationales de crédit documentaire, de remise documentaire et de transfert international permet de gérer tout le cycle de vie d'une opération d'import depuis son initiation jusqu'au paiement, en passant par les demandes de financement en devise. e-Trade permet aussi de signer électroniquement les ordres de transfert en toute sécurité grâce à e-Sign, le certificat électronique de Barid eSign. Avec le service e-Swift, ces entreprises ont accès à leurs accusés de réception et les copies de leurs messages à travers un envoi automatique par email afin de fluidifier la relation avec leurs fournisseurs. Cette solution de notification sécurisée et confidentielle permet de suivre les transactions à distance sans avoir à se déplacer en agence et d'être notifié en temps réel du traitement des opérations sur les adresses email des collaborateurs. En proposant des solutions de dématérialisation à ses clients, le Crédit du Maroc offre plus de fiabilité aux entreprises, notamment en réduisant le risque d'erreur lié à la saisie manuelle.

L'entreprise gagne en efficacité grâce à l'échange instantané avec la banque et à l'automatisation des tâches répétitives avec l'utilisation de modèles préétablis. ●

#### FOCUS

Le zéro papier, une affaire de responsabilité d'entreprise

La dématérialisation, c'est aussi la réduction progressive mais notable de l'usage du papier dans tous les processus qui impliquent la banque, ses partenaires et ses clients.

Cet objectif émane de l'engagement éco-responsable profond du Crédit du Maroc pour répondre à un enjeu environnemental qui s'inscrit dans une logique de développement durable et rentable. Ayant pris conscience qu'un nombre colossal de pages imprimées sont au final simplement jetées, nous avons pris le pari de mettre fin, de manière graduelle, à ce gaspillage, se débarrassant de fait de l'encombrement créé par l'usage du papier. ●

## Banque Directe : le « multi-accès » pour réussir le pari numérique



© shutterstock.com

## UNE REFONTE PROFONDE DES SERVICES DE LA BANQUE POUR INITIER LA TRANSFORMATION DIGITALE

A

u Maroc, le web et les technologies mobiles connaissent une croissance importante, accélérant les

évolutions de comportements des consommateurs. Selon l'ANRT (Agence Nationale de Réglementation des Télécoms), le nombre d'abonnés Internet a atteint les 10 millions en 2014 avec un taux de croissance annuelle moyenne de 47%, tandis que le parc de téléphonie mobile s'est élevé à plus de 42 millions avec un taux de pénétration de la population de 142%.

En ligne avec son temps, le Crédit du Maroc a lancé Banque Directe en avril 2014, la première banque multi-canal en temps réel, accessible 24h/24 et 7j/7 pour accompagner ses clients partout et tout le temps.

Disponible sur ordinateur, smartphone, tablette ou directement au guichet

automatique bancaire, Banque Directe est connectée en temps réel avec le réseau d'agences bancaires de proximité et les guichets automatiques bancaires. Notre objectif premier est que le client dispose instantanément de l'information relative aux opérations exécutées sur ses comptes sur l'ensemble des canaux de distribution, lui donnant par ailleurs la possibilité d'effectuer ses virements internes et interbancaires, choisir lui-même son code multimédia d'accès à tous les services de banque à distance et le modifier à sa guise sur les guichets automatiques bancaires du Crédit du Maroc.

Le fait d'être pionniers dans notre domaine et premiers à avoir ouvert l'ensemble du parc de cartes bancaires au paiement à l'international nous a permis de faciliter au client l'ensemble de ses déplacements à l'étranger. Il lui est désormais possible de charger sa dotation en devises sur sa carte et d'en suivre la consommation en temps réel, sur son mobile ou via le net, en plus du suivi des détails de ses transactions par carte et de leurs plafonds d'utilisation.

Il ne nous aurait évidemment pas été possible d'élaborer cette offre sans le précieux retour de nos collaborateurs sur le terrain. Ils ont su faire preuve d'une écoute minutieuse de leurs clients pour remonter aux comités de direction et d'exécution une information juste et fiable. Nous avons ensuite capitalisé sur l'expérience et l'expertise de notre maison-mère

« Cette offre inédite, entièrement co-construite avec les clients de la banque, ouvre l'accès à des services bancaires transactionnels en mode multi-canal pour les particuliers, les professionnels et les très petites entreprises (TPE). »

## UNE REFONTE PROFONDE DES SERVICES DE LA BANQUE POUR INITIER LA TRANSFORMATION DIGITALE

« Dans un souci de fiabilité, le Crédit du Maroc a tenu à offrir un niveau de sécurité aux standards internationaux avec, en appui, le dispositif de surveillance et de prévention de sa maison-mère. »

le groupe Crédit Agricole France, première banque de proximité en France, pour créer une offre adaptée à notre marché.

Dans un souci de fiabilité, le Crédit du Maroc a tenu à offrir un niveau de sécurité aux standards internationaux avec, en appui, le dispositif de surveillance et de prévention de sa maison-mère.

Nos clients peuvent ainsi faire usage d'une messagerie sécurisée leur permettant de dialoguer avec leur banquier, formuler leurs demandes de rendez-vous et d'informations directement en ligne et recevoir la réponse sur une mailbox sécurisée. Conscients de la mixité linguistique qui existe au Maroc, nous avons veillé à rendre notre offre accessible à l'ensemble des marocains en faisant de Banque Directe le premier service disponible en trois langues : l'arabe, le français et l'anglais. Pour assurer une plus grande flexibilité de nos produits, nous avons tenu à façonner une formule adaptée et compétitive pour chaque profil de consommateur. En plus des services classiques de consultation et de transactionnel disponibles sur le marché, Banque Directe ouvre l'accès à des fonctionnalités nouvelles : une vision à 360° de la relation bancaire, une offre « PRO/TPE » complète, une offre haut de gamme dédiée et une transparence

totale de la banque. Notre client dispose ainsi de l'ensemble de ses documents bancaires, peut effectuer des recherches interactives, accéder et télécharger les détails et les historiques de ses comptes.

En lançant Banque Directe, le Crédit du Maroc vient non seulement répondre aux attentes des Marocains en termes de services online, mais aussi offrir à ses clients des prestations à forte valeur ajoutée et en cohérence totale avec ses valeurs de proximité, de satisfaction client, de responsabilité et d'utilité des services mis à la disposition des consommateurs.

Le Crédit du Maroc confirme ainsi son engagement à anticiper et satisfaire les besoins de ses clients particuliers, professionnels ou TPE en y apportant des réponses claires et pratiques à travers un service à distance de qualité ; un engagement que la signature de la banque « Le bon sens a de l'avenir » illustre parfaitement.

Au Crédit du Maroc, nous accordons une attention particulière à chaque profil de clients et nous nous engageons à répondre aux attentes de tous les marchés que nous adressons. C'est dans ce sens que nous vous donnons rendez-vous en 2015 pour vous faire découvrir les évolutions de Banque Directe au service des entreprises ! ●

« Le fait d'être pionniers dans notre domaine et premiers à avoir ouvert l'ensemble du parc de cartes bancaires au paiement à l'international nous a permis de faciliter au client l'ensemble de ses déplacements à l'étranger. »



# La Responsabilité Sociale d'Entreprise, valeur partagée et ambition fédératrice au sein du Crédit du Maroc

Le Crédit du Maroc, une entreprise résolument citoyenne



## DÉCRYPTAGE

par Mohamed Rachid Nejjar

Directeur – Direction  
Responsabilité d'Entreprise

Au Crédit du Maroc, nous plaçons la Responsabilité Sociale d'Entreprise au cœur de notre stratégie à long terme et de nos activités au quotidien. La RSE fait aujourd'hui partie intégrante de notre culture d'entreprise, à tous les niveaux et dans tous les domaines. Nous mettons ainsi un point d'honneur à prendre des décisions responsables tout au long du processus de création de valeur.

**A**fin de maintenir l'influence positive du Crédit du Maroc sur les partenaires impliqués dans ses activités, la famille professionnelle RSE a conçu une stratégie globale ciblant chacune des parties prenantes : clients, collaborateurs, actionnaires, fournisseurs, société civile et environnement. Chacune de nos entités traduit cette stratégie en initiatives spécifiques largement inspirées des enseignements du groupe Crédit Agricole France, notre mentor dans le domaine.

