



- LIVRET FINANCIER -

RÉSULTATS FINANCIERS

au 31 décembre 2019



مصرف المغرب
CRÉDIT DU MAROC



SOMMAIRE

■ Communiqué de Presse en Français.....	3
■ Communiqué de Presse en Arabe.....	6
■ Normes et principes comptables appliqués par le groupe.....	8
■ États financiers consolidés IFRS.....	13
■ Notes et Annexes IFRS.....	15
■ Rapport Général des commissaires aux comptes des états consolidés.....	26
■ Comptes Sociaux au 31 décembre 2019.....	27
■ Rapport Général des commissaires aux comptes des états sociaux.....	35
■ Rapport spécial des commissaires aux comptes.....	36
■ État des honoraires versés aux contrôleurs.....	38
■ Rapport ESG.....	39
■ Rapport de gestion.....	58

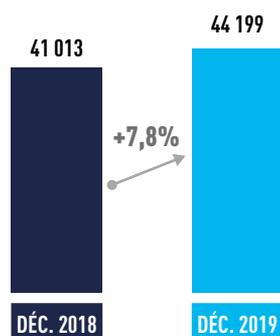
Résultats consolidés annuels 2019

CRÉDIT DU MAROC : DES PERFORMANCES COMMERCIALES ET FINANCIÈRES FAVORABLES

Des résultats annuels probants faisant ressortir un résultat net part du groupe de 508,8 MDH.

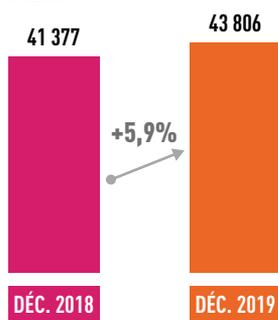
Le Conseil de Surveillance du Crédit du Maroc, présidé par Monsieur Ismaïl Fassi-Fihri, a examiné lors de sa séance du 18 février 2020, l'activité et les comptes arrêtés au 31 décembre 2019 par le Directoire.

ENCOURS CRÉDITS



En millions de dirhams

ENCOURS RESSOURCES BILAN



En millions de dirhams

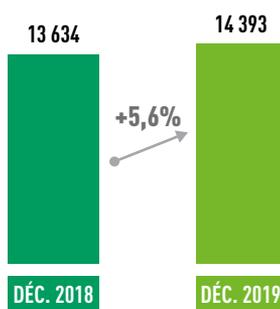
UNE ACTIVITÉ DE CRÉDIT EN CROISSANCE CONTINUE – ENCOURS CRÉDITS +7,8%

Crédit du Maroc continue d'accompagner le développement de l'économie marocaine avec des emplois clientèle qui s'apprécient, à fin décembre 2019, de 7,8% à 44 199 millions de dirhams. Il est à noter que les créances en souffrance évoluent de manière maîtrisée de 1,4% à 3 520 millions de dirhams.

Les crédits aux particuliers progressent de 6,6% à 18 450 millions de dirhams, grâce à une bonne orientation de la production qui se monte à 4 592 millions de dirhams en 2019. Crédit du Maroc porte ainsi ses parts de marché à 6,71% sur le crédit à l'habitat (+7 points de base) et à 7,30% sur le crédit à la consommation (+43 points de base).

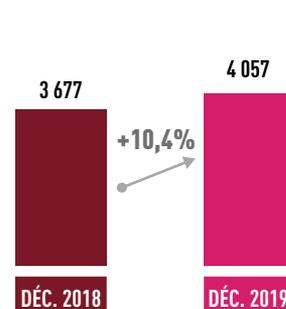
S'agissant du marché des entreprises, Crédit du Maroc enregistre des performances favorables sur les crédits d'équipement (+7,6%), le crédit-bail (+10,6%) et les crédits court terme (+4,6%).

CRÉDITS HABITAT



En millions de dirhams

CRÉDIT À LA CONSOMMATION



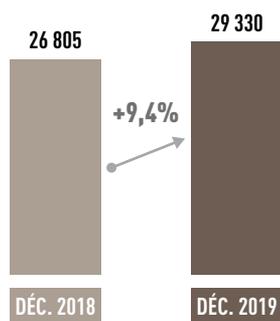
En millions de dirhams

UNE DYNAMIQUE FAVORABLE SUR LES RESSOURCES - ENCOURS RESSOURCES BILAN +5,9%

Crédit du Maroc affiche une progression des ressources bilan, à fin décembre 2019, de 5,9% à 43 806 millions de dirhams, profitant de l'orientation positive des ressources à vue en hausse de 9,4% à 29 330 millions de dirhams et de la bonne tenue des ressources d'épargne en évolution de 3,1% à 9 822 millions de dirhams.

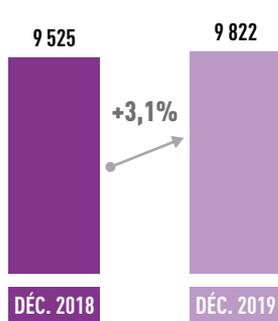
Les ressources hors bilan connaissent également une évolution favorable, grâce aux solutions de diversification de l'épargne proposées aux clients, avec une production en forte progression de 89,3% à 3 136 millions de dirhams au titre de 2019, tirée principalement par la collecte OPCVM qui s'apprécie de 179,2%.

RESSOURCES À VUE



En millions de dirhams

RESSOURCES D'ÉPARGNE



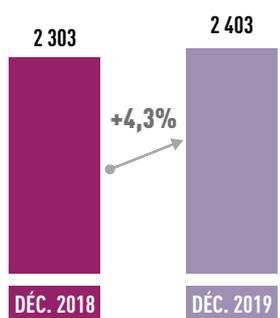
En millions de dirhams

UN DÉVELOPPEMENT SOUTENU DE LA BANCASSURANCE - PRIMES BANCASSURANCE NON VIE +8,7%

Crédit du Maroc continue de développer son activité bancassurance, avec des primes collectées en non vie en hausse de 8,7% à fin 2019, pour s'établir à 186,2 millions de dirhams.

Cette performance est liée à la fois à l'intérêt grandissant des clients envers les solutions de protection, de prévoyance et d'assistance proposées par Crédit du Maroc et à la nouvelle démarche de conseil personnalisé mise en place.

PRODUIT NET BANCAIRE



En millions de dirhams

CHARGES D'EXPLOITATION



En millions de dirhams

UN PRODUIT NET BANCAIRE PORTÉ PAR LES DIFFÉRENTS MÉTIERS DU GROUPE - PNB CONSOLIDÉ +4,3%

Le produit net bancaire consolidé du Crédit du Maroc s'élève à 2 402,5 millions de dirhams à fin décembre 2019, en hausse de 4,3% par rapport à l'exercice précédent. Il est à noter que le produit net bancaire du 4^{ème} trimestre 2019 a progressé de 6,9% par rapport à la même période de 2018.

La marge nette d'intérêt évolue, en 2019, de 3,6% à 1 853,4 millions de dirhams profitant d'une hausse des volumes combinée à une optimisation continue du coût des ressources.

La marge sur commissions s'accroît, en 2019, de 4,6% à 419,3 millions de dirhams, du fait de l'élargissement de la base clientèle, de la hausse du taux d'équipement produit ainsi que de la bonne performance des métiers spécialisés.

Le produit net bancaire a également bénéficié de la performance du résultat de marché qui se renforce en 2019 de 12,0% à 214,6 millions de dirhams.

Les filiales du Groupe Crédit du Maroc, quant à elles, affichent un PNB global de 172,0 millions de dirhams en 2019, en amélioration de +13,2% comparativement à 2018.

UN RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION EN AMÉLIORATION - RBE CONSOLIDÉ +5,4% (HORS ÉLÉMENTS EXCEPTIONNELS ET NON RÉCURRENTS +6,3%)

Le résultat brut d'exploitation consolidé s'améliore, en 2019, de 5,4% à 1 110,9 millions de dirhams en intégrant des charges générales d'exploitation en hausse de 3,4%. Ces charges incluent l'impact non récurrent du contrôle fiscal dont Crédit du Maroc a fait l'objet en 2019.

Le coefficient d'exploitation se situe en conséquence à 53,8%, en amélioration de 49 points de base par rapport à 2018.

Hors éléments exceptionnels enregistrés en 2018 (cession d'une partie du terrain des Arènes) et éléments non récurrents en 2019 (contrôle fiscal), le résultat brut d'exploitation ressort, en 2019, en hausse de 6,3% à 1 164,7 millions de dirhams et le coefficient d'exploitation s'améliore de 91 points de base à 51,5%.

En termes d'investissement, Crédit du Maroc a engagé sur l'année 2019 un montant total de 272,2 millions de dirhams, porté pour l'essentiel par les investissements informatiques et le projet du nouveau siège.

UNE HAUSSE CONTENUE DU COÛT DU RISQUE - COÛT DU RISQUE +6,6%, TAUX DE COUVERTURE 90,8%

Le coût du risque consolidé affiche, en 2019, une hausse de 6,6% à 321,1 millions de dirhams, tout en stabilisant le taux de coût du risque à 0,7%. Cette évolution découle principalement d'une approche conservatrice concernant quelques dossiers sur le marché de l'entreprise et de l'anticipation des normes prudentielles locales.

Crédit du Maroc maintient par ailleurs sa politique prudente en matière de provisionnement avec un taux de couverture des créances en souffrance de 90,8% à fin 2019.

UNE CAPACITÉ BÉNÉFICIAIRE RÉSILIENTE - RÉSULTAT NET PART DU GROUPE -13,6% (HORS ÉLÉMENTS EXCEPTIONNELS ET NON RÉCURRENTS : +7,3%)

Le résultat net part du groupe Crédit du Maroc ressort, en 2019, en baisse de 13,6% à 508,8 millions de dirhams, en intégrant l'impact non récurrent du contrôle fiscal sur l'année 2019.

Après neutralisation des éléments exceptionnels 2018 et non récurrents 2019, le résultat net part du groupe 2019 progresse de 7,3% à 546 millions de dirhams.

Le Directoire du Crédit du Maroc proposera à la prochaine Assemblée Générale la distribution d'un dividende unitaire de 18,70 dirhams contre 8 dirhams au titre de l'exercice 2018. À ce niveau, le taux de distribution s'établit à 50,08%.

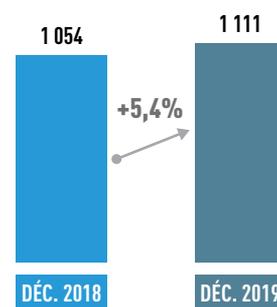
UNE SOLIDITÉ FINANCIÈRE CONFIRMÉE - RATIO DE SOLVABILITÉ 14,73%, LIQUIDITY COVERAGE RATIO (LCR) 138,3%

Les fonds propres consolidés du groupe Crédit du Maroc se renforcent de 3,9% à 6 511 millions de dirhams. Le ratio de solvabilité global ressort ainsi à 14,73% et le ratio Core Tier 1 à 11,50%.

Le ratio de liquidité LCR s'établit à 138,3% à fin décembre 2019.

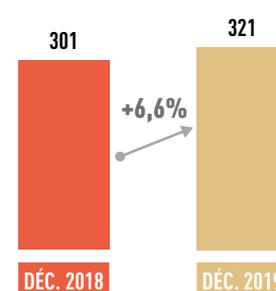
L'endettement du Crédit du Maroc ressort à 2 125,5 millions de dirhams, en progression de 13,4%, en lien avec les besoins de couverture en devises de l'activité commerciale de la filiale Crédit du Maroc Offshore.

RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION



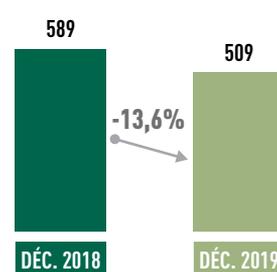
En millions de dirhams

COÛT DU RISQUE



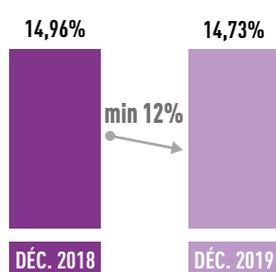
En millions de dirhams

RÉSULTAT NET PART DU GROUPE



En millions de dirhams

RATIO DE SOLVABILITÉ



En millions de dirhams

UN BILAN POSITIF DU PLAN STRATEGIQUE CAP 2020

L'année 2019 marque pour Crédit du Maroc un atterrissage réussi de son plan stratégique qui a atteint ses principaux objectifs et a pu générer une dynamique de développement et de transformation favorable, au bénéfice de ses clients, de ses collaborateurs et de ses partenaires au Maroc.

Sur le plan de la performance commerciale, Crédit du Maroc a réussi la réorganisation de son réseau commercial, a accéléré le financement des projets de vie de ses clients particuliers, a renforcé son positionnement sur la bancassurance et a investi fortement dans l'excellence relationnelle et l'approche conseil pour mieux satisfaire ses clients.

Sur le plan de l'efficacité opérationnelle, Crédit du Maroc a consolidé son avance sur les activités internationales et transformé plusieurs parcours client clés, notamment la dématérialisation des valeurs en agence, le crédit habitat, la gestion des réclamations ou encore la monétique.

Sur le plan des ressources humaines, Crédit du Maroc a mis en place une gestion transparente, équitable et performante au service de ses collaborateurs, à travers l'encouragement de la mobilité interne, la mise en place d'un nouveau système de classification, la refonte du dispositif de rémunération et le développement de la formation continue.

Sur le plan de la solidité financière, Crédit du Maroc a renforcé ses fonds propres et la résilience de ses ratios réglementaires et s'est doté d'un dispositif rigoureux et anticipatif en matière de gestion des risques et de la

conformité, renforçant ainsi son accompagnement responsable au développement économique du Maroc.

Enfin, sur le plan **sociétal**, Crédit du Maroc s'est engagé dans une démarche RSE qui s'est illustrée notamment à travers le lancement de la fondation Crédit du Maroc pour les œuvres sociales et l'obtention du label RSE de la CGEM.

Crédit du Maroc s'engagera sur la période 2020-2022 dans un **nouveau projet d'entreprise**, dont les orientations sont en droite ligne avec celles de sa maison mère, le groupe Crédit Agricole en France. Ce projet s'articule autour de trois piliers majeurs, à savoir, le client, l'humain et le sociétal et s'appuie sur des fondations solides et l'assurance d'un développement durable.

Il intègre également pleinement le soutien, en matière d'accès au financement et d'accompagnement, aux entreprises nouvellement créées et aux petites entreprises exportatrices, dans le cadre du programme national INTELAKA lancé le 3 février dernier, en réponse aux Hautes Orientations de Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, que Dieu L'assiste.

COMPTES SOCIAUX

Au niveau des comptes sociaux, le produit net bancaire s'établit à 2 254,0 millions de dirhams, en croissance de 3,9% par rapport à 2018.

Le résultat brut d'exploitation progresse de 3,6% pour s'établir à 1 022,8 millions de dirhams. Il tient compte d'un montant des charges générales d'exploitation de 1 261,6 millions de dirhams, en augmentation de 5,2%.

Le résultat net s'élève à 406,3 millions de dirhams, en hausse de 22,9% par rapport à 2018. Cette évolution tient compte d'une baisse du coût du risque de 38,9% ainsi que de l'impact du contrôle fiscal dont Crédit du Maroc a fait l'objet en 2019.

Le Conseil de Surveillance remercie le Directoire et l'ensemble des collaborateurs du Crédit du Maroc pour leur engagement et leur contribution aux réalisations de l'exercice 2019.