## FReD

**FReD est une démarche de promotion de la RSE participative et évolutive, mise en place au niveau du groupe Crédit Agricole S.A. et adoptée par le Crédit du Maroc depuis janvier 2012. Elle vise à généraliser les pratiques RSE par l'engagement de toutes les entités, tout en préservant le libre arbitre de leurs priorités parmi une batterie d'engagements qui s'intègrent au sein de trois référentiels distincts correspondant aux trois piliers de la RSE :**

### Le référentiel FIDES

Pensé pour cadrer l'action économique des entités du groupe, FIDES regroupe 6

engagements visant à renforcer la confiance que placent en nous nos partenaires et parties prenantes. Parmi les champs d'action proposés, nous avons privilégié en 2014 la consolidation de l'éthique dans les affaires et dans les opérations à travers la sensibilisation de nos collaborateurs aux risques de fraude et le déploiement de l'outil d'analyse comportementale NORKOM. Cet outil technologique nous permet de détecter et de traiter à tout moment les alertes sur des opérations atypiques susceptibles de cacher des actes de blanchiment d'argent. Nous veillons ainsi à protéger les intérêts de nos clients en privilégiant la transparence et la déontologie dans toutes nos opérations. Dans ce sens, nous avons également tenu à renforcer l'efficacité de traitement des réclamations en organisant des séances de formation ciblées, à cet effet, dans 177 de nos agences réparties sur 3 régions.

### Le référentiel RESPECT

RESPECT est constitué de 7 engagements qui convergent vers le développement des hommes et de l'écosystème sociétal. Conformément à cet axe, notre société se doit entre autres d'adhérer activement aux valeurs du Groupe, garantir l'équité, promouvoir la diversité et favoriser la qualité de vie au travail. C'est ainsi que le Crédit du Maroc a relevé le défi de la diversité avec la prévision de l'emploi de personnes à besoins spécifiques ou en situation défavorisée. Nous

## UNE REFONTE PROFONDE DES SERVICES DE LA BANQUE POUR INITIER LA TRANSFORMATION DIGITALE



avons également créé un programme d'aide aux nécessiteux en faisant participer nos collaborateurs à une campagne continue de collecte de couvertures et vêtements chauds pour venir en aide à des associations à but non lucratif. Conscients que notre capital humain est notre ressource la plus précieuse, nous organisons périodiquement des événements de rencontre et de partage entre nos collaborateurs dans une ambiance détendue et ludique afin de les aider à se ressourcer après l'effort et renforcer leur esprit d'appartenance.

### Le référentiel DEMETER

Conçu pour favoriser la préservation de l'environnement, DEMETER comporte 6 engagements qui adressent notamment la maîtrise de notre empreinte environnementale, la considération du facteur environnemental dans nos processus d'achat et la promotion de l'innovation verte au sein de notre entreprise. Nous avons donc naturellement porté notre intérêt sur la réduction de notre consommation en papier et en électricité, avec pour objectif de réduire chacune d'elles d'au moins 15% entre 2013 et 2016, à raison de 5% par an. En 2014, nous avons réussi à réduire notre consommation annuelle en papier de 10,8% et notre consommation électrique de 6,2%, soit un dépassement d'objectif de 116% et 24% respectivement.

Par ailleurs, nous avons également adopté une politique d'achat responsable à travers l'autoévaluation RSE de nos fournisseurs qui a abouti à un taux de retour de 67%.

En somme, nous avons été satisfaits de constater, à travers l'audit effectué par le cabinet PriceWaterhouseCoopers, que les efforts du management pour sensibiliser, former et impliquer nos collaborateurs dans une démarche RSE globale ont porté leurs fruits, faisant du Crédit du Maroc une entreprise résolument citoyenne qui aspire toujours à un avenir serein pour son environnement et la planète. ●



## **Le talent** a de l'avenir

Partenaire engagé dans l'éducation artistique, le Crédit du Maroc contribue depuis sa création à la mise en valeur du patrimoine culturel du Maroc et à la promotion de sa qualité et sa diversité à travers l'accompagnement de grandes manifestations. Au Crédit du Maroc, nous croyons en l'avenir. C'est dans ce sens que la banque affiche son soutien et œuvre en faveur de la valorisation des jeunes talents. Le Crédit du Maroc, de la passion et du bon sens !

## LE CRÉDIT DU MAROC PORTE LA VOIX DE L'OPÉRA NATIONAL

Pour le Crédit du Maroc, la promotion de la culture n'est pas une mode, un engouement passager, mais la cristallisation de notre foi en l'avenir. C'est ainsi que, sans déroger à sa vocation de mécène, le Crédit du Maroc apporte un soutien renouvelé à l'Orchestre Philharmonique du Maroc dans sa quête de sensibilisation du public marocain aux charmes de l'opéra. Pour cette édition, l'OPM interprète brillamment et dans des conditions spectaculaires «l'Opéra des opéras» : Don Giovanni de Mozart. Adaptée et mise en scène par Jean-Marc Biskup, cette œuvre dramatique atypique alliant musique, chant et danse regroupe 20 choristes, 8 solistes chanteurs et 58 musiciens sous la direction de Benoît Girault, pianiste de formation, qui a accompagné l'OPM pendant 5 ans. Opéra en deux actes de Wolfgang Amadeus Mozart d'après le livret de Lorenzo Da Ponte, Don Giovanni est inspiré du mythe de «Don Juan», ce jeune noble qui, au grand dam de son père, mène une vie insouciant de faste et de luxe.

« Cette démarche rentre dans la continuité des efforts du Crédit du Maroc en termes de promotion de la culture, ligne directrice de ses actions de mécénat et d'accompagnement des étoiles montantes de l'art ; son soutien inconditionnel à ce moment fort de l'année 2014 s'impose donc comme une évidence. »

*Baldoméro Valverde,  
Président du Directoire.*

## LE CRÉDIT DU MAROC DONNE LE LA

Accompagner des personnes talentueuses, créatives et volontaires et leur donner les moyens de réaliser leur projet de vie, c'est la mission que se donne le Crédit du Maroc à travers le soutien du Concours International de Piano de l'Orchestre Philharmonique du Maroc. Cet engagement de notre banque à promouvoir l'art et la culture illustre certaines de nos convictions historiques et profondes : la confiance dans l'individu et la recherche de l'excellence. Depuis plus de treize ans, ce concours permet d'enrichir la scène internationale de virtuoses en devenir et remplit, au fil des éditions, sa mission de révélateur de talents. Le Crédit du Maroc, pour la quatrième année consécutive, choisit d'être le parrain de cette noble cause et apporter, au delà du support financier, un appui humain déterminant. La 14<sup>ème</sup> édition de ce grand carrefour des talents du monde n'a pas manqué de séduire les mélomanes avec des concertos de Mozart, Beethoven, Tchaikovski et Prokofiev, avec le grand Olivier HOLT à la baguette de l'Orchestre Philharmonique.



© DR

## UNE REFONTE PROFONDE DES SERVICES DE LA BANQUE POUR INITIER LA TRANSFORMATION DIGITALE

## LA LOFT ART GALLERY, UN ÉCRIN POUR L'ART CONTEMPORAIN

Partenaire de l'art sous toutes ses formes, le Crédit du Maroc s'est associé à la Loft Art Gallery afin de soutenir les acteurs de la scène artistique marocaine ici et de par le monde. À travers la promotion d'artistes modernes et contemporains marocains en accueillant un nombre important d'expositions, le Crédit du Maroc, en partenariat avec la galerie Loft, offre à son public une vision inédite de l'histoire de l'art moderne marocain où les frontières entre art moderne et art contemporain au Maroc se confondent, et contribue à l'exportation de cet art par delà nos frontières.



© DR

*Technique mixte sur bois  
Mohammed HAMIDI*



# IV. RÉSEAU DES AGENCES DU CRÉDIT DU MAROC

76 GRAND CASABLANCA

---

74 HORS CASABLANCA

---

79 RÉSEAU À L'ÉTRANGER

# GRAND CASABLANCA

## MOHAMMED V

48/58, bd Mohammed V  
Tél.: 05 22 47 73 19  
Fax.: 05 22 47 72 81

## A

### ABDELLATIF BENKADDOUR

Angle Bd Abdellatif Benkaddour et  
rue Molière  
Tél.: 05 22 94 15 30  
Fax.: 05 22 42 24 03

### AHL LOGHLAM

Bd Mohammed Zefzaf, 14  
lotissement Salam-Ahl Loughlam  
Tél.: 05 22 76 78 62  
Fax.: 05 22 42 23 77

### AIN EL BORJA

13, résidence Assalam, boulevard  
Ibnou Tachafine  
Tél.: 05 22 63 86 86

### AIN HAROUDA

5-6, Bd Al Maghreb Al Arabi  
Ain Harouda  
Tél.: 05 22 33 27 11  
Fax.: 05 22 42 24 05

### AIN SEBAA

Km 7,3-route de Rabat  
Ain Sebaâ  
Tél.: 05 22 66 37 06  
Fax.: 05 22 35 59 26

### AIN SEBAA EL OULJA

Lotissement El Oulja II, lot n°130  
Ain Sebaâ  
Tél.: 05 22 35 81 04/05  
Fax.: 05 22 34 30 04

### AIT YAFALMANE

39, rue Aït Yafalmane  
Tél.: 05 22 28 02 94  
Fax.: 05 22 28 92 19

### ALAZHAR

Ahl Loughlam, lot. Al Azhar,  
immeuble F-Sidi Bernoussi  
Tél.: 05 22 75 05 00/54  
Fax.: 05 22 75 05 69