LISTE DES COMMUNIQUÉS DE PRESSE AU 31 DÉCEMBRE 2019 :

- Communication financière des résultats au 31 décembre 2018 ;
- Arreda : 12 nouveaux points de vente et des offres spéciales pour l'Habitat ;
- Crédit du Maroc et emlyon business school : un partenariat ambitieux et durable en faveur de l'éducation, l'innovation et du développement des compétences ;
- Crédit du Maroc s'associe à la BERD pour soutenir le financement des chaînes de valeurs vertes ;
- Crédit du Maroc confirme son positionnement en tant que véritable spécialiste du secteur agricole et agro-alimentaire ;
- Communication des résultats au 31 mars 2019 ;
- Crédit du Maroc renouvelle son partenariat avec l'OPM ;
- Le Crédit du Maroc signe un contrat de promotion immobilière avec Yamed Construction pour la conception et la réalisation de son nouveau siège ;
- Le Café-CDM se délocalise à Rabat, et revient avec une édition spéciale sur le thème : La banque privée a changé pour le meilleur...et pour vous ;
- Crédit du Maroc et la Fondation Grameen Crédit Agricole s'engagent pour la microfinance ;
- Crédit du Maroc organise une table ronde avec ses clients de la grande entreprise autour du thème : performance financière et extra-financière : clé de voûte de l'entreprise ;
- Communication des résultats au 30 juin 2019 ;
- Crédit du Maroc Sponsorise le concours « Ana Maghribiya » de la saison culturelle de l'Institut Français ;
- La fondation Crédit du Maroc s'allie à Bidaya pour encourager l'entrepreneuriat social et environnemental ;
- La Fondation Crédit du Maroc et le Groupe SOS Villages d'Enfants, un partenariat pour le soutien et le développement des enfants défavorisés ;
- Baldoméro Valverde quitte la Présidence du Crédit du Maroc après un mandat riche en réalisations ;
- Communication des résultats au 30 septembre 2019.

Contact Presse - Communication financière : Mouna Benrhanem - mouna.benrhanem@ca-cdm.ma

Site web : www.creditdumaroc.ma - Centre de Relation Clients : 3232

Retrouvez toute la publication financière sur le lien suivant : <https://www.creditdumaroc.ma/institutionnel/publications-financieres>

نتائج سنوية ملموسة أفرزت نتيجة صافية نصيب المجموعة بمبلغ 508,8 مليون درهم

عمل مجلس الرقابة لمصرف المغرب تحت رئاسة السيد اسماعيل الفاسي الفهري، في جلسته بتاريخ 18 فبراير 2020 على دراسة النشاط والحسابات المحصورة في 31 دجنبر 2019 من طرف الإدارة الجماعية.

نشاط منح القروض في تنام مستمر - جاريات الاعتمادات بنسبة +7,8%

يستمر مصرف المغرب في مواكبة تنمية الاقتصاد المغربي بفضل استعمالات زبائنه المتزايدة لتبلغ في نهاية دجنبر 2019، نسبته 7,8% لمبلغ 44 199 مليون درهم. ويجدر التسجيل بأن المستحقات العالقة قد تطورت بكيفية متحكم فيها في حدود نسبة 1,4% لمبلغ 3 520 مليون درهم.

تقدمت الاعتمادات للخوادم بنسبة 6,6% لما قدره 18 450 مليون درهم، وذلك بفضل حسن توجيه الإنتاج الذي بلغ 4 592 مليون درهم سنة 2019. رفع مصرف المغرب بذلك نصيبه من السوق إلى 6,71% من حيث القرض للسكن (+7 نقط أساسية) و 7,30% على مستوى القروض للاستهلاك (+43 نقطة أساسية).

فيما يرجع لسوق المقاولات، سجل مصرف المغرب منجزات جد مواتية من حيث قروض التجهيز (+7,6%)، والائتمان الإيجاري (+10,6%) والقروض لأمد قصير (+4,6%).

حيوية مواتية من حيث الموارد - جاريات الموارد بالحصيلة +5,9%

عرف مصرف المغرب تقدما من حيث موارد حصيلته إلى غاية نهاية دجنبر 2019 بنسبة 5,9% لمبلغ 43 806 مليون درهم، مستفيدا من التوجيه الناجم عن الموارد تحت الطلب المرتفعة بنسبة 9,4% لمبلغ 29.330 مليون درهم، وحسن أداء موارد الادخار المنتورة بنسبة 3,1% لمبلغ 9.822 مليون درهم.

عرفت الموارد خارج الحصيلة أيضا تطورا إيجابيا بفضل حلول تنويع الادخار المقترحة على الزبناء، بإنتاج في تقدم قوي نسبته 89,3% بقدر 3.136 مليون درهم على سبيل سنة 2019، المقطور عموما باستقطاب هيآت التوظيف الجماعي بالقيم المنقولة محققا تزيادا نسبته 179,2%.

هو مطرد للتأمين البنكي - أقساط التأمين البنكي خارج التأمين على الحياة +8,7%

يستمر مصرف المغرب في إيماء نشاطه على صعيد التأمين البنكي، باستقطاب أقساط التأمين خارج التأمين على الحياة المرتفعة بنسبة 8,7% في نهاية 2019، لتتحدد في 186,2 مليون درهم.

وهذا المنجز القياسي مرتبط في آن واحد بالاهتمام المتنامي لدى الزبناء تجاه حلول الحماية والحيطه والمساعدة التي يقترحها مصرف المغرب، وإلى المساعي الجديدة للاستشارة المشخصة التي أقامها مصرف المغرب.

الناتج الصافي البنكي المعتمد على مختلف مهن المجموعة - الناتج الصافي البنكي الموطد بنسبة +4,3%

ارتفع الناتج الصافي البنكي الموطد لدى مصرف المغرب إلى 2.402,5 مليون درهم في نهاية دجنبر 2019، مرتفعا بنسبة 4,3% مقارنة مع السنة المالية السابقة. ويجدر التسجيل بأن المنتوج الصافي البنكي للأثلوث الرابع لسنة 2019 تقدم بنسبة 6,9% مقارنة مع نفس الفترة من سنة 2018.

تطور الهامش الصافي للفوائد في سنة 2019 بما نسبته 3,6% لمبلغ 1.853,4 مليون درهم، مستفيدا من ارتفاع الأحماد المتظافرة مع إعطاء الفعالية القصوى المستمرة لكلفة الموارد.

تنامي الهامش على العمولات في سنة 2019 بما نسبته 4,6% بقدر 419,3 مليون درهم، بفعل تكاثر أساس الزبائنه، وارتفاع نسبة إحداث المنتجات وكذا حسن أداء المهن المتخصصة.

استفاد المنتوج الصافي البنكي أيضا من المنجز القياسي لنتيجة السوق التي توطدت سنة 2019 بنسبة 12,0% بقدر 214,6 مليون درهم.

أما الشركات التابعة لمجموعة مصرف المغرب فتميز بدورها منتوجا صافيا إجماليا قدره 172,0 مليون درهم سنة 2019 وهي في تحسن نسبته +13,2% مقارنة مع سنة 2018.

نتيجة إجمالية للاستغلال في تحسن مستمر - النتيجة الإجمالية للاستغلال الموطدة بنسبة +5,4% (خارج العناصر الاستثنائية وغير المتواترة بنسبة +6,3%).

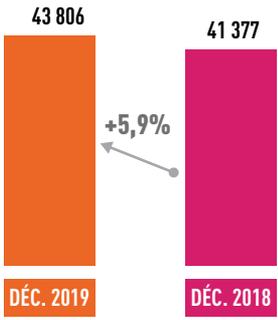
عرفت النتيجة الإجمالية للاستغلال الموطدة في سنة 2019 تحسنا بنسبة 5,4% بقدر 1.110,9 مليون درهم مع استدماد التحملات العامة للاستغلال المرتفعة بما نسبته 3,4%. وتستدمد هذه التحملات الوقع غير المتواتر للمراقبة الجبائية التي كان مصرف المغرب موضوعا لها في سنة 2019.

يتواجد معامل الاستغلال نتيجة لذلك في 53,8%، وهو تحسن بقدر 49 نقطة أساسية مقارنة مع سنة 2018.

بقطع النظر عن العناصر الاستثنائية المسجلة في سنة 2018 (تفويت جزء من أرض «Les Arènes») والعناصر غير التراجعية في سنة 2019 (المراقبة الجبائية)، حققت النتيجة الإجمالية للاستغلال في سنة 2019 ارتفاعا نسبته 6,3% بمبلغ 1.164,7 مليون درهم، وتحسن معامل الاستغلال بقدر 91 نقطة أساسية بنسبة 51,5%.

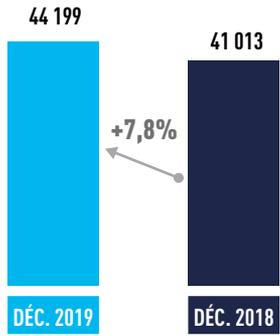
من حيث الاستثمار، بادر مصرف المغرب عبر سنة 2019 بمبلغ إجمالي قدره 272,2 مليون درهم الذي يهم أساسا الاستثمارات المعلوماتية ومشروع المقر الجديد.

جاريات الموارد



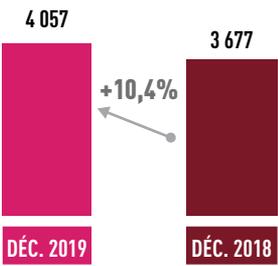
مليون درهم

جاريات الاعتمادات



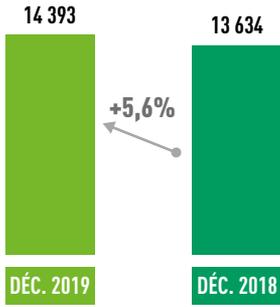
مليون درهم

قروض للاستهلاك



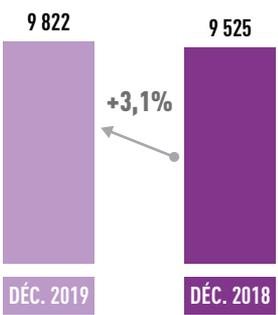
مليون درهم

قروض للسكن



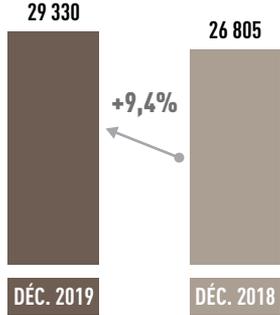
مليون درهم

موارد الادخار



مليون درهم

موارد تحت الطلب



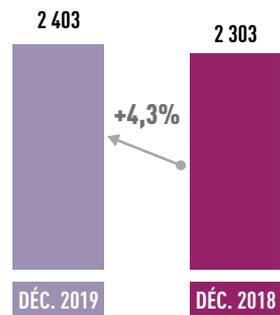
مليون درهم

تحملات الاستغلال



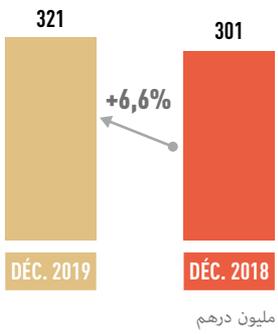
مليون درهم

الناتج الصافي البنكي



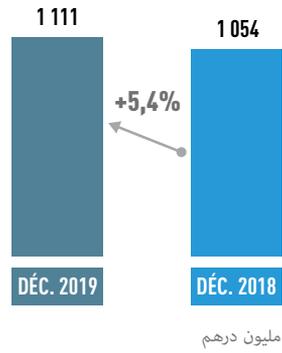
مليون درهم

كلفة المخاطر



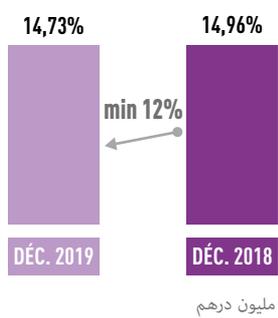
مليون درهم

النتيجة الإجمالية للاستغلال



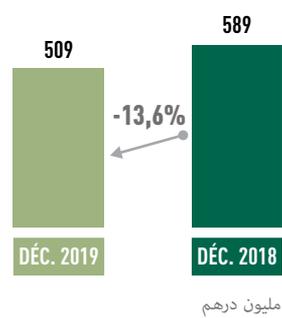
مليون درهم

ينسوب الملاءة



مليون درهم

النتيجة الصافية نصيب المجموعة



مليون درهم

لائحة البلاغات الصحافية في 31 دجنبر 2019 :

- التواصل المالي للنتائج في 31 دجنبر 2018؛
- الرضى: 12 نقطة جديدة للبيع وعروض متخصصة لفائدة السكن؛
- مصرف المغرب و « Emlyon Business School » : شراكة طموحة ومستدامة لفائدة التربية والابتكار وتنمية الكفاءات؛
- مصرف المغرب يتشارك مع البنك الأوروبي لإعادة البناء والتنمية لدعم تمويل سلسلات القيم الخضراء؛
- مصرف المغرب يؤكد تموقعه كمتخصص حقيقي في القطاع الفلاحي والصناعة الغذائية؛
- الإعلام بالنتائج في 31 مارس 2019؛
- مصرف المغرب يجدد شراكته مع L'OPM؛
- مصرف المغرب يوقع عقد إنعاش عقاري مع «ياميد للبناء» لتصميم وإنجاز مقره الجديد؛
- مقهى مصرف المغرب ينتقل إلى الرباط، ويرجع مع إصدار خاص في محور: البنك الخصوصي قد تغير من أجل الأحسن لكم؛
- مصرف المغرب ومؤسسة «Grameen Crédit Agricole» ، يتعهدان لفائدة المالية الصغرى؛
- مصرف المغرب ينظم مائدة مستديرة مع زبائنه للمقاولات الكبيرة حول محور: «المنجزات القياسية المالية وخارج المالية: العمود الفقري للمقاول»؛
- الإعلام بالنتائج في 30 يونيو 2019؛
- مصرف المغرب يحتضن مباراة «أنا مغربي، مغربية» للموسم الثقافي لدى المعهد الفرنسي؛
- مؤسسة مصرف المغرب تتحالف مع «بداية» لتشجيع المقاولات الاجتماعية والبيئية؛
- مؤسسة مصرف المغرب ومجموعة «SOS Villages d'enfants» يبرم شراكة من أجل دعم تنمية الأطفال المحرومين؛
- «بالدوميرو فالفيردي» (Baldoméro Valverde) يغادر رئاسة مصرف المغرب بعد مهمة غنية من الإنجازات؛
- الإعلام بالنتائج في 30 شتنبر 2019.

الاتصال الصحافي - الإعلام المالي - منى بنغانم - mouna.benrhanem@ca-cdm.ma
موقع الأنترنت وب: www.creditdumaroc.ma - مركز العلاقات مع الزبائن: 3232
اكتشفوا كل الإصدارات المالية عبر الرابط التالي :
https://www.creditdumaroc.ma/institutionnel/publications-financieres

ارتفاع متحكم فيه لكلفة المخاطر - كلفة المخاطر +6,6%، نسبة التغطية 90,8%

تظهر كلفة المخاطر الموطدة ارتفاعا بنسبة 6,6% لمبلغ 321,1 مليون درهم، توازيا مع استقرار سعر كلفة المخاطر نسبته 0,7%. وهذا التطور ناتج عموما من مقارنة محافظة تهم بعض الملفات على سوق المقاولات واستباق الأزمات الاحترازية المحلية.

يحافظ مصرف المغرب من جهة أخرى على سياسته الاحترازية في مجال تكوين المؤن عن المستحقات بسعر تغطية المستحقات العالقة نسبته 90,8% في نهاية 2019.

قدرة فاعلية على تحقيق الربح - النتيجة الصافية نصيب المجموعة -13,6% (خارج العناصر الاستثنائية وغير المتواترة : +7,3%)

تظهر النتيجة الصافية نصيب المجموعة لمصرف المغرب في سنة 2019 انخفاضا بنسبة 13,6% لمبلغ 508,8 مليون درهم، مع استدماج الوقع غير المتواتر للمراقبة الجبائية الواقعة على سبيل سنة 2019.