### AL FADL

Angle Bd Smara et rue 203-Inara  
Tél.: 05 22 50 00 93  
Fax.: 05 22 52 56 47

### AL HAMIDIA

Lot. n° 4, lot Al Oods-Sidi Bernous-  
si-Zenata  
Tél.: 05 22 73 88 82  
Fax.: 05 22 73 88 68

## AL HOUDA

133, Av. 2 Mars, résidence Alhayat  
Tél.: 05 22 83 69 59  
Fax.: 05 22 42 21 46

## AL KHEIR

78, rue 7-Sidi Bernoussi II  
Tél.: 05 22 76 58 02  
Fax.: 05 22 73 54 47

## AL MOSTAKBAL

Résidence Collaboration, angle RS  
1029 Sidi Maârouf et Bd Al Oods  
Tél.: 05 22 58 31 27  
Fax.: 05 22 47 74 69

## AL QODS

385, Bd Souhaib Erroumi-Sidi  
Bernousi  
Tél.: 05 22 73 17 73  
Fax.: 05 22 73 85 01

## ANFA

211, Bd d'Anfa  
Tél.: 05 22 36 08 46  
Fax.: 05 22 39 61 73

## ATTACHAROUK

588, Bd Okba Bnou Nafie  
Tél.: 05 22 70 06 87  
Fax.: 05 22 47 72 10

## B

### BEAUSEJOUR

Angle Bd Roudani & rue El Kadi  
Bekkar  
Tél.: 05 22 25 39 94  
Fax.: 05 22 42 21 24

### BEN J'DIA

23, rue Ahmed Lebrihi  
Tél.: 05 22 44 03 07/08  
Fax.: 05 22 42 21 72

### BIR ANZARANE

Angle boulevard Bir Anzarane et  
rue Ali Abderrazak  
Tél.: 05 22 95 08 75  
Fax.: 05 22 94 04 19

### BIR ANZARANE II

62, boulevard Bir Anzarane-Maârif  
Tél.: 05 22 77 41 35  
Fax.: 05 22 42 24 30

### BOURGOGNE

160, angle Bd de Bourgogne  
et rue de Nice  
Tél.: 05 22 29 90 38  
Fax.: 05 22 49 05 81

## BOURGOGNE EXTENTION

203, avenue de Témara-Bourgogne  
Tél.: 05 22 94 75 90  
Fax.: 05 22 42 23 71

## BOUSKOURA

Lot. Lafarge-centre Bouskoura,  
lot n°3  
Tél.: 05 22 59 23 89  
Fax.: 05 22 59 23 90

## C

### CASA VOYAGEURS

20, place Prince Sidi Mohammed  
Belvédère  
Tél.: 05 22 24 84 64

### CALIFORNIE

Angle Bd Panoramique et route de  
la Mecque  
Tél.: 05 22 87 42 88  
Fax.: 05 22 42 23 73

### CHEFCHAOUNI

Bd Chefchaouni et rue Abdelhamid  
Bnou Badis-Ain Sebaâ  
Tél.: 05 22 66 24 16  
Fax.: 05 22 42 24 63

### CIL

38, rue Atlas-Hay Essalam-CIL  
Tél.: 05 22 94 02 88  
Fax.: 05 22 42 23 33

## D

### DANDOUNE

136, lot Dandoune-Sidi Maârouf  
Tél.: 05 22 58 39 03  
Fax.: 05 22 58 01 29

### DERB GHALLEF

Boulevard Bir Anzarane  
Derb Ghallef  
Tél.: 05 22 77 40 90  
Fax.: 05 22 42 21 00

### DEUX MARS

Angle avenue 2 mars & rue  
Salonique  
Tél.: 05 22 83 78 13  
Fax.: 05 22 83 60 16

## E

### EL FIDA

326, Bd El Fida  
Tél.: 05 22 83 15 02  
Fax.: 05 22 83 70 05

### EL OULFA

Angle Bd Oued Tensift & Bd Oued  
Sebou-El Oulfa  
Tél.: 05 22 90 03 24  
Fax.: 05 22 90 50 86

### EL OULFA MOULAY THAMI

10, lotissement Moulay Thami  
El Oulfa  
Tél.: 05 22 89 70 00  
Fax.: 05 22 42 24 29

### EMILE ZOLA

146, Bd Emile Zola  
Tél.: 05 22 24 08 10  
Fax.: 05 22 42 21 79

### ERRAHMA

Lot n° 158, lotissement Madinat  
Errahma  
Tél.: 05 22 89 26 74  
Fax.: 05 22 42 24 22

### ESSOUNA

293, Bd 2 Mars  
Tél.: 05 22 82 50 74  
Fax.: 05 22 82 50 75

## F

### FRANCEVILLE

Angle Bd Ghandi et rue Mohammed  
Hayani  
Tél.: 05 22 23 62 41  
Fax.: 05 22 23 70 06

## G

### GAUTHIER

128, rue Taha Houcine-Gauthier  
Tél.: 05 22 20 80 57/62  
Fax.: 05 22 20 82 75

### GHANDI

90, Bd Ghandi  
Tél.: 05 22 39 02 41  
Fax.: 05 22 39 08 02

## H

### HAD SOUALEM

203, Lotissement Anhi  
Had Soualem  
Tél.: 05 22 96 49 30  
Fax.: 05 22 96 49 31

### HASSAN 1<sup>ER</sup>

Angle rue Mikhail Nouaïma et  
avenue Hassan 1<sup>er</sup>  
Tél.: 05 22 47 38 87  
Fax.: 05 22 47 75 76

### HAY CHRIFA

Angle rue 1 et rue 15, Hay Chrifa  
Ain Chock  
Tél.: 05 22 87 08 25/26  
Fax.: 05 22 87 08 29

### HAY ESSALAM

262, Bd Yacoub El Mansour  
Tél.: 05 22 39 69 45/46  
Fax.: 05 22 42 21 99

### HAY HASSANI

45/47, Bd Afghanistan  
Tél.: 05 22 90 66 38  
Fax.: 05 22 42 21 91

### HAY MOHAMMADI

16, Lot. Nadia, Bd de la Grande  
Ceinture  
Tél.: 05 22 60 38 28

### HAY MOULAY ABDELLAH

492, Bd Al Oods-Inara II  
Tél.: 05 22 50 60 64/65  
Fax.: 05 22 50 65 82

### HAY NASSIM

Lot 167, lotissement Nassim  
Tél.: 05 22 89 14 30  
Fax.: 05 22 47 74 04

### HAY SADRI

Angle Bd des Forces Auxiliaires  
& rue n°10  
Tél.: 05 22 70 85 07/40  
Fax.: 05 22 71 29 30

## I

### IBN TACHFINE

Angle boulevard Ibn Tachfine & rue  
Soldat Emile Brunet  
Tél.: 05 22 60 94 87  
Fax.: 05 22 60 95 22

### IBNOU KOTAIBA

306, Bd Abdelmoumen  
Tél.: 05 22 25 20 49  
Fax.: 05 22 25 24 64

### IBNOU ROCHD

111/113, angle Bd Abdelmoumen et  
rue Van Zeeland  
Tél.: 05 22 22 76 52/53  
Fax.: 05 22 42 21 14

### IBNOU SINA

2, Imm. B1, Bd Ibnou Sina  
Hay El Hassani  
Tél.: 05 22 89 81 26  
Fax.: 05 22 47 76 45

## J

### IDRISS 1<sup>ER</sup>

6 et 6A, boulevard Moulay Idriss 1<sup>er</sup>  
Les Hôpitaux  
Tél.: 05 22 86 37 64  
Fax.: 05 22 47 75 91

### IDRISSIA

754, Bd Bouchaib Doukkali  
Idrissia I  
Tél.: 05 22 28 99 15  
Fax.: 05 22 42 21 84

### IFRIQUIA

402, bd Al Wahda Al Ifriquia  
Hay Jawadi  
Tél.: 05 22 59 98 28  
Fax.: 05 22 47 75 58

### INARA

61, Bd de Taza-Hay Moulay  
Abdellah-Ain Chock  
Tél.: 05 22 21 81 67  
Fax.: 05 22 42 21 85

## J

### JAWHARA

Angle bd Mohammed Bakkali et bd  
Houcine Souissi-Sidi Moumen  
Tél.: 05 22 72 96 50  
Fax.: 05 22 42 24 15

## K

### KOREA

Rue 15, n° 215-Sidi Maârouf 4  
Tél.: 05 22 80 94 16

## L

### LA FRATERNITE

56, angle Bd d'Anfa et rue Jean  
Jaurès-Gauthier  
Tél.: 05 22 48 48 98  
Fax.: 05 22 42 21 45

### LA RESISTANCE

Angle Bd de la Résistance et rue  
Bachir Ibrahim  
Tél.: 05 22 54 00 51

### LIBERTE

212, Bd de la Résistance-Place  
Lemaigre Dubreuil  
Tél.: 05 22 26 35 49

### LISSASFA

Lotissement Smiralda, lot 33, Bd  
Al Atlas  
Tél.: 05 22 65 13 67  
Fax.: 05 22 47 75 92

## M

### MAARIF CANTAL

35, place du Cantal-Maârif  
Tél.: 05 22 25 66 89/95  
Fax.: 05 22 23 05 77

### MAARIF ROUDANI

374, Bd Brahim Roudani-Maârif  
Tél.: 05 22 25 28 13

### MABROUKA

174, Bd du Nil  
Tél.: 05 22 38 95 09  
Fax.: 05 22 42 21 86

### MEDIOUNA

439, avenue Mohammed VI  
Tél.: 05 22 81 07 83  
Fax.: 05 22 42 21 22

### MEKDAD LAHRIZI

79, avenue Mekdad Lahrizi  
Citè Djamaâ  
Tél.: 05 22 56 77 71  
Fax.: 05 22 42 21 52

### MERS SULTAN

Angle rue Hadj Ammar Riffi et  
Bd Rahal Meskini  
Tél.: 05 22 31 09 57  
Fax.: 05 22 44 03 46

### MOHAMMED BOUZIANE

Lotissement n° 5/8, boulevard  
Mohammed Bouziane  
Tél.: 05 22 56 98 91

### MOHAMMED DIOURI

76/80, rue Mohammed Diouri  
Tél.: 05 22 44 52 05/06  
Fax.: 05 22 42 21 96

### MOHAMMED V EXTENSION

357, boulevard Mohammed V  
Tél.: 05 22 24 02 95  
Fax.: 05 22 42 24 02

### MOHAMMED VI

Angle bd Mohammed VI et rue 249,  
Immeuble 3-Hay Moulay Abdellah  
Tél.: 05 22 52 14 99  
Fax.: 05 22 52 60 72

### MOSTAPHA EL MAANI

355, rue Mostapha El Maâni  
Tél.: 05 22 26 38 01/02  
Fax.: 05 22 42 21 76

### MOULAY YOUSSEF

Angle Bd Moulay Youssef et rue  
Goulmima  
Tél.: 05 22 48 03 17

## O

### ONZE JANVIER

14, Bd 11 Janvier  
Tél.: 05 22 26 70 99

### OUED DAOURA

346 bis, Bd Oued Daoura-EI Oulfa  
Tél.: 05 22 93 47 00  
Fax.: 05 22 93 47 90

### OUED EDDAHAB

182, Bd Oued Eddahab-Jamila 7  
Tél.: 05 22 37 80 07/13

### OUED EL MAKHAZINE

40, Bd Bordeaux  
Tél.: 05 22 22 69 91/92

### OULED TALEB

40, rue 18, lotissement Ouled Taleb  
Ain Chok  
Tél.: 05 22 52 19 13  
Fax.: 05 22 42 21 59

### OULED ZIANE

80, avenue Ouled Ziane  
Tél.: 05 22 44 03 42

### OULMES

Résidence les Lilas, angle Bd  
Yaâcoub El Mansour et Ishak Ben  
Hanine  
Tél.: 05 22 77 44 61  
Fax.: 05 22 47 74 09

### OUM RABII

230, boulevard Oum Rabii  
Lot. 338-Groupe U-El Oulfa  
Tél.: 05 22 93 00 97  
Fax.: 05 22 42 21 07

## P

### PALMIER

38, Bd du 9 avril-Palmier  
Tél.: 05 22 47 71 04/06  
Fax.: 05 22 99 23 28

### PANORAMIQUE

373, Bd Panoramique  
Tél.: 05 22 52 56 89  
Fax.: 05 22 42 21 58

### PHARE

Angle avenue du Phare et rue Bab  
Al Irfane  
Tél.: 05 22 36 51 20/21  
Fax.: 05 22 36 51 23

## R

### ROCHES NOIRES

## SBATA 6 NOVEMBRE

436, angle avenue 6 Novembre et avenue du Nil-Sbata  
Tél.: 05 22 55 59 42  
Fax.: 05 22 55 59 57

## SIDI BERNOUSSI

Lot. Amal III, Bd Abi Dar Al Ghaffari, lot 187 -Sidi Bernoussi  
Tél.: 05 22 73 12 24  
Fax.: 05 22 42 21 30

## SIDI EL KHADIR

82, lotissement El Khair Hay El Hassani  
Tél.: 05 22 93 26 25  
Fax.: 05 22 47 74 20

## SIDI MAAROUF

157, route 1029, lotissement Amine Sidi Maârouf  
Tél.: 05 22 97 56 71/72  
Fax.: 05 22 42 21 32

## SIDI MOUMEN

Angle Bd Laila Asmaâ et rue Al Adarissa-Sidi Moumen  
Tél.: 05 22 70 25 57

## SOCRATE

48, rue Socrate  
Tél.: 05 22 77 41 24  
Fax.: 05 22 47 74 41

## STRASBOURG

1, rue de Strasbourg  
Tél.: 05 22 31 33 74  
Fax.: 05 22 42 23 69



## TADDART

66, route de Taddart-Polo  
Tél.: 05 22 28 37 89  
Fax.: 05 22 42 23 69



## VAL D'ANFA

Angle Bd Moulay Rachid et rue Bab Erajaâ-Val d'Anfa  
Tél.: 05 22 94 00 98  
Fax.: 05 22 42 23 79

## VAL FLEURI

Angle rue El Bachir Laâlj et Ahmed El Kadmiri-Plateau Maârif  
Tél.: 05 22 77 41 02  
Fax.: 05 22 25 45 22

## VICTOIRE

182, rue de Strasbourg  
Tél.: 05 22 30 79 32  
Fax.: 05 22 45 08 79



## ZERKTOUNI

170, Bd Zerktouni  
Tél.: 05 22 47 10 28/29  
Fax.: 05 22 47 28 35

## ZERKTOUNI LES FLEURS

15, angle Bd Zerktouni et rue Lucerne  
Tél.: 05 22 29 74 23  
Fax.: 05 22 20 57 48

## ZOUBIR

Lot. n° 59, boulevard Zoubir EL Oulfa  
Tél.: 05 22 93 09 66  
Fax.: 05 22 91 40 42

## ESPACES MASKANE

### AÏN SEBAA

Km 7,3-route de Rabat-Aïn Sebââ  
Tél.: 05 22 47 70 86  
Fax.: 05 22 34 30 04

### BIR ANZARANE

Angle Bir Anzarane et rue Ali Abderrazak  
Tél.: 05 22 39 12 25/33  
Fax.: 05 22 39 13 82

### DEUX MARS

Angle boulevard 2 mars et rue Salonique  
Tél.: 05 22 83 88 87/92

### LA RESISTANCE

Angle Bd de la Résistance et rue Bachir Ibrahimy  
Tél.: 05 22 44 97 03/24  
Fax.: 05 22 44 96 61

### OUM RABII

Angle rue El Bachir Laâlj et rue Ahmed El Kadmiri-Plateau Maârif  
Tél.: 05 22 99 37 85/49  
Fax.: 05 22 99 37 27

### TADDART

65-68, résidence Tiguemi avenue des FAR-Cité Taddart  
Tél.: 05 28 82 33 21  
Fax.: 05 22 42 23 05

### TALBORJT

Imm. Marhaba, angle Av. 29 février & Bd Mohammed Cheikh Saâdi  
Tél.: 05 28 82 22 35  
Fax.: 05 28 84 48 38

### TIKIOUINE

Lot n° 35A, route de Tiznit Tikiouine  
Tél.: 05 28 28 53 37  
Fax.: 05 22 42 23 31

### AHFIR

Angle Bd de Berkane et rue de la Résistance  
Tél.: 05 36 62 70 91  
Fax.: 05 36 62 70 93

### AIN TAOUJDATE

Route de Fès, Aïn Taoujdate centre Province d'El Hajeb  
Tél.: 05 35 44 01 19  
Fax.: 05 35 44 05 02

### AIT MELLOUL

### AIT MELLOUL

Angle route de Tiznit et rue de l'hôpital, lot Guichard-Province d'Agadir  
Tél.: 05 28 24 04 72  
Fax.: 05 28 24 07 75

### LAHRACH

Avenue Mohammed V (route de Biougra) - Hay Lahrach  
Tél.: 05 28 24 01 57  
Fax.: 05 22 42 21 10

### AL HOCEÏMA

### AL HOCEÏMA

108, Bd Mohammed V  
Tél.: 05 39 98 26 06  
Fax.: 05 39 98 12 84

### EL MENZEH

40, rue Bir Anzarane-El Menzeh  
Tél.: 05 39 84 16 27  
Fax.: 05 22 42 23 86

### ASSILAH

13, avenue Imam Assila  
Tél.: 05 39 41 63 44  
Fax.: 05 22 42 23 20

## AZEMMOUR

31, avenue Mohammed V Lot. Al Oods  
Tél.: 05 23 34 70 84  
Fax.: 05 22 47 76 00

### AZILAL

Angle avenue Hassan II et rue Mokawim Chahid Daoudi  
Tél.: 05 23 45 94 70  
Fax.: 05 22 42 24 10