بعد إبطال مفعول العناصر الاستثنائية 2018 والعناصر غير المتواترة لسنة 2019، تقدمت النتيجة الصافية نصيب المجموعة في سنة 2019 بنسبة 7,3% بمبلغ 546 مليون درهم.

ستقترح الإدارة الجماعية لمصرف المغرب على الجمعية العامة العادية المقبلة توزيع ربحية بمبلغ 18,70 درهم للسهم الواحد، مقابل 8 دراهم على سبيل السنة المالية 2018. وعلى هذا المستوى، فإن نسبة توزيع الربحيات تتحدد في 50,08%.

متانة مالية مؤكدة - ينسوب الملاءة بنسبة 14,73%، ينسوب السيولة LIQUIDITY COVERAGE RATIO (LCR) 138,3%

شهدت الأموال الذاتية الموطدة لمجموعة مصرف المغرب تقوية نسبتها 3,9% لمبلغ 6.511 مليون درهم. ويظهر ينسوب الملاءة الإجمالي بذلك في نسبة 14,73% وينسوب Core Tier 1 في 11,50% يتحدد ينسوب السيولة (LCR) في 138,3% في نهاية دجنبر 2019.

تتحدد استدانة مصرف المغرب في 2.125,5 مليون درهم، متقدمة بما نسبته 13,4% علاقة مع الحاجات إلى تغطية النشاط التجاري للشركة التابعة لمصرف المغرب بالعملة في المنطقة الحرة.

حصول إيجابية للمخطط الاستراتيجي CAP 2020

سجلت سنة 2019 بالنسبة لمصرف المغرب تجسيدا ناجحا للمخطط الاستراتيجي الذي حقق أهدافه الرئيسية وأبرز حيوية تنمية وتحول إيجابي لفائدة زبائنه وموظفيه والرفقاء المغاربة المتعاملين معه بالمغرب.

على صعيد الإنجازات القياسية التجارية، نجح مصرف المغرب في إعادة تنظيم شبكته التجارية، وعمل على تسريع تمويل المشاريع الحيوية لزبائنه الخواص، وتقوية تموقعه في سوق التأمين البنكي، واستثمر استثمارا مهما في الامتياز ضمن علاقاته ومقارنته لتقديم الاستشارة قصد أحسن إرضاء لزبائنه.

على صعيد الفعالية العملية، عمل مصرف المغرب على تقوية تقدمه على مستوى النشاطات الدولية، وقام بتحول من حيث مسارات زبائنه البارزين، خاصة إزالة تجسيد القيم في الوكالة، والقروض للسكن، وتدبير المطالبات ومن حيث النقودية أيضا.

على صعيد الموارد البشرية، أقام مصرف المغرب تدبيرا شفافا ومنصفا وفعالا في خدمة معاونيه، وذلك من خلال تشجيع الحركية الداخلية، وإقامة أنظمة جديدة للترتيب، وإعادة صياغة تجهيزاته لمنح الأجور وتنمية التكوين المستمر.

على صعيد الصلابة المالية، عمل مصرف المغرب على تقوية أمواله الذاتية وفاعلية يناسيه (ratios) التنظيمية ، وأقام على تجهيز صرامة وتوقعية في مجال تدبير المخاطر والمطابقة، مقويا بذلك مواكبته المسؤولة لفائدة التنمية الاقتصادية في المغرب.

أخيرا، وعلى الصعيد الاجتماعي، تعهد مصرف المغرب في مساعي المسؤولية المجتمعية والبيئية وتميز بالخصوص من خلال الانطلاقة مؤسسية مصرف المغرب للأعمال الاجتماعية والحصول على شعار المسؤولية المجتمعية والبيئية من طرف الكونفدرالية العامة للمقاولات بالمغرب.

سيلتزم مصرف المغرب أثناء فترة 2020-2022 مشروع جديد للمقاول تكون توجهاته مصطفة مع تلك المعتمدة لدى الشركة الأم، مجموعة القرض الفلاحي بفرنسا. ويتم فصل هذا المشروع حول ثلاثة دعائم رئيسية، أي الزبون، والأعمال الإنسانية والمجتمعية، وينبني على أسس متينة وعلى ضمان التنمية المستدامة.

ويستدمج أيضا كامل الدعم في مجال ولوج التمويل والمواكبة لفائدة المقاولات المنشأة حديثا وللمقاولات الصغيرة المصدر، في إطار البرنامج الوطني «انطلاقة» (INTELAKA) الذي تم إطلاقه في 3 فبراير الأخير، استجابة للتعليمات السامية لصاحب الجلالة الملك محمد السادس أيده الله.

حسابات الشركة :

على مستوى حسابات الشركة، يتحدد الناتج الصافي البنكي في 2.254,0 مليون درهم، متناميا بنسبة 3,9% مقارنة مع سنة 2018.

تقدمت النتيجة الإجمالية للاستغلال بنسبة 3,6% لتتحدد في 1.022,8 مليون درهم، وتأخذ بعين الاعتبار مبلغ التحملات العامة للاستغلال بمبلغ 1.261,6 مليون درهم، المتزايدة بما نسبته 5,2%.

ترتفع النتيجة الصافية إلى 406,3 مليون درهم، متزايدة بنسبة 22,9% مقارنة مع سنة 2018. وهذا التطور يأخذ بالحسبان انخفاض كلفة المخطر بما نسبته 38,9% وكذا وقع المراقبة الجبائية التي كان مصرف المغرب موضوعا لها سنة 2019.

يود مجلس الرقابة أن يشكر الإدارة الجماعية ومجموع موظفي مصرف المغرب على تعهدهم وإسهامهم في إنجازات السنة المالية 2019.

NORMES ET PRINCIPES COMPTABLES APPLIQUÉS PAR LE GROUPE

NORMES APPLICABLES ET COMPARABILITÉ

En application des dispositions de la circulaire 56/G/2007 de Bank Al-Maghrib, les établissements de crédit doivent établir et publier leurs états financiers consolidés en normes comptables internationales (International Financial Reporting Standards – IFRS) à partir du 1^{er} janvier 2008, avec un bilan d'ouverture au 1^{er} janvier 2007.

L'objectif primordial des autorités réglementaires est de doter les établissements de crédit d'un cadre de comptabilité et d'information financière conforme aux meilleurs standards internationaux en termes de transparence financière et de qualité de l'information fournie.

Les nouvelles normes comptables internationales ont donc été appliquées par le Groupe Crédit du Maroc à compter du 1^{er} janvier 2008 (date de la première application) conformément aux prescriptions énoncées par la norme IFRS 1, « First Time Adoption of International Financial Reporting Standards » et par les autres normes du référentiel IFRS.

Les états financiers du Groupe Crédit du Maroc depuis l'arrêté du 31 décembre 2009 sont établis selon le référentiel IFRS.

Les normes et interprétations sont identiques à celles utilisées et décrites dans les états financiers du Groupe au 31 décembre 2018. Elles ont été complétées par les dispositions des normes IFRS dont l'application est obligatoire pour la première fois sur l'exercice 2019.

Ainsi, le groupe publie pour la première fois à compter du 1^{er} janvier 2019 ses états financiers IFRS en application de la norme IFRS 16 *Contrats de location* et l'interprétation IFRIC23 relative aux positions fiscales incertaines.

La norme *IFRS 16 Contrats de location* remplacera la norme IAS 17 et toutes les interprétations liées.

La principale évolution apportée par la norme IFRS 16 concerne la comptabilité des locataires. IFRS 16 imposera pour les locataires un modèle visant à comptabiliser au bilan tous les contrats de location, avec la reconnaissance au passif d'une dette locative représentative des engagements sur toute la durée du contrat, et à l'actif un droit d'utilisation à amortir.

FORMAT DE PRÉSENTATION DES ÉTATS FINANCIERS

En l'absence de modèle imposé par le référentiel IFRS, le groupe Crédit du Maroc utilise les formats des documents de synthèse (bilan, compte de résultat, état du résultat net et des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres, tableau de variation des capitaux propres, tableau des flux de trésorerie) préconisés dans les dispositions du chapitre 4 du plan comptable des établissements de crédits.

PRINCIPES ET MÉTHODES COMPTABLES

UTILISATION DE JUGEMENTS ET ESTIMATIONS DANS LA PRÉPARATION DES ÉTATS FINANCIERS

De par leur nature, les évaluations nécessaires à l'établissement des états financiers exigent la formulation d'hypothèses et comportent des risques et des incertitudes quant à leur réalisation dans le futur.

Les réalisations futures peuvent être influencées par de nombreux facteurs, notamment :

- les activités des marchés nationaux et internationaux ;
- les fluctuations des taux d'intérêt et de change ;
- les modifications de la réglementation ou de la législation.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Les estimations comptables qui nécessitent la formulation

d'hypothèses sont utilisées principalement pour les évaluations suivantes :

- les instruments financiers évalués à la juste valeur ;
- les régimes de retraite et autres avantages sociaux futurs ;
- les dépréciations d'instruments de dette au coût amorti ou à la juste valeur par capitaux propres recyclables ;
- les provisions ;
- les actifs d'impôts différés.

Les modalités de recours à des jugements ou à des estimations sont précisées dans les paragraphes concernés ci-après.

INSTRUMENTS FINANCIERS (IFRS9, IAS32 ET 39)

ACTIFS ET PASSIFS FINANCIERS

Définitions

La norme IAS 32 définit un instrument financier comme tout contrat qui donne lieu à un actif financier d'une entité et à un passif financier ou à un instrument de capitaux propres d'une autre entité, c'est-à-dire tout contrat représentant les droits ou obligations contractuels de recevoir ou de payer des liquidités ou d'autres actifs financiers.

Les instruments dérivés sont des actifs ou passifs financiers dont la valeur évolue en fonction de celle d'un sous-jacent, qui requièrent un investissement initial faible ou nul, et dont le règlement intervient à une date future.

Les actifs et passifs financiers sont traités dans les états financiers selon les dispositions de la norme IFRS 9.

La norme IFRS 9 définit les principes en matière de classement et d'évaluation des instruments financiers, de dépréciation du risque de crédit et de comptabilité de couverture, hors opérations de macro-couverture.

Il est toutefois précisé que Crédit du Maroc utilise l'option de ne pas appliquer le modèle général de couverture d'IFRS 9. L'ensemble des relations de couverture reste en conséquence dans le champ d'IAS 39 en attendant les futures dispositions relatives à la macro-couverture.

Conventions d'évaluation des actifs et passifs financiers

■ Évaluation initiale

Lors de leur comptabilisation initiale, les actifs et passifs financiers sont évalués à leur juste valeur telle que définie par IFRS 13.

La juste valeur telle que définie par IFRS 13 correspond au prix qui serait reçu pour la vente d'un actif ou payé pour le transfert d'un passif lors d'une transaction normale entre des intervenants du marché, sur le marché principal ou le marché le plus avantageux, à la date d'évaluation.

■ Évaluation ultérieure

Après la comptabilisation initiale, les actifs et passifs financiers sont évalués en fonction de leur classification soit au coût amorti en utilisant la méthode du taux d'intérêt effectif (TIE), soit à leur juste valeur telle que définie par IFRS 13.

Actifs financiers

■ Classement et évaluation des actifs financiers

Les actifs financiers non dérivés (instruments de dette ou de capitaux propres) sont classés au bilan dans des catégories comptables qui déterminent leur traitement comptable et leur mode d'évaluation ultérieur. Ces actifs financiers sont classés dans l'une des trois catégories suivantes :

- actifs financiers à la juste valeur par résultat ;
- actifs financiers au coût amorti ;
- actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres.

Les critères de classement et d'évaluation des actifs financiers dépendent de la nature de l'actif financier, selon qu'il est qualifié :

- d'instruments de dette ;
- d'instruments de capitaux propres.

► Instruments de dette

Le classement et l'évaluation d'un instrument de dette dépend de deux critères réunis : le modèle de gestion

et l'analyse des caractéristiques contractuelles sauf utilisation de l'option à la juste valeur.

- Les trois modèles de gestion :

Le modèle de gestion est représentatif de la stratégie que suit le management pour la gestion de ses actifs financiers, dans l'atteinte de ses objectifs. Le modèle de gestion est spécifié pour un portefeuille d'actifs et ne constitue pas une intention au cas par cas pour un actif financier isolé.

On distingue trois modèles de gestion :

- Le **modèle de pure collecte** dont l'objectif est de collecter les flux de trésorerie contractuels sur la durée de vie des actifs ; ce modèle n'implique pas systématiquement de détenir la totalité des actifs jusqu'à leur échéance contractuelle ; toutefois, les ventes d'actifs sont strictement encadrées.

- Le **modèle mixte** dont l'objectif est de collecter des flux de trésorerie sur la durée de vie et de céder les actifs ; dans ce modèle, la vente d'actifs financiers et la perception de flux de trésorerie sont toutes les deux essentielles.

- Le **modèle de pure cession** dont l'objectif principal est de céder les actifs.

Il concerne notamment les portefeuilles dont l'objectif est de collecter des flux de trésorerie via les cessions, les portefeuilles dont la performance est appréciée sur la base de sa juste valeur, les portefeuilles d'actifs financiers détenus à des fins de transaction.

- Les caractéristiques contractuelles (test «Solely Payments of Principal & Interests» ou test «SPPI») :

Le test «SPPI» regroupe un ensemble de critères, examinés cumulativement, permettant d'établir si les flux de trésorerie contractuels respectent les caractéristiques d'un financement simple (remboursements de nominal et versements d'intérêts sur le nominal restant dû).

Le test est satisfait lorsque le financement donne droit seulement au remboursement du principal et lorsque le versement des intérêts perçus reflète la valeur temps de l'argent, le risque de crédit associé à l'instrument, les autres coûts et risques d'un contrat de prêt classique ainsi qu'une marge raisonnable, que le taux d'intérêt soit fixe ou variable.

Le mode de comptabilisation des instruments de dette résultant de la qualification du modèle de gestion couplée au test « SPPI » peut être présenté sous la forme du diagramme ci-après :

Instruments de dette		Modèles de gestion		
		Pure collecte	Mixte	Pure cession
Test SPPI	Satisfait	Coût amorti	Juste valeur par capitaux propres recyclables	Juste valeur par résultat
	Non satisfait	Juste valeur par résultat	Juste valeur par résultat	Juste valeur par résultat

• Instruments de dette au coût amorti

Les instruments de dette sont évalués au coût amorti s'ils sont éligibles au modèle collecte et s'ils respectent le test « SPPI ».

Ils sont enregistrés à la date de règlement- livraison et leur évaluation initiale inclut également les coupons courus et les coûts de transaction.

• Instruments de dette à la juste valeur par capitaux propres recyclables

Les instruments de dette sont évalués à la juste valeur par capitaux propres recyclables s'ils sont éligibles au modèle mixte et s'ils respectent le test « SPPI ».

Ils sont enregistrés à la date de négociation et leur évaluation initiale inclut également les coupons courus et les coûts de transaction.

L'amortissement des éventuelles surcotes/décotes et des frais de transaction des titres à revenu fixe est comptabilisé en résultat selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

NORMES ET PRINCIPES COMPTABLES APPLIQUÉS PAR LE GROUPE

Ces actifs financiers sont ultérieurement évalués à leur juste valeur et les variations de juste valeur sont enregistrées en capitaux propres recyclables en contrepartie du compte d'encours (hors intérêts courus comptabilisés en résultat selon la méthode du TIE).

En cas de cession, ces variations sont transférées en résultat.

Cette catégorie d'instruments financiers fait l'objet de dépréciations dans les conditions décrites dans le paragraphe spécifique « Provisionnement pour risque de crédit » (sans que cela n'affecte la juste valeur au bilan).