### AZROU

Boulevard Hassan II-Ahadaf  
Tél.: 05 35 56 06 30/33  
Fax.: 05 35 56 06 26

### BEN AHMED

18, boulevard Moulay Abdellah Quartier Administratif  
Tél.: 05 23 40 71 23  
Fax.: 05 23 40 86 83

### BENGUERIR

12, avenue Mohammed V  
Tél.: 05 24 31 76 79  
Fax.: 05 22 42 24 01

### BENI MELLAL

### BENI MELLAL

263, Bd Mohammed V  
Tél.: 05 23 48 38 19

### HASSAN II

38, boulevard Hassan II  
Tél.: 05 23 48 02 39  
Fax.: 05 23 48 04 35

### LAATTAOUIA

Lot. Al amal, Unité 772  
Tél.: 05 24 23 59 46  
Fax.: 05 22 42 23 78

### MOHAMMED VI

Bd 20 août, Ouled Hamdane Lot. Khalifa  
Tél.: 05 23 42 04 70  
Fax.: 05 22 42 23 27

### BENSLIMANE

152, avenue Hassan II  
Tél.: 05 23 29 08 47  
Fax.: 05 22 47 74 68

## BERKANE

### BERKANE

44, Bd Mohammed V  
Tél.: 05 36 61 05 10  
Fax.: 05 36 61 45 10

### BENI SNASSEN

Angle rue Drâa et Bd Echouhada Hay Al Massira  
Tél.: 05 36 61 35 63  
Fax.: 05 36 61 35 65

### ESSAADA

Angle Bd Mohammed V et rue Atlas Sidi Slimane Cherâa  
Tél.: 05 36 25 53 91  
Fax.: 05 36 25 53 89

### HASSAN II

260, Bd Hassan II  
Tél.: 05 36 23 19 50  
Fax.: 05 22 42 22 65

### BERRECHID

### BERRECHID

57, rue Averroès  
Tél.: 05 22 33 72 33  
Fax.: 05 22 42 21 25

### EZZAHRA

19, Bd Mohammed V-Hay Al Youssr  
Tél.: 05 22 32 67 09  
Fax.: 05 22 42 21 49

### BIOUGRA

Avenue Hassan II  
Tél.: 05 28 81 95 12  
Fax.: 05 22 42 24 38

### BOUZNIKA

Avenue Allal Ben Abdellah  
Tél.: 05 37 74 35 88

### CHEFCHAOUEN

Place Mohammed V  
Tél.: 05 39 98 94 01  
Fax.: 05 22 47 74 08

### DAKHLA

Boulevard Mohammed V, Imm. Crédit du Maroc  
Tél.: 05 28 89 73 61  
Fax.: 05 22 53 20 78

### DEROUA

Angle Bd. 11 janvier et Bd Oum Rabii, lotissement Khadija  
Tél.: 05 22 53 20 78

## DRIOUCH

90/92, Bd Hassan II  
Tél.: 05 36 36 61 08  
Fax.: 05 36 36 65 30

### EL HAJEB

1, rue 8-Ain Sihand  
Tél.: 05 35 54 32 21  
Fax.: 05 22 42 24 19

### EL JADIDA

### EL JADIDA

1, boulevard Mohammed VI  
Tél.: 05 23 34 35 12  
Fax.: 05 23 35 12 46

### IBNOU BADIS

14, Bd Ibnou Badis-Kodiat Bendriss  
Tél.: 05 23 37 04 98  
Fax.: 05 22 42 24 49

### LALLA ZAHRA

Boulevard Chouhada  
Tél.: 05 23 39 59 12  
Fax.: 05 22 42 24 09

### SAADA

Résidence Najmat Aljanoub, Imm. B Quartier Phare  
Tél.: 05 23 35 46 33/42  
Fax.: 05 23 35 44 75

### SIDI MOUSSA

Boulevard Bir Anzarane, route de Marrakech  
Tél.: 05 23 35 24 29  
Fax.: 05 23 35 23 90

### EL KELAA DES SRAGHNA

508, angle Bd Mohammed V et rue Allal Ben Abdellah-Souigia  
Tél.: 05 24 41 25 73  
Fax.: 05 24 41 25 77

### ERFOUD

Angle avenue Moulay El hassan et boulevard Moulay Ismail  
Tél.: 05 35 57 89 09  
Fax.: 05 35 57 89 10

### ESSAOUIRA

### ESSAOUIRA

12, place Moulay El Hassan  
Tél.: 05 24 47 58 19  
Fax.: 05 22 42 22 36

# HORS CASABLANCA

## AGADIR

### AL FEDDYA

Imm. 10, avenue Hassan 1<sup>er</sup> Quartier Dakhla  
Tél.: 05 28 22 96 97/79  
Fax.: 05 28 22 99 56

### AL HOUDA

27, quartier Al Houda  
Tél.: 05 28 32 07 28  
Fax.: 05 22 42 23 82

### AL INBIAAT

7-8, complexe Al Amal, avenue Hassan II  
Tél.: 05 28 82 80 72  
Fax.: 05 22 47 76 39

### AL MOUQAOUAMA

Place des Taxis-Imm. Bakrim Quartier industriel  
Tél.: 05 28 82 06 92  
Fax.: 05 22 42 22 98

### AL WIFAK

Lotissement El Wifak, lot n° C 309 Bensergao  
Tél.: 05 28 28 16 55  
Fax.: 05 22 42 24 35

### AOURIR

Route Nationale 1, province Agadir-Ida Outanane  
Tél.: 05 28 31 53 33  
Fax.: 05 22 42 24 36

### BOUARGANE

28, avenue Abderrahim Bouabid Erac Bouargane  
Tél.: 05 28 23 57 62  
Fax.: 05 22 42 23 83

### CENTRE

Imm. T, avenue des FAR  
Tél.: 05 28 84 01 88  
Fax.: 05 28 84 10 11

### CITE UNIVERSITAIRE

64, Bd Messaoud El Wakfaoui, Hay Assalam  
Tél.: 05 28 21 30 28  
Fax.: 05 28 22 11 05

### DCHEIRA

34, Bd Bir Anzarane  
Tél.: 05 28 27 16 18  
Fax.: 05 22 42 22 03

### FOUNTY

Résidence Tafraout, lot 8-11 Cité Founty  
Tél.: 05 28 21 52 85  
Fax.: 05 28 21 52 86

### OUFELLA

Imm. Crédit du Maroc, Bd Mohammed V  
Tél.: 05 28 84 67 28/29  
Fax.: 05 22 47 76 31

**QUARTIER ADMINISTRATIF**  
Angle Av. El Aqaba et Av. la Princesse Lalla Amina, résidence Jawharat Mogador  
Tél.: 05 24 47 69 51  
Fax: 05 22 42 21 01

## FES

**AL BARAKA**  
129, Lot. Al Baraka-Bensouda  
Tél.: 05 35 72 98 50  
Fax: 05 35 65 55 73  
**AL HADIKA**  
Route de Méknes- Les Merinides  
Tél.: 05 35 75 45 18  
Fax: 05 22 47 74 06  
**ALLAL BEN ABDELLAH**  
Angle rue Lalla Fatima Zahra et Bd Allal Ben Abdellah  
Tél.: 05 35 94 01 83  
Fax: 05 22 47 75 70

**ATLAS**  
Avenue Roi Houssein de Jordanie, résidence Tarik-route d'Imouzzer  
Tél.: 05 35 64 16 96  
Fax: 05 35 65 94 37  
**BAB FTOUH**  
14/16, Bd Al Watan  
Tél.: 05 35 64 99 52  
Fax: 05 35 63 05 26

**BADR**  
9, résidence Nakhla route Ain Smen  
Tél.: 05 35 61 05 62  
Fax: 05 22 42 21 13  
**DAR DBIBEGH**  
Angle avenue Hassan II & rue Ribat Al Kheir  
Tél.: 05 35 93 00 78  
Fax: 05 22 42 21 09

**EL WAFI**  
Avenue El Wafi, route de Sefrou  
Tél.: 05 35 61 99 27  
Fax: 05 22 47 75 57

**ESSAADA**  
433, cité Zaza Essaâda, route Ain Chkef  
Tél.: 05 35 96 24 80  
Fax: 05 22 42 21 09  
**MAMOUNIA**  
Route de Sefrou, Lotissement Mamounia, lot 24/1  
Tél.: 05 35 73 49 19  
Fax: 05 22 42 24 23