• Instruments de dette à la juste valeur par résultat

Les instruments de dette sont évalués en juste valeur par résultat dans les cas suivants :

- les instruments sont classés dans des portefeuilles constitués d'actifs financiers détenus à des fins de transaction ou dont l'objectif principal est la cession ;
- les instruments de dette qui ne respectent pas les critères du test « SPPI ». C'est notamment le cas des OPCVM ;
- les instruments financiers classés dans des portefeuilles pour lesquels l'entité choisit pour la valorisation à la juste valeur afin de réduire une différence de traitement comptable au compte de résultat. Dans ce cas, il s'agit d'un classement sur option à la juste valeur par résultat.

Les actifs financiers évalués à la juste valeur par résultat sont initialement comptabilisés à la juste valeur, hors coûts de transaction (directement enregistrés en résultat) et coupons courus inclus.

Ils sont ultérieurement évalués à leur juste valeur et les variations de juste valeur sont comptabilisées en résultat, en Produit net bancaire (PNB), en contrepartie du compte d'encours.

► Instruments de capitaux propres

Les instruments de capitaux propres sont par défaut comptabilisés à la juste valeur par résultat, sauf option irrévocable pour un classement à la juste valeur par capitaux propres non recyclables, sous réserve que ces instruments ne soient pas détenus à des fins de transaction.

• Instruments de capitaux propres à la juste valeur par résultat

Les actifs financiers évalués à la juste valeur par résultat sont initialement comptabilisés à la juste valeur, hors coûts de transaction (directement enregistrés en résultat). Ils sont enregistrés à la date de règlement - livraison.

Ils sont ultérieurement évalués à leur juste valeur et les variations de juste valeur sont comptabilisées en résultat, en Produit Net Bancaire (PNB), en contrepartie du compte d'encours.

• Instrument de capitaux propres à la juste valeur par capitaux propres non recyclables (sur option irrévocable)

L'option irrévocable de comptabiliser les instruments de capitaux propres à la juste valeur par capitaux propres non recyclables est retenue au niveau transactionnel (ligne par ligne) et s'applique dès la date de comptabilisation initiale. Ces titres sont enregistrés à la date de négociation.

Cette option n'est pas retenue par le Groupe pour les instruments de capitaux propres.

Passifs financiers

■ Classement et évaluation des passifs financiers

Les passifs financiers sont classés au bilan dans les deux catégories comptables suivantes :

- passifs financiers à la juste valeur par résultat, par nature ou sur option ;
- passifs financiers au coût amorti.

► Passifs financiers à la juste valeur par résultat par nature

Les instruments financiers émis principalement en vue d'être rachetés à court terme, les instruments faisant partie d'un portefeuille d'instruments financiers identifiés qui sont gérés ensemble et qui présentent des indications

d'un profil récent de prise de bénéfice à court terme, et les dérivés sont évalués à la juste valeur par nature.

Les variations de juste valeur de ce portefeuille sont constatées en contrepartie du compte de résultat.

► Passifs financiers évalués au coût amorti

Tous les autres passifs répondant à la définition d'un passif financier (hors dérivé) sont évalués au coût amorti.

Provisionnement pour risque de crédit

■ Champ d'application

Conformément à IFRS 9, le Groupe comptabilise une correction de valeur au titre des pertes de crédit attendues (« Expected Credit Losses » ou « ECL ») sur les encours suivants :

- les actifs financiers d'instruments de dette comptabilisés au coût amorti ou à la juste valeur par capitaux propres recyclables (prêts et créances, titres de dette) ;
- les engagements de financement qui ne sont pas évalués à la juste valeur par résultat ;
- les engagements de garantie relevant d'IFRS 9 et qui ne sont pas évalués à la juste valeur par résultat ;
- les créances locatives relevant de la norme IAS 17.

Les instruments de capitaux propres (à la juste valeur par résultat ou à la juste valeur par capitaux propres non recyclables) ne sont pas concernés par les dispositions en matière de dépréciation.

Les instruments dérivés et les autres instruments en juste valeur par contrepartie résultat font l'objet d'un calcul de risque de contrepartie qui n'est pas visé par le modèle ECL.

• Risque de crédit et étapes de provisionnement

Le risque de crédit se définit comme le risque de pertes lié au défaut d'une contrepartie entraînant son incapacité à faire face à ses engagements vis-à-vis du Groupe Crédit du Maroc.

Le processus de provisionnement du risque de crédit distingue trois étapes (Buckets) :

- 1^{ère} étape (Bucket 1) : dès la comptabilisation initiale de l'instrument financier (crédit, titre de dette, garantie ...), l'entité comptabilise les pertes de crédit attendues sur 12 mois ;
- 2^{ème} étape (Bucket 2) : si la qualité de crédit se dégrade significativement pour une transaction ou un portefeuille donné, l'entité comptabilise les pertes attendues à maturité ;
- 3^{ème} étape (Bucket 3) : dès lors qu'un ou plusieurs événements de défaut sont intervenus sur la transaction ou sur la contrepartie en ayant un effet néfaste sur les flux de trésorerie futurs estimés, l'entité comptabilise une perte de crédit avérée à maturité. Par la suite, si les conditions de classement des instruments financiers en bucket 3 ne sont plus respectées, les instruments financiers sont reclassés en bucket 2, puis en bucket 1 en fonction de l'amélioration ultérieure de la qualité de risque de crédit.

- Définition du défaut

La définition du défaut pour les besoins du provisionnement ECL est identique à celle utilisée en gestion. Ainsi, un débiteur est considéré en situation de défaut, lorsqu'au moins une des deux conditions suivantes est satisfaite :

- un arriéré de paiement généralement supérieur à quatre-vingt-dix jours sauf si des circonstances particulières démontrent que l'arriéré est dû à des causes non liées à la situation du débiteur ;
- l'entité estime improbable que le débiteur s'acquitte intégralement de ses obligations de crédit sans qu'elle ait recours à d'éventuelles mesures telles que la réalisation d'une sûreté.

La définition de « défaut » est appliquée uniformément à tous les instruments financiers, à moins que des informations qui deviennent disponibles indiquent qu'une autre définition de « défaut » convient davantage à un instrument financier particulier.

Sur le périmètre « Grandes clientèles » : la contrepartie en défaut ne revient en situation saine qu'après régularisation

complète du retard constaté et des autres éléments déclencheurs du défaut (levée du défaut pour la société mère, levée d'une alerte ayant entraîné le défaut, etc.).

- La notion de perte de crédit attendue « ECL »

L'ECL se définit comme la valeur probable espérée pondérée de la perte de crédit (en principal et en intérêts) actualisée. Elle correspond à la valeur actuelle de la différence entre les flux de trésorerie contractuels et les flux attendus (incluant le principal et les intérêts).

L'approche ECL vise à anticiper au plus tôt la comptabilisation des pertes de crédit attendues.

• Gouvernance et mesure des ECL

La gouvernance du dispositif de mesure des paramètres IFRS 9 s'appuie sur l'organisation mise en place dans le cadre du dispositif Bâlois. La Direction des Risques du Crédit du Maroc est responsable de la définition du cadre méthodologique et de la supervision du dispositif de provisionnement des encours en cohérence avec les règles prudentielles de BAM.

Le Crédit du Maroc s'appuie en priorité sur le dispositif de notation interne et les processus Bâlois actuels pour générer les paramètres IFRS 9 nécessaires au calcul des ECL. L'appréciation de l'évolution du risque de crédit s'appuie sur un modèle d'anticipation des pertes et extrapolation sur la base de scénarios raisonnables.

La formule de calcul intègre les paramètres de probabilité de défaut, de perte en cas de défaut et d'exposition au moment du défaut.

Ces calculs s'appuient largement sur les modèles internes utilisés dans le cadre du dispositif prudentiel, mais avec des retraitements pour déterminer une ECL économique. La norme IFRS 9 préconise une analyse en date d'arrêt (Point in Time) tout en tenant compte de données de pertes historiques et des données prospectives (Forward Looking), alors que la vue prudentielle s'analyse à travers le cycle (Through The Cycle) pour la probabilité de défaut et en bas de cycle (Downturn) pour la perte en cas de défaut.

Les modalités de calcul de l'ECL sont à apprécier en fonction des typologies de produits : instruments financiers et instruments hors bilan.

Les pertes de crédit attendues sont actualisées au TIE déterminé lors de la comptabilisation initiale de l'instrument financier.

Les paramètres IFRS 9 sont mesurés et mis à jour selon les méthodologies définies par le Groupe et permettent ainsi d'établir un premier niveau de référence, ou socle partagé, de provisionnement.

Le backtesting des modèles et paramètres utilisés est réalisé a minima à fréquence annuelle.

Les données macro-économiques prospectives (Forward Looking) sont prises en compte dans un cadre méthodologique applicable à deux niveaux :

- au niveau du Groupe dans la détermination d'un cadre partagé de prise en compte du Forward Looking dans la projection des paramètres PD, LGD sur l'horizon d'amortissement des opérations ; le Forward Looking Groupe ;
- au niveau du Crédit du Maroc au regard des spécificités locales ; le Forward Looking Local.

• Dégradation significative du risque de crédit

La dégradation du risque de crédit est appréciée depuis l'origine à chaque date d'arrêt. Cette appréciation de l'évolution du risque de crédit conduit à classer les opérations par classe de risque (Buckets).

Afin d'apprécier la dégradation significative, nous prévoyons 2 niveaux d'analyse :

- un premier niveau dépendant de règles et de critères relatifs et absolus Groupe qui s'imposent aux entités du Groupe ;
- un deuxième niveau lié à l'appréciation, à dire d'expert.

Le suivi de la dégradation significative porte, sauf exception, sur chaque instrument financier. Aucune contagion n'est requise pour le passage de Bucket 1 à Bucket 2 des instruments financiers d'une même contrepartie. Le suivi de la dégradation significative doit porter sur l'évolution du risque de crédit du débiteur principal sans tenir compte

NORMES ET PRINCIPES COMPTABLES APPLIQUÉS PAR LE GROUPE

de la garantie, y compris pour les opérations bénéficiant d'une garantie de l'actionnaire.

Pour mesurer la dégradation significative du risque de crédit depuis la comptabilisation initiale, il est nécessaire de récupérer la notation interne et la PD (probabilité de défaut) à l'origine.

L'origine s'entend comme la date de négociation, lorsque l'entité devient partie aux dispositions contractuelles de l'instrument financier. Pour les engagements de financement et de garantie, l'origine s'entend comme la date d'engagement irrévocable.

Pour le périmètre sans modèle de notation interne, le Groupe Crédit du Maroc retient le seuil absolu d'impayés supérieur à 30 jours comme seuil ultime de dégradation significative et de classement en Bucket 2.

Pour les titres, le Groupe Crédit du Maroc utilise l'approche qui consiste à appliquer un niveau absolu de risque de crédit, conformément à IFRS 9, en-deçà duquel les expositions seront classées en Bucket 1 et provisionnées sur la base d'un ECL à 12 mois.

Ainsi, les règles suivantes s'appliqueront pour le suivi de la dégradation significative des titres :

- les titres notés «Investment Grade», en date d'arrêté, seront classés en Bucket 1 et provisionnés sur la base d'un ECL à 12 mois ;
- les titres notés «Non-Investment Grade» (NIG), en date d'arrêté, devront faire l'objet d'un suivi de la dégradation significative, depuis l'origine, et être classés en Bucket 2 (ECL à maturité) en cas de dégradation significative du risque de crédit.

La détérioration relative doit être appréciée en amont de la survenance d'une défaillance avérée (Bucket 3).

• Restructurations pour cause de difficultés financières

Les instruments de dette restructurés pour difficultés financières sont ceux pour lesquels l'entité a modifié les conditions financières initiales (taux d'intérêt, maturité) pour des raisons économiques ou juridiques liées aux difficultés financières de l'emprunteur, selon des modalités qui n'auraient pas été envisagées dans d'autres circonstances. Ainsi ils concernent tous les instruments de dette, quelle que soit la catégorie de classement du titre en fonction de la dégradation du risque de crédit observée depuis la comptabilisation initiale.

Cette notion de restructuration doit s'apprécier au niveau du contrat et non au niveau du client (pas de contagion).

La définition des créances restructurées pour cause de difficultés financières répond donc à deux critères cumulatifs :

- Des modifications de contrat ou des refinancements de créance ;
- Un client en situation financière difficile.

Par « modification de contrat », sont visées par exemple les situations dans lesquelles :

- Il existe une différence en faveur de l'emprunteur entre le contrat modifié et les conditions antérieures au contrat ;
- Les modifications apportées au contrat conduisent à des conditions plus favorables pour l'emprunteur concerné que ce qu'auraient pu obtenir, au même moment, d'autres emprunteurs de la banque ayant un profil de risque similaire.

Par « refinancement », sont visées les situations dans lesquelles une dette nouvelle est accordée au client pour lui permettre de rembourser totalement ou partiellement une autre dette dont il ne peut assumer les conditions contractuelles en raison de sa situation financière.

Une restructuration de prêt (sain ou en défaut) indique une présomption d'existence d'un risque de perte avérée (Bucket 3).

La nécessité de constituer une dépréciation sur l'exposition restructurée doit donc être analysée en conséquence (une restructuration n'entraîne pas systématiquement la constitution de dépréciation pour perte avérée et un classement en défaut).

La qualification de « créance restructurée » est temporaire. Dès lors que l'opération de restructuration au sens de la Forbearance, l'exposition conserve ce statut de « restructurée » pendant une période a minima de 2 ans si l'exposition était saine au moment de la restructuration, ou de 3 ans si l'exposition était en défaut au moment de la restructuration. Ces périodes sont prolongées en cas de survenance de certains événements prévus par les normes de la Forbearance (nouveaux incidents par exemple).

Ainsi, lors d'une restructuration d'une exposition qui était en défaut, l'ECL correspondant est pris à maturité (Bucket 2).

Instruments financiers dérivés

■ Classement et évaluation

Les instruments dérivés sont des actifs ou des passifs financiers classés par défaut en instruments dérivés détenus à des fins de transaction sauf à pouvoir être qualifiés d'instruments dérivés de couverture.

Ils sont enregistrés au bilan pour leur juste valeur initiale à la date de négociation.

Ils sont ultérieurement évalués à leur juste valeur.

À chaque arrêté comptable, la contrepartie des variations de juste valeur des dérivés au bilan est enregistrée :

- En résultat s'il s'agit d'instruments dérivés détenus à des fins de transaction ou de couverture de juste valeur ;
- En capitaux propres s'il s'agit d'instruments dérivés de couverture de flux de trésorerie ou d'un investissement net dans une activité à l'étranger, pour la part efficace de la couverture.

Options retenues

Toutes les opérations de change à terme ont été valorisées en valeur de marché.

Ces opérations sont enregistrées dans le bilan à la date de l'engagement, même si la juste valeur à l'initiation est nulle pour la quasi-totalité des contrats (juste valeur nulle pour des contrats fermes initiés à des conditions de marché).

Détermination de la juste valeur des instruments financiers

La juste valeur des instruments financiers est déterminée en maximisant le recours aux données d'entrée observables. Elle est présentée selon la hiérarchie définie par IFRS 13.

IFRS 13 définit la juste valeur comme le prix qui serait reçu pour la vente d'un actif ou payé pour le transfert d'un passif lors d'une transaction normale entre des intervenants du marché, sur le marché principal ou le marché le plus avantageux, à la date d'évaluation.

Le groupe Crédit du Maroc considère que la meilleure indication de la juste valeur est la référence aux cotations publiées sur un marché actif.

En l'absence de telles cotations, la juste valeur est déterminée par l'application de techniques d'évaluation qui maximisent l'utilisation des données observables pertinentes et minimisent celle des données non observables.

■ Hiérarchie de la juste valeur

La norme classe les justes valeurs selon trois niveaux en fonction de l'observabilité des données d'entrée utilisées dans l'évaluation.

• **Niveau 1** : justes valeurs correspondant à des cours sur des marchés actifs

Sont présentés en niveau 1 les instruments financiers directement cotés sur des marchés actifs pour des actifs et des passifs identiques auxquels l'entité peut avoir accès à la date d'évaluation. Il s'agit notamment des actions et obligations cotées sur un marché actif.

• **Niveau 2** : justes valeurs évaluées à partir de données directement ou indirectement observables, autres que celles de niveau 1.

Sont présentés en niveau 2 les actions et obligations cotées sur un marché considéré comme inactif, ou non cotées sur un marché actif, mais pour lesquelles la juste valeur

est déterminée en utilisant une méthode de valorisation couramment utilisée par les intervenants de marché (tels que des méthodes d'actualisation de flux futurs) et fondée sur des données de marché observables ;

• **Niveau 3** : justes valeurs pour lesquelles une part significative des paramètres utilisés pour leur détermination ne répond pas aux critères d'observabilité.

IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Norme

Une immobilisation corporelle est un bien par nature durable détenu par l'entreprise pour être utilisé par elle-même ou loué à des tiers.

Pour l'évaluation d'une immobilisation corporelle, une entité doit choisir une des méthodes suivantes : le modèle du coût ou le modèle de la réévaluation.

Le modèle du coût amorti

Le coût amorti correspond au coût diminué du cumul des amortissements et du cumul des pertes de valeurs.

Le modèle de la réévaluation

Après sa comptabilisation en tant qu'actif, une immobilisation corporelle dont la juste valeur peut être évaluée de manière fiable doit être comptabilisée à son montant réévalué. Il s'agit de sa juste valeur à la date de réévaluation diminuée du cumul des amortissements ultérieurs et du cumul des pertes de valeur.

La fréquence de la réévaluation dépend des fluctuations de la juste valeur des immobilisations. Lorsque la juste valeur d'un actif réévalué diffère significativement de sa valeur comptable, une nouvelle réévaluation est nécessaire.

La juste valeur

La juste valeur est le montant pour lequel un actif pourrait être échangé entre des parties bien informées, consentantes et agissant dans des conditions de concurrence normale.

L'approche par composants

Chaque élément significatif d'une immobilisation corporelle doit être comptabilisé séparément comme un composant et amorti de façon systématique sur sa durée d'utilité propre, de manière à refléter le rythme de consommation des avantages économiques.

La valeur résiduelle

C'est le prix actuel de l'actif en tenant compte de l'âge et de l'état prévisible de l'immobilisation à la fin de sa durée d'utilité.

La durée d'utilité

La durée d'utilité est la période pendant laquelle l'entité s'attend à utiliser un actif. L'amortissement débute quand cet actif est disponible pour être utilisé. Par conséquent, l'amortissement cesse quand l'actif est sorti du bilan. La base amortissable correspond au coût de l'actif (ou montant réévalué) diminué de sa valeur résiduelle.

Options retenues

Le modèle retenu est celui du coût amorti. Les frais d'acquisition ont été inclus dans les valeurs d'entrée des immobilisations et rattachés au composant principal pour l'amortissement.

Au niveau de l'approche par composants, le groupe dispose d'un outil de gestion des immobilisations qui permet de distinguer pour chaque bien les valeurs réelles relatives à chaque composant sans utilisation d'une matrice de décomposition. Les durées d'amortissement retenues en IFRS sont résumées dans le tableau suivant :

NORMES ET PRINCIPES COMPTABLES APPLIQUÉS PAR LE GROUPE

Famille	Durée d'amortissement	
	Standard*	Fourchette**
Immeubles d'exploitation	50 ans	30 à 80 ans
Agencements, aménagements et installations	15 ans	5 à 20 ans
Mobilier et matériel de bureau	10 ans	
Matériel informatique	5 ans	5 à 7 ans
Logiciels informatiques	5 ans	5 à 7 ans
Matériel roulant	4 ans	4 à 5 ans

La valeur résiduelle des composants autres que le terrain est supposée nulle.

* Les amortissements se feront sur la base des durées standards

** Ces durées peuvent être appliquées en fonction des caractéristiques spécifiques de certaines immobilisations

IMMEUBLES DE PLACEMENT

Norme

Un immeuble de placement est un bien immobilier détenu pour en retirer des loyers ou pour valoriser le capital ou bien profiter des deux.

Un immeuble de placement génère des flux de trésorerie largement indépendants des autres actifs détenus par l'entreprise, contrairement à la production ou la fourniture de biens ou de services constituant l'objet principal de l'utilisation d'un bien immobilier occupé par son propriétaire.

Une entité a le choix entre :

- **Le modèle de la juste valeur** : si l'entité opte pour ce traitement, il doit être appliqué à l'ensemble des immeubles de placement.
- **Le modèle du coût amorti** : dans ce cas, une estimation de la juste valeur des immeubles de placement reste obligatoire, pour la présentation en annexes.

Seul le passage du modèle du coût au modèle de la juste valeur est possible.

Options retenues

Les immeubles de placement sont représentés par l'ensemble des immeubles hors exploitation hormis les immeubles destinés au personnel et les immeubles destinés à être vendus dans un délai d'un an.

Pour la valorisation des immeubles de placement, l'option retenue est le coût historique amorti. L'information de la juste valeur devrait être présentée en annexes.

À la date d'arrêt, le Groupe Crédit du Maroc ne dispose pas d'immeubles de placement.

IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

Norme

Une immobilisation incorporelle est un actif non monétaire, identifiable (afin de la distinguer du goodwill) et sans substance physique.

Deux méthodes d'évaluation sont possibles :

- **Le modèle du coût** : l'immobilisation est comptabilisée à son coût diminué du cumul des amortissements et des pertes de valeurs.
- **Le modèle de la réévaluation** : l'immobilisation incorporelle doit être comptabilisée pour son montant réévalué correspondant à sa juste valeur à la date de réévaluation, diminué du cumul des amortissements ultérieurs et du cumul des pertes de valeur ultérieures. Ce traitement est applicable s'il existe un marché actif.

L'amortissement d'une immobilisation incorporelle dépend de sa durée d'utilité. Une immobilisation incorporelle à durée d'utilité indéterminée n'est pas amortie et est soumise à un test de dépréciation au minimum à chaque clôture annuelle. Par contre, une immobilisation incorporelle à durée d'utilité déterminée est amortie sur la base de la dite durée. Une immobilisation incorporelle produite en interne est comptabilisée si elle est classée, dès la phase de recherche et développement, en tant qu'immobilisation.

Options retenues

Valorisation des logiciels développés en interne : l'activation des logiciels développés en interne n'a pas été réalisée en FTA en raison de l'absence de données de gestion fiables permettant de connaître les coûts de développement engagés sur ces logiciels.

Les droits de mutation, honoraires commissions et frais d'actes : sont enregistrés en charges compte tenu de leur montant jugé insignifiant.

GOODWILL

Norme

Coût d'un regroupement d'entreprises :

L'acquéreur doit évaluer le coût d'un regroupement d'entreprises comme le total des justes valeurs des actifs remis, des passifs encourus ou assumés, et des instruments de capitaux propres émis par l'acquéreur, en échange du contrôle de l'entreprise acquise, majoré par l'ensemble des coûts directement attribuables au regroupement d'entreprises et minoré par les coûts administratifs généraux.

Affectation du coût d'un regroupement d'entreprises aux actifs acquis et aux passifs et passifs éventuels assumés :

L'acquéreur doit, à la date d'acquisition, affecter le coût d'un regroupement d'entreprises en comptabilisant les actifs, les passifs et les passifs éventuels identifiables de l'entreprise acquise qui satisfont aux critères de comptabilisation à leur juste valeur respective à cette date. Toute différence entre le coût du regroupement d'entreprises et la part d'intérêt de l'acquéreur dans la juste valeur nette des actifs, passifs et passifs éventuels identifiables est constatée au niveau du Goodwill.

Comptabilisation du Goodwill :

L'acquéreur doit, à la date d'acquisition, comptabiliser le goodwill acquis lors d'un regroupement d'entreprises en tant qu'actif.

Après la comptabilisation initiale, l'acquéreur doit l'évaluer à son coût, diminué du cumul des pertes de valeur.

Options retenues

Le Groupe Crédit du Maroc ne dispose pas de goodwill au titre d'acquisitions antérieures.

CONTRATS DE LOCATION

Le Groupe peut être bailleur ou preneur d'un contrat de location.

Contrats de location dont le Groupe est bailleur

Les opérations de location sont analysées selon leur substance et leur réalité financière. Elles sont comptabilisées selon les cas, soit en opérations de location-financement, soit en opérations de location simple.

- S'agissant d'opérations de location-financement, elles sont assimilées à une vente d'immobilisation au locataire financée par un crédit accordé par le bailleur. L'analyse de la substance économique des opérations de location-financement conduit le bailleur à :
 - a) Sortir du bilan l'immobilisation louée ;
 - b) Constater une créance financière sur le client parmi les « actifs financiers au coût amorti » pour une valeur égale à la valeur actualisée au taux implicite du contrat des paiements de location à recevoir par le bailleur au titre du contrat de location, majorée de toute valeur résiduelle non garantie revenant au bailleur ;
 - c) Comptabiliser des impôts différés au titre des différences temporelles portant sur la créance financière et la valeur nette comptable de l'immobilisation louée.
 - d) Décomposer les produits correspondant aux loyers entre d'une part les intérêts d'autre part l'amortissement du capital.
- S'agissant d'opérations de location simple, le bailleur comptabilise les biens loués parmi les « immobilisations corporelles » à l'actif de son bilan et enregistre les

produits de location de manière linéaire parmi les « produits des autres activités » au compte de résultat.

Contrats de location dont le Groupe est preneur

Les opérations de location sont comptabilisées dans le bilan à la date de mise à disposition de l'actif loué. Le preneur constate un actif représentatif du droit d'utilisation de l'actif loué parmi les immobilisations corporelles pendant la durée estimée du contrat et une dette au titre de l'obligation de paiement des loyers parmi les passifs divers sur cette même durée.

La durée de location d'un contrat correspond à la durée non résiliable du contrat de location ajustée des options de prolongation du contrat que le preneur est raisonnablement certain d'exercer et option de résiliation que le preneur est raisonnablement certain de ne pas exercer.

La dette locative est comptabilisée pour un montant égal à la valeur actualisée des paiements de loyers sur la durée du contrat. Les paiements de loyers comprennent les loyers fixes, les loyers variables basés sur un taux ou un indice et les paiements que le preneur s'attend à payer au titre des garanties de valeur résiduelle, d'option d'achat ou de pénalité de résiliation anticipée.

Le taux d'actualisation applicable pour le calcul du droit d'utilisation et du passif de location est par défaut le taux d'endettement marginal du preneur sur la durée du contrat à la date de signature du contrat, lorsque le taux implicite n'est pas aisément déterminable. Le taux d'endettement marginal tient compte de la structure de paiement des loyers.

La charge au titre des contrats de location est décomposée entre d'une part les intérêts et d'autre part l'amortissement du capital

Le droit d'utilisation de l'actif est évalué à la valeur initiale de la dette locative et il est amorti sur la durée estimée du contrat.

La dette locative et le droit d'utilisation peuvent être ajustés en cas de modification du contrat de location, de réestimation de la durée de location ou de révision des loyers liée à l'application d'indices ou de taux.

Des impôts différés sont comptabilisés au titre des différences temporelles des droits d'utilisation et des passifs de location chez le preneur.

Conformément à l'exception prévue par la norme, les contrats de location à court terme (durée initiale inférieure à douze mois) et les contrats de location dont la valeur à neuf du bien loué est de faible valeur ne sont pas comptabilisés au bilan, les charges de location correspondantes sont enregistrées de manière linéaire dans le compte de résultat parmi les charges générales d'exploitation.

Conformément aux dispositions prévues par la norme, le Groupe n'applique pas la norme IFRS 16 aux contrats de location d'immobilisations incorporelles.

PROVISIONS DU PASSIF

Norme

Les provisions sont des passifs dont l'échéance ou le montant est incertain. Une provision doit être comptabilisée lorsque :

- le groupe a une obligation actuelle (juridique ou implicite) résultant d'un événement passé ;
- il est probable (ce qui veut dire plus probable qu'improbable) qu'une sortie de ressources représentatives d'avantages économiques sera nécessaire pour éteindre l'obligation ;
- le montant de l'obligation peut être estimé de manière fiable.

Si ces conditions ne sont pas réunies, aucune provision ne doit être comptabilisée.

Options retenues

Le Groupe a procédé à l'analyse de l'ensemble des provisions inscrites au passif et à leur :

- affectation aux natures de risques inhérents ;
- valorisation et comptabilisation selon les dispositions des normes IAS/IFRS.

PRODUITS DES ACTIVITÉS ORDINAIRES TIRÉS DE CONTRATS CONCLUS AVEC LES CLIENTS.

Les produits et charges de commissions sont enregistrés en résultat en fonction de la nature des prestations auxquelles ils se rapportent.

Les commissions qui font partie intégrante du rendement d'un instrument financier sont comptabilisées comme un ajustement de la rémunération de cet instrument et intégrées à son taux d'intérêt effectif.

Concernant les autres natures de commissions, leur comptabilisation au compte de résultat doit refléter le rythme de transfert au client du contrôle du bien ou du service vendu :

- le résultat d'une transaction associé à une prestation de services est comptabilisé dans la rubrique Commissions, lors du transfert du contrôle de la prestation de service au client s'il peut être estimé de façon fiable. Ce transfert peut intervenir au fur et à mesure que le service est rendu (service continu) ou à une date donnée (service ponctuel).

a) Les commissions rémunérant des services continus (commissions sur moyens de paiement, par exemple) sont enregistrées en résultat en fonction du degré d'avancement de la prestation rendue.

b) Les commissions perçues ou versées en rémunération de services ponctuels sont, quant à elles, intégralement enregistrées en résultat lorsque la prestation est rendue.

AVANTAGES AU PERSONNEL

Norme

Principe général

L'entité doit comptabiliser non seulement l'obligation juridique ressortant des termes formels du régime à prestations définies, mais aussi toute obligation implicite découlant de ses usages.

Typologie des avantages au personnel

Les avantages au personnel sont classés en cinq catégories, selon la nature et les modalités de versement des prestations.

On distingue :

- les avantages à court terme comme les salaires et les cotisations de sécurité sociale, les congés payés et les congés maladie, l'intéressement et les primes (si elles sont payables dans les douze mois suivant la fin de l'exercice) ainsi que les avantages non monétaires (comme l'assistance médicale, le logement, les voitures et les biens ou services gratuits ou subventionnés) dont bénéficient les membres du personnel en activité ;
- les autres avantages à long terme (payables plus de douze mois après la fin de l'exercice), notamment les congés sabbatiques, les indemnités pour invalidité de longue durée, les primes et les rémunérations différées telles les indemnités de départ à la retraite, les primes d'ancienneté ou les médailles du travail ;
- les indemnités de fin de contrat de travail ;
- les avantages postérieurs à l'emploi comme les pensions et autres prestations de retraite, l'assurance-vie postérieure à l'emploi, et l'assistance médicale postérieure à l'emploi.

Avantages postérieurs à l'emploi : régimes à prestations définies

Écarts actuariels : des écarts actuariels pourront résulter d'augmentations ou de diminutions de la valeur actuelle d'une obligation au titre de prestations définies ou de la juste valeur des actifs du régime correspondant ;

Coût des services passés : le coût des services passés est généré lorsque l'entité adopte un régime à prestations définies ou change les prestations à payer en vertu d'un régime existant ;

Réductions et liquidations :

Une réduction intervient lorsqu'une entité :

- peut démontrer qu'elle s'est engagée à réduire de façon significative le nombre de personnes bénéficiant d'un régime ou ;
- change les termes d'un régime à prestations définies de sorte qu'une partie significative des services futurs des membres du personnel actuels ne leur donnera plus de droits à prestations ou ne leur donnera que des droits réduits. Une liquidation intervient lorsqu'une entité conclut une transaction éliminant toute obligation juridique ou implicite ultérieure pour tout ou partie des prestations prévues par un régime à prestations définies ;

La valorisation des régimes à prestations définies implique notamment l'obligation d'utiliser des techniques actuarielles pour estimer de façon fiable le montant des avantages accumulés par le personnel en contrepartie des services rendus pendant l'exercice et les exercices antérieurs. Les hypothèses actuarielles sont les meilleures estimations faites par l'entité des variables qui détermineront le coût final des avantages postérieurs à l'emploi. Ces hypothèses comprennent :

- hypothèses démographiques ;
- le taux attendu de rendement des actifs du régime ;
- taux d'actualisation / taux d'inflation ;
- salaires, avantages du personnel et coûts médicaux.