**MONT FLEURI**  
Avenue Ouahrane-Mont Fleuri  
Tél.: 05 35 73 05 55  
Fax.: 05 22 42 24 00

**MOULAY DRISS**  
Angle avenue Abou Oubeida Ibnou Al Jarrah et rue Abou Hanifa  
Tél.: 05 35 62 12 79  
Fax: 05 35 93 14 38

**NARJISS**  
196/198, Lot. El Ouafa, avenue Moulay Rachid, route de Sefrou  
Tél.: 05 35 61 44 73/74  
Fax: 05 35 61 44 71  
**RAS CHERRATINE**  
52, rue Ras Cherratine  
Tél.: 05 35 63 35 90

**ROUTE DE SEFROU**  
28, angle rue Martil et avenue Moulay Rachid  
Tél.: 05 35 73 09 49  
Fax: 05 22 42 24 23

**VILLE NOUVELLE**  
Angle Bd Mohammed V et rue Mokhtar Soussi  
Tél.: 05 35 62 57 51  
Fax: 05 35 65 44 82

## FKIH BEN SALAH

1, Bd Mohammed V  
Tél.: 05 23 43 86 27/28

## FNIDEQ

Avenue Mohammed V  
Tél.: 05 39 67 52 90/91  
Fax: 05 22 42 23 14

## GUELMIM

198/200, Bd Youssef Ben Tachfine  
Tél.: 05 28 87 32 23  
Fax: 05 22 42 22 94

## GUERCIF

Angle Bd Moulay Youssef & rue des Almohades-Al Farah  
Tél.: 05 35 67 56 27

## HAD BELFAA

Lot. Boudi Abdellah-Province Chtouka Ait Baha  
Tél.: 05 28 20 90 04/06  
Fax: 05 28 20 95 86

## HARHOURA

Avenue Prince Moulay Abdellah  
Tél.: 05 37 64 50 39  
Fax: 05 37 64 51 30

## IMINTANOUT

Angle route nationale 8 et avenue Abdelkrim El Khattabi  
Tél.: 05 24 45 28 91  
Fax: 05 22 42 24 53

## IMZOUREN

140/142, rue Casablanca  
Tél.: 05 39 80 78 04  
Fax: 05 22 42 23 87

## INEZGANE

Avenue Mohammed V  
Tél.: 05 28 83 22 55  
Fax: 05 22 42 22 92

## KENITRA

**BIR RAMI**  
5, Lotissement Al Wahda, Avenue Mohammed V-Bir Rami  
Tél.: 05 37 36 15 38  
Fax: 05 22 47 75 79  
**KHABBAZAT**  
2, angle rue 9 & Bd Mohammed V  
Tél.: 05 37 37 86 45  
Fax: 05 22 47 75 79

**MOHAMMED V**  
Angle avenue Mohammed V et rue Sebou  
Tél.: 05 37 32 05 10  
Fax: 05 37 37 97 86  
**MOULAY ABDELAZIZ**  
2, angle Bd Mohammed Diouri & Bd Moulay Abdelaziz  
Tél.: 05 37 37 37 04/05  
Fax: 05 37 37 11 42

**OULED OUIJH**  
87, bloc I  
Tél.: 05 37 32 01 70  
Fax: 05 37 35 23 89

## KHEMISSET

53, angle avenue Mohammed V & rue Volubilis  
Tél.: 05 37 55 62 28  
Fax: 05 37 55 49 39

## KHENIFRA

11, boulevard Zerktouni-Cité Ennajah  
Tél.: 05 35 38 46 27/29  
Fax: 05 35 38 46 31

## KHOURIBGA

**KHOURIBGA**  
20, rue Moulay Idriss  
Tél.: 05 23 56 28 22  
Fax: 05 23 56 55 61  
**MOHAMMED VI**  
111, rue Ahmed El Hiba-Hay Ikbal  
Tél.: 05 23 56 76 99  
Fax: 05 22 42 24 11

**ZELLAKA**  
1007, Bd Moukaouama-Hay Al Oods  
Tél.: 05 23 49 61 48  
Fax: 05 23 49 61 38

## KSAR LEKBIR

15, route de Larache, lotissement Ben Aatallah  
Tél.: 05 39 90 24 25  
Fax: 05 39 90 24 26

## LAAYOUNE

**6 NOVEMBRE**  
190, avenue Chahid Bouchraya  
Place Dchera  
Tél.: 05 28 99 52 06/07  
Fax: 05 28 99 52 08

## LAQLIAA

Laqliaa centre, route principale de Biougra  
Tél.: 05 28 31 17 03  
Fax: 05 22 42 24 32

## LARACHE

**LARACHE**  
20, Bd Mohammed V  
Tél.: 05 39 91 27 08  
Fax: 05 39 91 27 09  
**MAGHREB EL JADID**  
Lotissement Ain El Ati  
Tél.: 05 39 52 18 44  
Fax: 05 22 42 23 30

## M'DIQ

39, angle avenue Al Andalouss et avenue Kadi Ayad  
Tél.: 05 39 97 50 83  
Fax: 05 22 42 24 26

## MARRAKECH

**ABDELKRIM EL KHATTABI**  
176, Bd Abdelkrim El Khattabi  
Tél.: 05 24 43 73 26/44  
Fax: 05 22 42 22 40

**AL MASSAR**  
607, lotissement Massar-route de Safi  
Tél.: 05 24 33 52 13  
Fax: 05 22 47 74 73

**AL MASSIRA**  
Doha Forum du Sud-Al Massira II  
Tél.: 05 24 34 59 63  
Fax: 05 24 34 59 37

**ARSET LAMAACH**  
129, rue Houmane El Fetouaki  
Tél.: 05 24 38 49 57  
Fax: 05 22 42 22 45

**BAB DOUKKALA**  
Avenue Hassan II, Imm. des Habous  
Tél.: 05 24 43 63 96  
Fax: 05 24 43 79 92

**CHARAF**  
565, avenue Allal El Fassi lotissement Charaf  
Tél.: 05 24 29 26 94  
Fax: 05 22 42 24 06

**DAOUDIATE**  
3, avenue Allal El Fassi, lotissement Bokar, Immeuble E  
Tél.: 05 24 33 28 56/57  
Fax: 05 22 42 22 41

**DOUAR EL ASKAR**  
10, Bd d'Essaouira  
Tél.: 05 24 34 43 52

**GUELIZ**  
215, avenue Mohammed V  
Tél.: 05 24 43 40 67  
Fax: 05 22 42 22 44

**HASSAN II**  
Angle bd Hassan II et rue El Houssein ben M'barek  
Tél.: 05 24 45 77 39  
Fax: 05 22 42 23 81

**MEDINA**  
43, rue Bab Agnaou  
Tél.: 05 24 44 22 35

**MHAMID**  
Avenue Guemassa-lotissement Mhamid  
Tél.: 05 24 36 19 96

**SIDI ABBAD**  
312, Bd Prince Moulay Abdellah  
Tél.: 05 24 31 26 39  
Fax: 05 24 31 26 35

**SIDI YOUSSEF BEN ALI**  
3, Lot. Bismallah n°4 Tassultante Sidi Youssef Ben Ali  
Tél.: 05 24 40 80 35

**TARGA**  
Lotissement Myriem, lot 90, route de Targa-Arrondissement Ménara  
Tél.: 05 24 34 86 40  
Fax: 05 22 42 24 66

**TENSIFT**  
Angle Bd Allal Al Fassi et Bd Abdelkrim El Khattabi  
Tél.: 05 24 30 33 17  
Fax: 05 24 30 33 18

**VICTOR HUGO**  
14, Camp Lghoul, route de Targa  
Tél.: 05 24 43 66 18  
Fax: 05 24 43 66 24

## MARTIL

Avenue Moulay Rachid  
Tél.: 05 39 68 84 87  
Fax: 05 22 42 21 05

## MEKNES

**BAB BERRIMA**  
1/2, Bab Berrima, avenue du Mellah  
Tél.: 05 35 53 49 54  
Fax: 05 35 55 37 96

**CORDOBA**  
13, Bd Zaitoune  
Tél.: 05 35 46 64 89  
Fax: 05 22 42 24 16

**EL BASSATINE**  
246, boulevard Ahmed Benchekroun  
Tél.: 05 35 50 29 51  
Fax: 05 22 42 24 31

**HAMRIA**  
28, Bd Mohammed V  
Tél.: 05 35 52 00 20  
Fax: 05 22 42 22 75

**HOTEL DE VILLE**  
13, Bd Mohammed El Mknassi (ex. rue de Ghana)  
Tél.: 05 35 52 55 87  
Fax: 05 22 47 76 44

**IBN SINA**  
Résidence Alia, avenue des FAR  
route de Fès-Meknès  
Tél.: 05 35 52 39 60/61  
Fax: 05 22 42 22 77

**MARJANE**  
41, avenue Mohammed VI, route Agouray, Lotissement Marjane II  
Tél.: 05 35 46 85 28  
Fax: 05 35 46 91 20

**OUISLANE**  
Lot Cadem n° 124  
Tél.: 05 35 54 88 47  
Fax: 05 35 54 88 41

**ROUAMZINE**  
Angle avenue Moulay Ismail & Bd Benizdane-Complexe Habous, Bab Bou Ameir  
Tél.: 05 35 53 33 61  
Fax: 05 22 42 22 76