Avantages à long terme

La norme IAS 19 permet l'utilisation d'une méthode simplifiée de comptabilisation des autres avantages à long terme. Cette méthode diffère sur les points suivants de celle imposée pour les avantages postérieurs à l'emploi :

- les écarts actuariels sont comptabilisés immédiatement et aucun corridor n'est appliqué ;
- l'ensemble du coût des services passés est comptabilisé immédiatement.

Indemnités de fin de contrat de travail

Une entité peut s'engager envers ses employés pour décaisser des cashs flows en leur faveur à la fin de leurs contrats de travail respectifs. Une entité est manifestement engagée à mettre fin à un contrat de travail si et seulement si elle a un plan formalisé et détaillé de licenciement sans possibilité réelle de se rétracter.

Couverture des engagements

Les engagements peuvent être couverts de deux manières :

- par la constitution d'une provision en interne ;
- par l'externalisation de son obligation de verser les prestations par la souscription d'un contrat d'assurance.

Options retenues

Les régimes d'avantages au personnel qui sont provisionnés par le Groupe Crédit du Maroc sont :

- **Les Primes de Fin de Carrière** : Primes versées en cas de départ en retraite ou de décès d'un salarié qui présente au minimum 20 ans d'ancienneté.
- **Les Indemnités de Départ Volontaire** : Indemnités versées en cas de départ anticipé à la retraite d'un salarié d'au moins 55 ans (50 ans pour les femmes) avec un minimum de 21 ans d'ancienneté.
- **Les Primes de Fidélité** : Primes versées au salarié à la date anniversaire de leurs 15, 20, 25, 30, 35 et 45 ans d'ancienneté au sein du Crédit du Maroc.
- **Les Congés Payés** : Il s'agit des droits à congés payés cumulables et reportables jusqu'à 2 ans (avantage déjà provisionné dans les comptes sociaux).

La méthode de calcul utilisée par le Groupe Crédit du Maroc est la méthode des unités de crédit projetées avec une prise en compte « proratisée » du service rendu. Cette méthode consiste en une évaluation des droits à terme

moyennant des hypothèses actuarielles et une répartition de ces droits sur la période d'activité au cours de laquelle le groupe bénéficie des services de ses employés.

Le Groupe Crédit du Maroc a opté pour la comptabilisation des variations des écarts actuariels relatives aux avantages postérieurs à l'emploi en capitaux propres selon la méthode du SORIE (Statement Of Recognised Income and Expenses), par contre pour les avantages à long terme et les indemnités de fin de contrat de travail, ils continueront à être comptabilisés directement en résultat.

IMPÔT EXIGIBLE ET IMPÔT DIFFÉRÉ

Norme

Un actif ou passif d'impôt différé est comptabilisé chaque fois que le recouvrement ou le règlement de la valeur comptable d'un actif ou passif augmentera ou diminuera les paiements futurs d'impôt par rapport à ce qu'ils auraient été si un tel recouvrement n'avait pas eu d'incidence fiscale :

- Il est probable que l'entreprise dispose d'un bénéfice imposable sur lequel elle pourra imputer une différence temporelle déductible ;
- lorsqu'il y aura suffisamment de différences temporelles imposables relevant de la même autorité et relatives à la même entité imposable et dont on attend à ce qu'elles s'inversent ;
- lorsqu'il est probable que l'entreprise dégage un bénéfice imposable suffisant relevant de la même administration fiscale et pour la même entité imposable au cours des exercices appropriés ;
- la gestion fiscale lui donne l'opportunité de générer un bénéfice imposable au cours des exercices appropriés. Les normes IAS/IFRS interdisent l'actualisation des impôts différés.

Options retenues

Appréciation de la probabilité de récupération des actifs d'impôt différé :

Les impôts différés dont la probabilité de recouvrement est incertaine ne sont pas activés. La probabilité de recouvrement peut être appréhendée par les business plans des sociétés concernées.

Impôt différé actif au titre des différences temporaires déductibles relatives aux titres de participation consolidés :

Comptabilisation obligatoire d'un impôt différé actif au titre des différences temporaires déductibles relatives aux titres de participation consolidés dès lors que ces différences temporaires devraient se résorber dans un avenir prévisible et que le recouvrement de l'actif d'impôt différé est probable.

Impôts différés initialement comptabilisés en capitaux propres :

Comptabilisation de l'impact des changements de taux d'impôt et/ou de modalités d'imposition en capitaux propres.

IFRIC23

L'interprétation IFRIC 23 clarifie les dispositions d'IAS 12 « impôt sur le résultat » et précise la manière dont les incertitudes liées aux impôts sur le résultat doivent être présentés dans les comptes annuels du groupe. Le Groupe Crédit du Maroc a adopté les choix et les options normatives liés à cette interprétation.

Pour le traitement de l'IFRIC 23, le Groupe CDM a opté pour l'approche rétrospective partielle en comptabilisant l'effet cumulatif de l'application initiale dans les capitaux propres du bilan d'ouverture.

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS IFRS

BILAN CONSOLIDÉ IFRS AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

ACTIF CONSOLIDÉ	NOTES	31/12/2019	31/12/2018
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux		2 004 729	1 753 217
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	3.5	1 545 760	1 832 914
. Actifs financiers détenus à des fins de transactions	3.5	1 219 938	1 692 297
. Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat	3.5	325 823	140 617
Instruments dérivés de couverture		-	-
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	3.3	3 729 703	4 433 248
. Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	3.3	3 729 703	4 433 248
. Instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables		-	-
Titres au coût amorti	3.2	20 433	32 821
Prêts et créances sur les Etablissements de crédit et assimilés, au coût amorti	3.2	5 068 897	4 529 007
Prêts et créances sur la clientèle, au coût amorti	3.2	44 199 048	41 012 955
Écart de réévaluation actif des portefeuilles couvert en taux		-	-
Placements des activités d'assurance		-	-
Actifs d'Impôt Exigible	3.8	85 271	84 814
Actifs d'impôt différé	3.8	290 435	278 766
Comptes de régularisation et autres actifs		640 263	498 046
Actifs non courants destinés à être cédés		-	-
Participations dans des entreprises mises en équivalence		-	-
Immeubles de placement		-	-
Immobilisations corporelles	3.6	1 320 549	1 247 315
Immobilisations incorporelles	3.6	254 368	193 454
Écart d'acquisition		-	-
TOTAL		59 159 457	55 896 558

(En milliers de DH)

PASSIF CONSOLIDÉ	NOTES	31/12/2019	31/12/2018
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux		9	3 453
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	3.9	9 987	14 722
. Passifs financiers détenus à des fins de transaction	3.9	9 987	14 722
. Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option		-	-
Instruments dérivés de couverture		-	-
Dettes envers les Etablissements de crédit et assimilés		3 558 241	2 894 313
Dettes envers la clientèle		43 805 523	41 376 789
Titres de créance émis		2 067 676	2 930 180
Passifs d'impôt exigibles	3.8	35 608	65 677
Passifs d'impôt différé	3.8	200 797	187 506
Comptes de régularisation et autres passifs		1 467 942	883 462
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés		-	-
Provisions techniques des contrats d'assurance		-	-
Provisions	3.7	678 269	597 922
Subventions et fonds assimilés		-	-
Dettes subordonnées et fonds spéciaux de garantie		1 767 571	1 767 576
Capitaux propres		5 567 835	5 174 958
Capital et réserves liées		3 707 386	3 707 386
Réserves consolidées		1 295 033	842 890
. Part du groupe		1 247 595	800 263
. Part des minoritaires		47 438	42 626
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres		53 235	30 700
. Part du groupe		53 235	30 700
. Part des minoritaires		-	-
Résultat net de l'exercice		512 181	593 982
. Part du groupe		508 808	589 170
. Part des minoritaires		3 374	4 811
TOTAL		59 159 457	55 896 558

COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ IFRS AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

COMPTE DE RÉSULTAT	NOTES	31/12/2019	31/12/2018
Intérêts, rémunérations et produits assimilés	2.2	2 356 697	2 297 999
Intérêts, rémunérations et charges assimilés	2.2	503 298	508 208
Marge d'Intérêt		1 853 399	1 789 791
Commissions (Produits)	2.3	463 901	443 484
Commissions (Charges)	2.3	44 615	42 757
Marge sur Commissions		419 285	400 728
Gains ou pertes nets résultant des couvertures de position nette		-	-
Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat	2.5	214 496	191 480
. Gains ou pertes nets sur actifs/passifs de transaction		200 142	184 524
. Gains ou pertes nets sur autres actifs/passifs à la juste valeur par résultat		14 354	6 956
Gains ou pertes nets des instruments financiers à la juste valeur par capitaux propres	2.6	126	106
. Gains ou pertes nets sur instruments de dettes comptabilisés en capitaux propres recyclables		126	106
. Rémunération des instruments de capitaux propres comptabilisés en capitaux propres non recyclables (dividendes)		-	-
Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponibles à la vente		-	-
Gains ou pertes nets résultant de la décomptabilisation d'actifs financiers au coût amorti		-	-
Gains ou pertes nets résultant du reclassement d'actifs financiers au coût amorti en actifs financiers à la juste valeur par résultat		-	-
Gains ou pertes nets résultant du reclassement d'actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres en actifs financiers à la juste valeur par résultat		-	-
Produits des autres activités		7 690	8 922
Charges des autres activités		92 481	87 972
PRODUIT NET BANCAIRE		2 402 515	2 303 055
Charges générales d'exploitation		1 152 627	1 136 811
Dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations incorporelles et corporelles		138 981	112 707
Résultat Brut d'Exploitation		1 110 908	1 053 538
Coût du risque	2.1	-321 113	-301 330
Résultat d'Exploitation		789 795	752 208
Quote-Part du résultat net des entreprises associées et des coentreprises mises en équivalence		-	-
Gains ou pertes nets sur autres actifs	2.4	33 581	142 888
Variations de valeur des écarts d'acquisition		-	-
Résultat avant Impôt		823 376	895 096
Impôts sur les résultats	3.8	311 195	301 114
Résultat net d'impôt des activités arrêtées ou en cours de cession		-	-
Résultat net		512 181	593 982
Intérêts minoritaires		3 374	4 811
Résultat net Part du groupe		508 808	589 170
Résultat par action		46,76	54,15
Résultat dilué par action		46,76	54,15
Résultat de base par action des activités poursuivies		46,76	54,15
Résultat de base par action des activités abandonnées		-	-

(En milliers de DH)

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE AU 31 DÉCEMBRE 2019

FLUX DE TRÉSORERIE	31/12/2019	31/12/2018
Résultat avant impôts	823 376	895 096
Résultat net des activités abandonnées	-	-
+/- Dotations nettes aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	138 981	112 707
+/- Dotations nettes pour dépréciation des écarts d'acquisition et des autres immobilisations	-	-
+/- Dotations nettes pour dépréciation des actifs financiers	68 202	-384 029
+/- Dotations nettes aux provisions	80 534	82 624
+/- Quote-part de résultat liée aux sociétés mises en équivalence	-	-
+/- Perte nette/(gain net) des activités d'investissement	33 581	142 601
+/- Perte nette/(gain net) des activités de financement	-12 509	-5 032
+/- Autres mouvements	18 860	39 490
Total des éléments non monétaires inclus dans le résultat net avant impôts et des autres ajustements	327 648	-11 639
+/- Flux liés aux opérations avec les établissements de crédit et assimilés	1 916 074	-115 002
+/- Flux liés aux opérations avec la clientèle	-849 722	-722 960
+/- Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs financiers	1 035 960	519 027
+/- Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs non financiers	355 909	-106 391
+/- Flux liés aux activités destinées à être cédées	-	56 666
- Impôts versés	-322 808	-278 623
Diminution/(augmentation) nette des actifs et des passifs provenant des activités opérationnelles	2 135 413	-647 284
Flux nets de trésorerie généré par l'activité opérationnelle	3 286 437	236 173
+/- Flux liés aux actifs financiers et aux participations	-	-
+/- Flux liés aux immeubles de placement	-	-
+/- Flux liés aux immobilisations corporelles et incorporelles	-306 710	-192 352
Flux nets de trésorerie lié aux opérations d'investissement	-306 710	-192 352
+/- Flux de trésorerie provenant ou à destination des actionnaires	-87 050	-76 168
+/- Autres flux de trésorerie nets provenant des activités de financement	-850 000	550 000
Flux nets de trésorerie lié aux opérations de financement	-937 050	473 832
Effet de la variation des taux de change sur la trésorerie et équivalent de trésorerie	211	600
Augmentation/(diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	2 042 888	518 252

COMPOSITION DE LA TRÉSORERIE	31/12/2019	31/12/2018
Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture	1 574 949	1 056 697
Caisse, Banques centrales, CCP (actif & passif)	1 751 446	1 052 705
Comptes (actif & passif) et prêts/emprunts à vue auprès des établissements de crédit	-176 497	3 991
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture	3 617 836	1 574 949
Caisse, Banques centrales, CCP (actif & passif)	2 005 314	1 751 446
Comptes (actif & passif) et prêts/emprunts à vue auprès des établissements de crédit	1 612 522	-176 497
Variation de la trésorerie nette	2 042 888	518 252

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS IFRS

RÉSULTAT NET, GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

Résultat net et gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	31/12/2019	31/12/2018
Résultat net	512 181	593 982
Éléments recyclables en résultat net :	22 628	1 081
Écarts de conversion	211	600
Réévaluation des actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres recyclables	35 582	763
Réévaluation des instruments dérivés de couverture d'éléments recyclables	-	-
Quote-part des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres des entreprises mises en équivalence	-	-
Autres éléments comptabilisés par capitaux propres et recyclables	-	-
Impôts liés	13 166	282
Éléments non recyclables en résultat net :	118	-595
Réévaluation des immobilisations	-	-
Réévaluation (ou écarts actuariels) au titre des régimes à prestations définies	187	-944
Réévaluation du risque de crédit propre des passifs financiers ayant fait l'objet d'une option de comptabilisation à la juste valeur par résultat	-	-
Réévaluation des instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres	-	-
Quote-part des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres sur entreprises mises en équivalence non recyclables	-	-
Autres éléments comptabilisés par capitaux propres non recyclables	-	-
Impôts liés	69	-349
Total des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	22 745	486
Résultat net et gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	534 926	594 468
Dont part du Groupe (ou des propriétaires de la société mère)	531 553	589 656
Dont part des intérêts minoritaires (ou participations ne donnant pas le contrôle)	3 374	4 811

TABLEAU DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

	Capital	Réserves liées au capital	Actions propres	Réserves et résultats consolidés	Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres recyclables	Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres non recyclables	Capitaux propres part Groupe	Intérêts minoritaires	Total
Capitaux propres d'ouverture au 01 Janvier 2018	1 088 121	2 619 265	-	872 511	31 776	-	4 611 673	47 030	4 658 703
Opérations sur capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Paiements fondés sur des actions	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Opérations sur actions propres	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendes	-	-	-	-76 168	-	-	-76 168	-	-76 168
Autres	-	-	-	4 404	-	-	4 404	-	4 404
Changements de méthodes comptables	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Résultat de l'exercice	-	-	-	589 170	-	-	589 170	4 811	593 982
Immobilisations corporelles et incorporelles : Réévaluations et cessions	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Instruments financiers : variations de juste valeur et transferts en résultat	-	-	-	-	-481	-	-481	-	-481
Écarts actuariels sur les régimes à prestations définies	-	-	-	-	-595	-	-595	-	-595
Écarts de conversion : variations et transferts en résultat	-	-	-	600	-	-	600	-	600
Gains ou pertes latents ou différés	-	-	-	-	-1 075	-	-1 075	-	-1 075
Autres	-	-	-	-1 083	-	-	-1 083	-4 404	-5 487
Variations de périmètre	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Capitaux propres clôture au 31 Décembre 2018	1 088 121	2 619 265	-	1 389 434	30 700	-	5 127 520	47 438	5 174 958
Opérations sur capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Paiements fondés sur des actions	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Opérations sur actions propres	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendes	-	-	-	-87 050	-	-	-87 050	-	-87 050
Autres	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Changements de méthodes comptables	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Résultat de l'exercice	-	-	-	508 808	-	-	508 808	3 374	512 181
Immobilisations corporelles et incorporelles : Réévaluations et cessions	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Instruments financiers : variations de juste valeur et transferts en résultat	-	-	-	-	22 417	-	22 417	-	22 417
Écarts actuariels sur les régimes à prestations définies	-	-	-	-	118	-	118	-	118
Écarts de conversion : variations et transferts en résultat	-	-	-	-54 789	-	-	-54 789	-	-54 789
Gains ou pertes latents ou différés	-	-	-	-54 789	22 535	-	-32 255	-	-32 255
Autres	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Variations de périmètre	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Capitaux propres clôture au 31 Décembre 2019	1 088 121	2 619 265	-	1 756 403	53 235	-	5 517 024	50 811	5 567 835

NOTES ET ANNEXES IFRS

PRINCIPES ET PÉRIMÈTRE DE CONSOLIDATION

Préambule

Le Groupe Crédit du Maroc est consolidé en normes IAS/IFRS depuis 2004, en tant que filiale, dans les comptes du Crédit Agricole S.A.

En 2008 le Crédit du Maroc a procédé à une convergence des paramètres et des options de consolidation entre les comptes consolidés en normes IAS/IFRS publiés au 31 décembre 2008 en application des dispositions réglementaires de Bank Al Maghrib (BAM) et les comptes adressés au Crédit Agricole SA pour les besoins de sa consolidation.

Le Crédit du Maroc a ainsi procédé à l'alignement des paramètres et options retenus pour le traitement des comptes adressés au groupe Crédit Agricole SA avec ceux adoptés au moment de l'application du référentiel IFRS, conformément aux dispositions réglementaires de BAM.

Périmètre de consolidation

Les états financiers consolidés incluent les comptes de Crédit du Maroc et ceux de toutes les sociétés sur lesquelles Crédit du Maroc dispose d'un pouvoir de contrôle.

Par exception, les entités ayant un impact non significatif sur les comptes consolidés de l'ensemble ne sont pas incluses dans le périmètre de consolidation.

Le caractère significatif de cet impact peut notamment être apprécié au travers de divers critères tels que l'importance du résultat ou des capitaux propres de la société à consolider par rapport au résultat ou aux capitaux propres de l'ensemble consolidé.

Les notions de contrôle

Conformément aux normes internationales, la définition de contrôle, selon IFRS 10 comporte les trois éléments suivants :

- le pouvoir détenu sur l'entité émettrice ;
- l'exposition ou le droit à des rendements variables, en raison des liens avec l'entité émettrice ;
- la capacité de Crédit du Maroc d'exercer son pouvoir sur l'entité émettrice de manière à influencer sur le montant des rendements qu'il obtient.

Crédit du Maroc contrôle une entité émettrice si et seulement si ces trois éléments sont réunis.

L'IFRS 11 porte sur le classement d'un partenariat sur lequel deux parties ou plus exercent un contrôle conjoint. Selon IFRS 11, il existe deux types de partenariat : les entreprises communes et les coentreprises. Ces deux types de partenariats se distinguent par les droits et obligations des parties à l'entreprise.

- **Entreprise commune** : les coparticipants ont des droits sur les actifs, et des obligations au titre des passifs. Chaque coparticipant comptabilise ses actifs, ses passifs, ses produits et ses charges y compris sa quote-part de ces actifs, passifs, produits et charges, relatifs à ses intérêts dans l'entreprise commune.
- **Coentreprise** : les coentrepreneurs ont des droits sur l'actif net de celle-ci. Cette coentreprise est comptabilisée selon la méthode de la mise en équivalence.

Les méthodes de consolidation

Les méthodes de consolidation sont fixées respectivement par les normes IFRS 10 et 11. Elles résultent de la nature de contrôle exercée par Crédit du Maroc sur les entités consolidables, quelle qu'en soit l'activité et qu'elles aient ou non la personnalité morale :

- **l'intégration globale**, applicable selon les conditions citées par la norme IFRS 10 ;
- **la mise en équivalence**, pour les coentreprises ayant des droits sur l'actif net, tel que cité par la norme IFRS 11 ;
- **la quote-part des actifs, passifs, charges et produits**, pour les entreprises communes ayant des droits sur les actifs et des obligations au titre des passifs, selon la norme IFRS 11.

Retraitements et éliminations

Les retraitements nécessaires à l'harmonisation des méthodes d'évaluation des sociétés consolidées sont effectués, sauf s'ils sont jugés non significatifs.

L'effet sur le bilan et le compte de résultat consolidés des opérations internes au Groupe est éliminé.

Les plus ou moins-values provenant de cessions d'actifs entre les entreprises consolidées sont éliminées ; les éventuelles dépréciations durables mesurées à l'occasion d'une cession interne, sont constatées.

Regroupements d'entreprises – écarts d'acquisition (IFRS 3)

Le Groupe Crédit du Maroc n'a pas effectué de regroupement courant 2019.

Périmètre de consolidation du Groupe Crédit du Maroc au 31 DÉCEMBRE 2019

Sociétés Consolidées	Capital social (KDH)	Capital social (KUSD)	%		Méthode de consolidation (*)
			de contrôle	d'intérêts	
Crédit du Maroc	1 088 121		100,00	100,00	E.C
Crédit du Maroc Capital	10 000		100,00	100,00	I.G
Crédit du Maroc Leasing & Factoring	124 000		66,66	66,66	I.G
Crédit du Maroc Patrimoine	1 000		100,00	100,00	I.G
Crédit du Maroc Assurances	200		100,00	100,00	I.G
Crédit du Maroc Offshore		1 655	100,00	100,00	I.G
S.I.F.I.M	168 321		100,00	100,00	I.G

* E.C : Établissement consolidant - IG : Intégration globale

EXPOSITION AUX RISQUES ET STRATÉGIE DE COUVERTURE

LA GOUVERNANCE

Depuis le 24 septembre 1999, le Crédit du Maroc a opté pour une structure de gouvernance duale reposant sur un Directoire et un Conseil de Surveillance, dissociant ainsi les pouvoirs de gestion et de contrôle. Le Directoire dirige et gère la Banque sous le contrôle du Conseil de Surveillance dans les limites du cadre fixé par la loi 17-95 relative aux sociétés anonymes telle que modifiée et complétée (la « Loi 17-95 »), la loi 103-12 relative aux établissements de crédits et organismes assimilées (la « Loi Bancaire ») et les statuts de la Banque. Cette organisation répond au souhait d'équilibre des pouvoirs entre les fonctions de direction et de contrôle.

1. Le Conseil de Surveillance

Le Conseil de Surveillance exerce un contrôle permanent de la gestion de la Banque par le Directoire et s'appuie sur des Comités spécialisés détaillés ci-après.

Le Conseil de Surveillance s'exprime collégalement à l'extérieur de la Banque par des communiqués de presse destinés à l'information du marché.

1.1. Dispositions générales

Le fonctionnement du Conseil de Surveillance est régi par son règlement intérieur. Il en est de même pour les Comités spécialisés du Conseil de Surveillance. Le règlement intérieur du Conseil de Surveillance a fait l'objet d'une mise à jour en 2018.

1.2. Composition du Conseil de Surveillance

Le Conseil de Surveillance est composé de dix membres.

Prénom et nom	Fonction	Première élection	Dernier renouvellement	Echéance du mandat en cours	Membre d'un Comité
Ismail FASSI-FIHIRI	Président du Conseil	11/1999	03/2019	Assemblée générale ordinaire annuelle statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	
François-Edouard DRION (2)	Vice-Président du Conseil	10/2017	03/2019	Assemblée générale ordinaire annuelle statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	C et A
Naziha BELKEZIZ (1)	Membre du Conseil	11/2015	03/2019	AGOA statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	R
Nada BIAZ (1)	Membre du Conseil	03/2019		AGOA statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	C
Philippe CARAYOL	Membre du Conseil	03/2016	-	AGOA statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	C
Marc DIDIER	Membre du Conseil	03/2019		AGOA statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	C
Habiba LAKLALECH (1)	Membre du Conseil	03/2019		AGOA statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	A
Olivier NICOLAS	Membre du Conseil	02/2019	03/2019	AGOA statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	A
Gérard OUVRIER-BUFFET (3)	Membre du Conseil	09/2011	03/2019	AGOA statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	A et R
Crédit Agricole S.A représenté par Monsieur Stanislas Ribes	Membre du Conseil	12/2005	03/2019	AGOA statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	R

(A) Comité d'Audit.

(R) Comité des Risques.

(C) Comité de Nomination et de Rémunération.

(1) Membre indépendant.

(2) Président du Comité de Nomination et de Rémunération.

(3) Président du Comité des Risques. Président du Comité d'Audit.

NOTES ET ANNEXES IFRS

1.3. Fonctionnement du Conseil de Surveillance

Le fonctionnement du Conseil de Surveillance est régi par les dispositions légales et statutaires ainsi que par son règlement intérieur. Il en est de même pour les Comités spécialisés.

a) Rôle et pouvoirs du Conseil de Surveillance en application des dispositions légales et statutaires

Le Conseil de Surveillance nomme les membres du Directoire dont il fixe les principes et les critères de rémunération, de répartition et d'attribution des éléments fixes, variables et exceptionnels composant leur rémunération totale. Il peut les révoquer à tout moment.

Le Conseil de Surveillance exerce le contrôle permanent de la gestion de la Banque par le Directoire, dans les conditions prévues par la Loi 17-95. A ce titre, une fois par trimestre au moins, le Directoire lui présente un rapport sur la marche des affaires sociales et après la clôture de chaque exercice et dans le délai de trois mois, le Directoire présente au Conseil de Surveillance, aux fins de vérification et de contrôle, les documents prévus par la Loi 17-95.

A toute époque de l'année, le Conseil de Surveillance opère les vérifications et les contrôles qu'il juge opportuns et peut se faire communiquer les documents qu'il estime utiles à l'accomplissement de sa mission.

b) Rôles et pouvoirs du Conseil de Surveillance en application du règlement intérieur

Le règlement intérieur du Conseil de Surveillance décrit, d'une part, les modalités d'organisation, le mode de fonctionnement, les pouvoirs et les attributions du Conseil de Surveillance et, d'autre part les règles de déontologie qui s'imposent à ses membres. Il a un caractère purement interne et n'est opposable ni à la Banque, ni aux actionnaires, ni aux tiers. Les règles instituées par le règlement intérieur le sont sans préjudice de celles contenues dans les statuts de la Banque ou imposées par les lois et règlements en vigueur, lesquelles prévalent.

Ainsi, le Conseil de Surveillance :

- définit les orientations stratégiques de la Banque et de ses filiales ainsi que le degré d'aversion aux risques ; il veille à leur mise en œuvre par le Directoire. A cet effet, le Conseil de Surveillance approuve la stratégie de la Banque et de ses filiales, les politiques à moyen et long terme, la politique globale de gestion des risques et le budget annuel ;
- veille à la mise en place d'un dispositif de pilotage, intégré et harmonisé au sein du groupe Crédit du Maroc, assurant une surveillance des activités et des risques des filiales ;
- donne son accord préalable à toute opération stratégique significative se situant hors des orientations approuvées et à toute opération relative à la prise ou la cession de participations dans toutes sociétés créées ou à créer ou l'acquisition ou la cession de tout bien immobilier, dépassant un plafond qu'il fixe au Directoire ;
- nomme le Président du Conseil de Surveillance et, le cas échéant, le Vice-Président du Conseil de Surveillance ainsi que les membres du Directoire et fixe leur rémunération. Conformément aux dispositions statutaires de la Banque, il peut également les révoquer. Il désigne le Président du Directoire et éventuellement le ou les Directeur(s) général(s) ;
- veille à la mise en place d'une procédure formalisée précisant les critères d'indépendance d'un membre du Conseil de Surveillance et à sa mise à jour régulière ;
- procède à l'examen du dispositif de gouvernance, lequel comprend notamment une organisation claire assurant un partage des responsabilités bien défini, transparent et cohérent, des procédures efficaces de détection, de gestion, de suivi et de déclaration des risques auxquels la Banque est ou pourrait être exposée ; il évalue périodiquement l'efficacité du dispositif de gouvernance et s'assure que des mesures correctives pour remédier aux éventuelles défaillances ont été prises et mises en œuvre de manière effective ;
- exerce une surveillance efficace de la gestion par le Directoire des activités de la Banque en s'appuyant sur les travaux des fonctions d'audit interne, de conformité, de contrôle permanent et de gestion et contrôle des risques ;
- s'assure du respect des obligations qui lui incombent en matière de contrôle interne et notamment procède, au moins une fois par an, à l'examen de l'activité et des résultats du contrôle interne ;

- vérifie et contrôle les comptes sociaux et consolidés trimestriels, semestriels et annuels arrêtés par le Directoire ;
- présente à l'Assemblée Générale Ordinaire Annuelle un rapport contenant ses observations sur le rapport du Directoire ainsi que sur les comptes de l'exercice ;
- approuve et examine régulièrement les stratégies et politiques régissant la prise, la gestion, le suivi et la réduction des risques auxquels la Banque est ou pourrait être exposée, y compris les risques engendrés par l'environnement économique. En particulier, le Conseil de Surveillance approuve les limites globales de risque et met en place un processus spécifique organisant son information et, le cas échéant, sa saisine en cas de dépassement ;
- est informé régulièrement des dispositifs de maîtrise des risques visant au respect des dispositions légales et réglementaires en ce compris les risques de non-conformité, des règles déontologiques ainsi que des pratiques de sécurité ;
- approuve le plan de continuité de l'activité établi par le Directoire ainsi que les éléments nécessaires audit plan communiqués aux entités opérationnelles et administratives et à la fonction de gestion et contrôle des risques ;
- prend connaissance des travaux réalisés par le Responsable de l'Audit Interne de la Banque ;
- veille à la mise en place d'un système efficace de communication au sein de la Banque sur la stratégie en matière de risques et de niveau d'exposition ;
- veille à la qualité de l'information fournie aux actionnaires ainsi qu'aux marchés, à travers les comptes ou à l'occasion d'opérations importantes ;
- s'assure que la Banque entretient des relations régulières avec les autorités de supervision ;
- répartit les jetons de présence alloués par l'Assemblée Générale ;
- veille à l'élaboration, la mise en œuvre et la surveillance d'une politique de rémunération visant à prévenir les conflits d'intérêts et à promouvoir une gestion efficace des risques, notamment pour les membres du Conseil de Surveillance, les principaux dirigeants et les catégories de personnel dont les activités ont une incidence sur le profil de risque de la Banque ;
- revoit régulièrement les résultats du système de rémunération appliqué.