**SIDI BOUZEKRI**  
Lotissement El Yosr-Quartier Industriel Sidi Bouzekri-route El Hajeb

Tél.: 05 35 55 05 56  
Fax: 05 22 42 24 17  
**YACOB EL MANSOUR**  
16, angle avenue Yacoub El Mansour et rue Sidi Brahim-Hamria  
Tél.: 05 35 52 40 87  
Fax: 05 22 42 23 89

**ZITOUNE**  
Lotissement Ismalia, lot 60, rue 2 n° 22  
Tél.: 05 35 53 78 06  
Fax: 05 22 47 72 66

## MIDELT

Avenue Hassan II  
Tél.: 05 35 36 02 65  
Fax: 05 22 47 75 12

## MOHAMMEDIA

**AL ALIA**  
Bd Mounastir, n°B103  
Derb Chabab-El Alia  
Tél.: 05 23 32 34 56  
Fax: 05 23 30 27 50

**AL MANAR**  
Lotissement Al Manar-Al Alia  
Tél.: 05 23 28 67 69  
Fax: 05 22 42 21 02

**BEN YAKHLAF**  
Bd la Marche Verte, immeuble Louizia  
Tél.: 05 23 33 57 81  
Fax: 05 22 42 24 33

**HASSANIA**  
714, Bd Al Moukawama, Lotissement Hassania I  
Tél.: 05 23 28 51 58  
Fax: 05 23 28 51 55

**JRIDA**  
Rue Abderrahmane Serghini  
Tél.: 05 23 32 23 14  
Fax: 05 23 42 21 73

**PALESTINE**  
Lotissement Houria, lot n°110, Bd de la Palestine  
Tél.: 05 23 28 75 67  
Fax: 05 22 42 24 18

## MONTE ARUI

323, Bd Hassan II  
Tél.: 05 36 36 28 10  
Fax: 05 36 36 27 97

## NADOR

**AL MASSIRA**  
Angle avenue Hassan II et Bd Youssef Ben Tachfine

Tél.: 05 36 60 39 85  
Fax: 05 36 33 68 54  
**FAR**  
191, avenue des FAR  
Tél.: 05 36 33 14 66  
Fax: 05 36 33 17 89

**SAKIA EL HAMRA**  
Boulevard Sakia Al Hamra  
Tél.: 05 36 33 57 75  
Fax: 05 22 42 24 46

**SIDI ALI**  
64, avenue Mohammed V  
Tél.: 05 36 60 60 24  
Fax: 05 36 33 06 64

**TAOUIMA**  
476/482, boulevard Taouima  
Tél.: 05 36 33 68 54  
Fax: 05 22 47 74 40

**ZEGANGANE**  
117, boulevard Mohammed V  
Tél.: 05 36 35 00 49  
Fax: 05 22 42 24 04

## OUARZAZATE

Angle Bd Mohammed V et Bd Bir Anzarane-Cité Moukaouama  
Tél.: 05 24 88 27 26  
Fax: 05 24 88 24 99

## OUAZZANE

123, rue Zerktouni-Haddadin  
Tél.: 05 37 46 01 76  
Fax: 05 22 42 23 76

## OUED ZEM

Angle Bd Mohammed V et rue Laâyoune  
Tél.: 05 23 41 05 45  
Fax: 05 23 41 06 01

## OIJDA

**ALLAL EL FASSI**  
2, Bd Allal Al Fassi-D'har El M'halla  
**BADR**  
Angle Bd Prince Moulay Hassan et rue Archimède  
Tél.: 05 36 68 75 53  
Fax: 05 36 68 75 44

**BOUDIR**  
160, rue Boudir  
Tél.: 05 36 68 75 10  
**JAOUHARA**  
1, rue B2, Lot. Jaouhara  
Tél.: 05 36 51 54 56  
Fax: 05 22 47 73 53

## LES IRIS

44, boulevard Oum Rabii-Lotissement les Iris  
Tél.: 05 36 53 35 14  
Fax: 05 22 42 24 64

## PLACE 16 AOUT

30, Bd Mohammed V  
Tél.: 05 36 68 26 96  
Fax: 05 22 42 22 54

## SI LAKHDAR

13, route de Taza, lotissement Boulouiz  
Tél.: 05 36 51 05 58  
Fax: 05 22 42 22 51

## SIDI ABDELWAHAB

157, rue Lieutenant Belhoucine  
Tél.: 05 36 68 22 73  
Fax: 05 22 42 22 52

## SIDI MAAFA

Boulevard Al Makdis-Hay El Qods  
Tél.: 05 36 50 51 58  
Fax: 05 22 47 74 03

## OULAD TEIMA

Bd Mohammed V-province de Taroudant  
Tél.: 05 28 52 62 63  
Fax: 05 28 52 74 22

## RABAT

### ABDELMOUMEN

37, avenue Abdelmoumen  
Tél.: 05 37 70 05 77

### AGDAL

78, angle rue Fal Ould Oumeir & rue Atlas  
Tél.: 05 37 67 40 99

### ALLAL BEN ABDELLAH

5, avenue Allal Ben Abdellah  
Tél.: 05 37 72 19 61  
Fax: 05 37 73 24 32

### AVENUE DE FRANCE

18, avenue de France-Agdal  
Tél.: 05 37 77 90 99

### BAB TAMESNA

Angle avenue Hassan II et avenue Madagascar-Diour Jamaâ  
Tél.: 05 37 70 39 55  
Fax: 05 37 20 54 20

### BIN EL OUIDANE

Angle avenue Bin El Ouidane & Dayat Aoua-Agdal  
Tél.: 05 37 67 43 52/53  
Fax: 05 37 68 69 31

### EL MENZEH

11/19, Hay El Menzeh, Cité Yacoub Al Mansour  
Tél.: 05 37 79 01 16

## ENNAKHIL

Lot. N°10, Av. Ennakhil, Immeuble 2 Hay Ryad  
Tél.: 05 37 56 57 20  
Fax: 05 22 42 22 17

## HASSAN

Angle avenue Ryad et rue Chellah, Sahat Al Wahda Al Ifriquia-Hassan  
Tél.: 05 37 26 40 48  
Fax: 05 37 26 40 49

## HASSAN II

Avenue Hassan II-Bab El Had  
Tél.: 05 37 73 75 41  
Fax: 05 22 42 24 08

## HAY EL KHEIR

21, boulevard Sidi Mohammed Ben Abdellah-Yacoub Al Mansour  
Tél.: 05 37 69 99 38  
Fax: 05 22 42 21 03

## HAY NAHDA

12, résidence Al Waha n° 8, route des Zaërs-Souissi  
Tél.: 05 37 65 66 71  
Fax: 05 37 65 60 97

## HAY RYAD

Secteur 3, lot 23, n° 6 Imm. Assa-naoubar  
Tél.: 05 37 71 67 34/51  
Fax: 05 37 71 67 87

## IBN SINA

20, avenue Ibn Sina - Agdal  
Tél.: 05 37 67 57 88  
Fax: 05 22 42 24 12

## MABELLA

51, avenue Tadla-Mabella  
Tél.: 05 37 75 73 02  
Fax: 05 37 75 40 30

## OCEAN

52, Abdelkrim Al Khattabi  
Tél.: 05 37 72 53 87  
Fax: 05 37 20 78 88

## SOUISSI

Km 25, avenue Mohammed VI  
Tél.: 05 37 75 25 30/35  
Fax: 05 37 75 46 15

## YACOUB EL MANSOUR

59, avenue Al Massira Al Khadra  
Tél.: 05 37 79 43 79  
Fax: 05 37 28 20 95

## SAFI

### SAFI

Angle rue du R'bat & Av. Abdelmoumen Ben Ali  
Tél.: 05 24 46 23 30/61  
Fax: 05 22 42 22 35

### PLATEAU

Angle rue Ahmed Taib Benhima et rue Driss Ben Abdellah  
Tél.: 05 24 62 28 56  
Fax: 05 24 62 29 77

## VILLE NOUVELLE

14, avenue Kennedy  
Tél.: 05 24 63 03 30  
Fax: 05 22 42 24 07

## SALE

### AL JADIDA

Angle avenue Al Atlas et Belle vue, Immeuble J  
Tél.: 05 37 53 48 86

### EL KARIA

64, avenue Moulay Abdellah Hay El Farah  
Tél.: 05 37 83 57 24  
Fax: 05 22 42 23 26

### HAY AL AMAL

5, Imm B, lotissement Rahat Al Bal, Lot Ard Chemaou, bloc 45  
Tél.: 05 37 84 94 90  
Fax: 05 22 42 24 28

### HAY SALAM

Avenue Abdelkrim El Khattabi  
Tél.: 05 37 81 47 87  
Fax: 05 22 42 23 68

### MEDINA

Avenue 2 mars  
Tél.: 05 37 78 28 16  
Fax: 05 37 78 22 55

### MOHAMMED V

13, avenue Mohammed V - Salé Tabriquet  
Tél.: 05 37 85 09 49  
Fax: 05 37 85 09 50

### TABRIQUET

Avenue Mohammed V, Lot. Karima, lot. n° 202  
Tél.: 05 37 85 17 60  
Fax: 05 37 85 05 31

## SEBT OULED NEMMA

103, boulevard Hassan II  
Tél.: 05 23 47 14 62  
Fax: 05 23 47 15 04

## SEFROU

69, lotissement Idaougnidef, Hay Benseffar  
Tél.: 05 35 66 08 17  
Fax: 05 22 47 75 38

## SELOUANE

Angle Bd Mohammed V & rue Larache  
Tél.: 05 36 35 85 61/62

## SETTAT

### CHTAIBA

6, boulevard Zerktouni, résidence Assif-Nazlet Cheikh  
Tél.: 05 23 72 10 49  
Fax: 05 22 47 74 39

### HASSAN II

30, avenue Hassan II  
Tél.: 05 23 40 45 56  
Fax: 05 23 40 15 78

## SIDI BENNOUR

Avenue des FAR  
Tél.: 05 23 34 94 19  
Fax: 05 22 42 21 68

## SIDI BIBI

Lotissement Oucheikh, route de Tiznit-Province Chtouka-Aït Baha  
Tél.: 05 28 81 64 58  
Fax: 05 22 42 24 37

## SIDI KACEM

1, Bd Mohammed V, Rés. Al Manar  
Tél.: 05 37 59 05 53  
Fax: 05 37 59 04 93

## SIDI SLIMANE

22, angle avenue Hassan II & avenue Bir Anzarane  
Tél.: 05 37 50 26 99  
Fax: 05 37 50 06 98

## SOUK EL ARBA

21, angle route de Tanger & route de Rabat  
Tél.: 05 37 90 36 84  
Fax: 05 37 90 14 18

## TANGER

### AL MAJD

Angle avenue Al Qods et rue C Saâda  
Tél.: 05 39 36 10 17  
Fax: 05 39 36 12 12

### ATLANTIQUE

Lot 45, zone logistique de la zone franche d'exploitation  
Tél.: 05 39 39 37 55/56  
Fax: 05 39 39 37 57

### BEN DIBANE

49, rue Chahid Ben Hammouch, Lot. Florencia  
Tél.: 05 39 95 51 87  
Fax: 05 39 95 51 86

## BENI MAKADA

178, avenue Moulay Slimane  
Tél.: 05 39 95 50 31

## BRANES

50, angle avenue Abi Zaâra et rue Ibn Ardoum  
Tél.: 05 39 38 17 44  
Fax: 05 39 38 17 43

## CASTILLA

160, avenue de Fès  
Tél.: 05 39 32 59 54  
Fax: 05 39 32 59 53

## CENTRE

Angle rue Abou Bakr Seddik et rue Lafayette  
Tél.: 05 39 94 26 29  
Fax: 05 22 42 21 21

## CORNICHE

Rue Abdellah Habti, Rés. Afif 8  
Tél.: 05 39 94 60 92  
Fax: 05 22 47 75 66

## DRISSIA

Angle avenue Tarik Ben Ziad et rue Mohammed Ben Taouite  
Tél.: 05 39 36 16 57  
Fax: 05 22 42 21 08

## GRAND SOCCO

32, rue d'Italie  
Tél.: 05 39 93 53 55  
Fax: 05 39 37 20 30

## LIGUE ARABE

Lotissement Hadj Tattari n° 26, route de Tétouan-Souriyine  
Tél.: 05 39 94 61 68/48  
Fax: 05 39 32 17 55

## MOULAY ISMAIL

24, avenue moulay Ismail  
Tél.: 05 39 94 09 76  
Fax: 05 22 42 24 20

## PASTEUR

Angle Av. Mohammed V & rue Moussa Bnou Noussair  
Tél.: 05 39 93 19 16  
Fax: 05 22 42 21 16

## SOUANI

5, angle rue Atlas et Av. Moulay Abdelhafid-Souani  
Tél.: 05 39 31 73 09

## YOUSSEF IBN TACHFINE

Angle rue Ibn Tachfine et rue El Iraq Immeuble B, Bloc 1  
Tél.: 05 39 94 09 72  
Fax: 05 22 42 24 25

## TAOUNAT

Bd Mohammed V  
Tél.: 05 35 68 80 42  
Fax: 05 22 47 74 07

## TAOURIRT

Boulevard Moulay Abdellah  
Tél.: 05 36 69 85 46/77  
Fax: 05 36 69 86 02

## TAROUDANT

**TAROUDANT**  
4, Bd Mohammed V-Asarag  
Tél.: 05 28 85 12 52  
Fax: 05 22 42 22 95

### MHAITA

Route de Marrakech-Mhaita  
Tél.: 05 28 55 03 37  
Fax: 05 22 42 23 84

## TAZA

**TAZA**  
70, avenue Allal Ben Abdellah  
Tél.: 05 35 67 48 67  
Fax: 05 35 67 31 10

### ALADARISSA

48, bloc 1-Hay Al Adarissa-Taza ville nouvelle  
Tél.: 05 35 28 58 39  
Fax: 05 22 42 23 29

## TEMARA

### CENTRE

Avenue Hassan II  
Tél.: 05 37 74 06 39  
Fax: 05 37 74 06 59

### GUICH LOUDAYA

Résidence Laÿyoune II, avenue Guich Loudaya  
Tél.: 05 37 56 21 03  
Fax: 05 22 42 24 47

### MASSIRA

18, rue Al Firdouss, avenue Moulay Ali Chrif  
Tél.: 05 37 61 41 86  
Fax: 05 22 42 22 26

### SIDI YAHYA

Route de Sidi Yahia, avenue Hassan 1<sup>er</sup>  
Tél.: 05 37 61 38 47  
Fax: 05 22 42 24 13

## TETOUAN

### BAB NOUADER

4/6, angle Bd Prince Héritier Sidi Mohammed & Bd Youssef Ben Tachfine  
Tél.: 05 39 70 39 70

### KHALID IBNOU EL WALID

179, avenue Khalid Ibnou El Walid Sidi Talha  
Tél.: 05 39 70 43 25  
Fax: 05 22 42 24 21

## ESPACES MASKANE

### AGADIR OUFELLA

Imm. Crédit du Maroc, boulevard Mohammed V  
Tél.: 05 28 84 86 03  
Fax: 05 22 47 76 31

### FES BADR

433, Cité Zaza Essaâda, route Ain Chkef  
Tél.: 05 35 61 11 25/49  
Fax: 05 22 42 22 84

### MARRAKECH EL KHATTABI

176, Bd Abdelkrim El Khattabi  
Tél.: 05 24 43 41 92/97  
Fax: 05 24 42 04 41

### RABAT HASSAN

Angle avenue Ryad et rue Chellah Sahat Al Wahda Al Ifriquia-Hassan  
Tél.: 05 37 20 45 21

### TANGER LIGUE ARABE

97, avenue Moulay Ismail  
Tél.: 05 39 32 36 00/01

## TIFLET

Avenue Mohammed V-Tifelt centre  
Tél.: 05 37 51 00 55  
Fax: 05 22 47 73 43

## TINERHIR

1, Bd Mohammed V  
Tél.: 05 24 83 56 21  
Fax: 05 24 83 33 95

## TIT MELLIL

Lotissement Amal, lot n°12  
Tél.: 05 22 33 18 74  
Fax: 05 22 42 21 64

## TIZNIT

**TIZNIT**  
Place Youssoufia-Ville Nouvelle  
Tél.: 05 28 86 37 89  
Fax: 05 28 86 27 74

### EL OBOUR

Imm. Goujjani bd Bir Anzarane Route de Guelmim  
Tél.: 05 28 60 29 28  
Fax: 05 22 47 73 37

# RÉSEAU À L'ÉTRANGER

### SUCCURSALE DE PARIS

13, avenue de Clichy, 75 017 Paris France  
Tél.: +33 (0) 1 45 22 83 01  
Fax: +33 (0) 1 42 93 08 87

### AGENCE AVIGNON

17, Bd Saint Ruf, 84 000 Avignon-France  
Tél.: +33 (0) 4 90 16 20 10  
Fax: 33 (0) 4 90 16 20 11

### BUREAU DE REPRESENTATION DE MILAN

Via Marocchetti 21- 20 139-Milan-Italie  
Tél.: +39 (0) 025 86 14 260  
Fax: +39 (0) 025 68 17 756





 مصرف المغرب  
CRÉDIT DU MAROC

— Le bon sens a de l'avenir —