1.4. Les Comités du Conseil de Surveillance

Le Conseil de Surveillance a créé, en son sein, trois Comités spécialisés dont il a fixé la composition et les attributions : le Comité d'Audit, le Comité des Risques et le Comité de Nomination et de Rémunération.

Dans le cadre de l'activité de la fenêtre participative, le Conseil de Surveillance, conformément à la Loi Bancaire 103-12, a constitué, au sein du Comité des Risques, un sous-Comité chargé du suivi du processus d'identification et de gestion des risques et au sein du Comité d'Audit, un sous-Comité chargé de la surveillance et de l'évaluation de la mise en œuvre des dispositifs de contrôle interne.

Le Conseil de Surveillance peut décider la création de comités permanents et/ou temporaires chargés d'étudier les questions que lui-même ou son Président voudrait soumettre, pour avis, à leur examen destinés à faciliter le bon fonctionnement du Conseil de Surveillance et à concourir efficacement à la préparation de ses décisions. Il n'existe, à la date du présent Rapport du Conseil, aucun comité de ce type autre que ceux sus-cités.

1.4.1. Comité des risques

Composition

Le Comité des Risques est composé de quatre membres au moins désignés en son sein par le Conseil de Surveillance dont au moins le tiers au moins de membres indépendants.

Fonctionnement

Le Comité des Risques se réunit, sur convocation de son Président, au moins une fois par trimestre et avant chaque présentation en Conseil de Surveillance.

1.4.2. Comité d'Audit

Composition

Le Comité d'Audit est composé de quatre membres au moins désignés en son sein par le Conseil de Surveillance

dont au moins le tiers de membres indépendants.

Fonctionnement du Comité d'Audit

Le Comité d'Audit se réunit, sur convocation de son Président, au moins une fois par trimestre, à l'occasion de chaque arrêté des comptes trimestriel, et avant chaque présentation en Conseil de Surveillance.

1.4.3. Comité de Nomination et de Rémunération

Composition

Le Comité de Nomination et de Rémunération est composé de trois membres au moins désignés en son sein par le Conseil de Surveillance.

Fonctionnement du Comité de Nomination et de Rémunération

Le Comité de Nomination et de Rémunération se réunit sur convocation de son Président. Le Comité de Nomination et de Rémunération se réunit chaque fois qu'il est nécessaire et au moins une fois par an.

2. Le Directoire

2.1. Dispositions générales

Le Conseil de Surveillance désigne le Président du Directoire, ainsi que sur proposition de ce dernier, les autres membres du Directoire pour une durée de quatre années. Les nominations sont soumises, en application de la Loi Bancaire, à Bank Al-Maghrib pour approbation.

Le Directoire présente, une fois par trimestre au moins, au Conseil de Surveillance, un rapport qui retrace les principaux actes ou faits intervenus dans la gestion de la Banque.

Enfin, conformément aux dispositions de la Loi 17-95, le Directoire arrête, chaque année, les comptes de la Banque et établit un rapport de gestion qui est soumis au Conseil de Surveillance et à l'Assemblée générale.

2.2. Composition du Directoire

Le Directoire est composé, depuis le 1^{er} octobre 2019, des trois membres suivants.

Nom	Fonction	Première élection	Dernier renouvellement	Echéance du mandat en cours
Bernard MUSELET	Président du Directoire	Conseil de Surveillance du 26/07/2019	-	Assemblée générale ordinaire annuelle statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2019
Mohamed KETTANI HASSANI	Membre du Directoire en charge du Pôle Développement	Conseil de Surveillance du 27/05/2016	-	Assemblée générale ordinaire annuelle statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2019
Stéphane CLÉRISSE	Membre du Directoire en charge du Pôle Fonctionnement	Conseil de Surveillance du 26/07/2019	-	Assemblée générale ordinaire annuelle statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2019

2.3. Fonctionnement du Directoire

Le fonctionnement du Directoire est régi par les dispositions légales et statutaires ainsi que par son règlement intérieur.

a) Rôles et pouvoirs du Directoire en application des dispositions légales et statutaires

Le Directoire est investi des pouvoirs les plus étendus pour prendre en toutes circonstances, au nom de la Banque, toutes décisions concourant à la réalisation de son objet social et pour faire ou autoriser tous actes de gestion et de disposition, et ce, sous réserve des pouvoirs attribués par la Loi 17-95 et les statuts au Conseil de Surveillance et aux Assemblées d'Actionnaires.

b) Rôles et pouvoirs du Directoire en application du règlement intérieur

Le règlement intérieur du Directoire décrit les modalités d'organisation et le mode de fonctionnement. Il a un caractère purement interne et n'est opposable ni à la Banque, ni aux actionnaires, ni aux tiers. Les règles instituées par le règlement intérieur le sont sans préjudice de celles contenues dans les statuts de la Banque ou imposées par les lois et règlements en vigueur, lesquelles prévalent.

NOTES ET ANNEXES IFRS

2.4. Comité de Direction générale, Comités spécifiques et cercles managériaux

2.4.1. Comité de Direction générale

Le Directoire a mis en place le Comité de Direction générale composé, à la date du présent rapport, de dix membres en ce compris les membres du Directoire. Le Comité de Direction générale se réunit de manière hebdomadaire.

Les dix membres du Comité de Direction générale sont :

Prénom et nom	Fonction	Date de nomination
Bernard MUSELET	Président du Directoire	2019
Mohamed KETTANI HASSANI	Membre du Directoire en charge du Pôle Développement	2016
Stéphane CLÉRISSE	Membre du Directoire en charge du Pôle Fonctionnement	2019
Wafae BENNANI	Directeur général adjoint Technologies et Services Clients	2011
Moncef EL HARIM	Directeur général adjoint Ressources Humaines et Immobilier Groupe	2014
Gérard BIESSY-BONNET	Directeur général adjoint Réseau	2016
Patrice BOCCACCINI	Directeur général adjoint Corporate Banking et Marketing	2017
	Directeur général adjoint Finances Groupe	2014 à juillet 2017
Karim DIOURI	Directeur général adjoint Finances Groupe	2017
	Directeur général adjoint Marketing, Marchés et Digital	2015 à juillet 2017
Didier FALCONET	Directeur général adjoint Crédits et Recouvrement	2018
Si Mohamed SRAIDI	Directeur Risques et Contrôles Permanents	2020

Ses membres, chacun dans son domaine de compétence, assistent le Directoire et assurent la coordination entre les différents pôles de gestion de la Banque en termes de stratégie, de politique de développement et de supervision du fonctionnement de la Banque. Cette collégialité constitue un principe clé de bonne gouvernance.

2.4.2. Comités spécifiques

2.4.2.1. Le Comité des crédits

Le Comité des crédits décide des propositions de financement entrant dans le champ de la délégation du Comité des crédits.

2.4.2.2. Le Comité des financements participatifs

Le Comité des financements participatifs présente, pour décision, les dossiers de financements participatifs pour la clientèle de la fenêtre participative de la Banque.

2.4.2.3. Le Comité de gestion des dépôts d'investissement

Le Comité de gestion des dépôts d'investissement décide des (i) taux de partage des profits à appliquer aux différentes catégories de dépôts d'investissement sur la base des simulations opérées par le système informatique pour les périodes futures et (ii) fourchettes de provisions (PER et IRR) à constituer ou des reprises à effectuer par la Banque dans le cadre de la gestion des dépôts d'investissement pour les périodes futures.

2.4.2.4. Le Comité développement

Le Comité développement est un comité de partage d'orientation, de mobilisation et de décision sur les sujets liés au développement et à la communication commerciale pour l'ensemble des marchés.

2.4.2.5. Le Comité efficacité du fonctionnement

Le Comité efficacité du fonctionnement a pour mission d'améliorer le fonctionnement de la Banque dans le sens d'un meilleur service à la clientèle, de la maîtrise des risques opérationnels et des charges.

2.4.2.6. Le Comité tarification

Le Comité tarification a pour rôle la définition de la tarification de la Banque en matière de produits et services et de taux.

2.4.2.7. Le Comité affaires

Le Comité affaires a pour mission de définir une stratégie pour les clients et les prospects sélectionnés par les lignes de clientèle et/ou les métiers à l'occasion de chaque réunion du Comité.

2.4.2.8. Le Comité des flux

Le Comité des flux recense, analyse et mesure les flux des différents canaux de captation, établit des diagnostics et fait des propositions pour optimiser l'utilisation de ces canaux.

2.4.2.9. Le Comité systèmes d'information

Le Comité systèmes d'information a pour mission l'examen du suivi de production et la revue des projets stratégiques.

2.4.2.10 Le Comité immobilier

Le Comité immobilier examine toutes les décisions relatives aux projets immobiliers de la Banque.

2.4.2.11. Le Comité qualité

Le Comité qualité a pour mission le pilotage des actions d'amélioration continue de la qualité des services bancaires.

2.4.2.12. Le Comité RSE

Le Comité RSE a pour mission la validation du portefeuille des actions éligibles à RSE et FRd et le suivi des évaluations des différents plans d'actions inscrits dans la démarche RSE et FRd et des actions menées par la Fondation Crédit du Maroc.

2.4.2.13. Le Comité transformation digitale

Le Comité transformation digitale a pour rôle le partage d'information, la mobilisation et la prise de décisions sur les sujets liés à la transformation digitale de la Banque.

2.4.2.14. Le Comité d'anticipation et de suivi des risques

Le Comité d'anticipation et de suivi des risques a pour mission l'anticipation, le suivi et l'évaluation des engagements sensibles de la Banque.

2.4.2.15. Le Comité de déclassement

Le Comité de déclassement a pour mission de valider les propositions de déclassement, de décider du passage au contentieux des dossiers de crédits en anomalie et de valider les statuts de souffrance et les provisions à constituer.

2.4.2.16. Le Comité de pilotage des risques

Le Comité de pilotage des risques a pour mission le suivi de l'évolution des indicateurs de risques, le suivi des actions correctives décidées et l'examen des résultats des contrôles et des analyses en matière de surveillance des risques.

2.4.2.17. Le Comité juridique

Le Comité juridique passe en revue les dossiers sélectionnés en fonction des critères de montants et/ou de dossiers à risques et prend des décisions concernant le provisionnement desdits dossiers.

2.4.2.18. Le Comité contentieux

Le Comité contentieux a pour mission de procéder au suivi global du portefeuille dans le temps et de décider d'orientations en matière de recouvrement contentieux.

2.4.2.19. Le Comité de contrôle interne

Le Comité de contrôle interne assure le suivi des dispositifs de contrôle interne et la coordination des fonctions de contrôle (risques, conformité, contrôle périodique).

2.4.2.20. Le Comité de management de la conformité

Le Comité de management de la conformité a pour mission le suivi de la mise en œuvre du programme de contrôle de la conformité et son fonctionnement dans tous les domaines, y compris la Sécurité Financière et les sanctions internationales, la protection de la clientèle et le respect du code de déontologie, ainsi que la prévention de la fraude. Il valide également la déclinaison des directives du Groupe Crédit Agricole S.A. relatives à la conformité et assure le suivi des évolutions réglementaires et la mise en œuvre des dispositions légales et réglementaires.

2.4.2.21. Le Comité NAP (nouvelles activités nouveaux produits)

Le Comité NAP a pour mission de s'assurer que les risques liés (i) au lancement des nouvelles activités et des nouveaux produits ou (ii) à la transformation significative de produits existants ou de process sont bien maîtrisés avant d'autoriser leur mise en marché.

2.4.2.22. Le Comité fraudes

Le Comité fraudes a pour mission le pilotage et l'animation du dispositif de prévention de la fraude et corruption et traite les affaires de fraude externe.

2.4.2.23. Le Comité ressources humaines restreint

Le Comité RH restreint a pour mission le traitement des affaires de fraude interne ou mixte impliquant un collaborateur de la Banque et le traitement des

manquements caractérisés au règlement intérieur de la Banque et aux règles éthiques édictées dans la charte et le code éthiques de la Banque.

2.4.2.24. Le Comité sécurité

Le Comité sécurité a pour mission le traitement des sujets relatifs à l'organisation, la gouvernance, les politiques de sécurité de l'information et les plans d'actions de la banque dans le domaine de la sécurité des systèmes d'information, de sécurité des personnes et des biens ou dans le volet du plan de continuité des activités (PCA).

2.4.2.25. Le Comité ressources humaines

Le Comité ressources humaines examine les mouvements et nominations des cadres supérieurs, les politiques des Ressources Humaines de la Banque et identifie les collaborateurs à fort potentiel (plan d'accompagnement, formation, mobilité).

2.4.2.26. Le Comité ALM

Le Comité ALM organise et supervise la fonction actif-passif de la Banque et a pour mission la gestion du risque de liquidité, la gestion du risque de change globale et les orientations de la politique globale de gestion financière : orientations commerciales, la croissance du bilan, etc.

2.4.2.27. Le Comité financier

Le Comité financier examine tous les sujets d'intérêt financier pour la Banque.

2.4.2.28. Le Comité de décision KYC

Le Comité de décision KYC a pour attribution de décider, à la suite de l'analyse menée, de rompre ou de maintenir une relation d'affaires en l'absence de certaines données d'identification ou de documents justificatifs

2.4.3. Cercles managériaux

Dans le cadre de l'amélioration du rôle et l'implication plus forte du management dans l'accroissement quotidien des performances du Crédit du Maroc, le Directoire a instauré, en 2016, les cercles managériaux suivants : le Carrefour Coordination Mensuel, le Cercle 1 et le Cercle 2.

Ces cercles managériaux ont pour but commun :

- de décliner la stratégie par les différents niveaux de la ligne managériale ;
- de créer un esprit de corps entre managers ;
- de s'informer de la stratégie, sa déclinaison, l'avancement du projet CAP 2020 et des grands projets ainsi que des résultats commerciaux et financiers de la Banque ;
- de développer les compétences professionnelles et le savoir-faire par l'échange d'expériences ;
- de relayer les différentes décisions du Directoire, du Comité de Direction générale et/ou les sujets d'actualité ;
- d'améliorer la communication et les relations entre les services et hiérarchies ;
- de faire remonter toutes informations susceptibles d'avoir un impact sur le fonctionnement de la Banque ;
- de s'assurer que les décisions actées sont valablement appliquées et exécutées ;
- d'accroître l'adhésion des collaborateurs de la Banque et leur degré d'engagement.

ORGANISATION DE LA GESTION DES RISQUES

Le Contrôle Permanent des Risques Groupe

Le Crédit du Maroc, en s'appuyant sur l'expérience de son Groupe d'appartenance, a adopté une gestion centrale de ses risques. Elle est placée sous l'autorité de la Direction des Risques et Contrôles Permanents Groupe (DRCPG), dont la mission générale est de « donner au Management de la banque l'assurance que toutes ses activités sont exercées dans des conditions de sécurité acceptable ».

Totalement indépendante des métiers, elle rapporte directement au Président du Directoire et au Conseil de surveillance, via le Comité des Risques.

La DRCPG définit les contrôles liés aux procédures de second niveau, organise les contrôles hiérarchiques ou fonctionnels et les consolide pour obtenir une vision globalisée de la qualité d'exécution de toutes les activités de la banque.

Les risques couverts sont regroupés dans les familles suivantes :

NOTES ET ANNEXES IFRS

- **Risque de contrepartie** : il correspond au risque de défaillance totale ou partielle de la contrepartie avec laquelle des engagements de bilan ou hors bilan ont été contractés,
- **Risques financiers** :
 1. **Risque de marché** : les risques de marché ou risques de variation de prix, représentant les pertes potentielles suite à des mouvements adverses de cours, de prix ou de niveau de taux.
 2. **Risque de liquidité ou de taux** : risque lié à la liquidité de la banque et à l'évolution des taux,
 3. **Risque de contrepartie sur opérations de marché** : risque de crédit lié aux opérations de marché.
- **Risque opérationnel** : Risque lié à l'exécution des opérations. Il comprend les risques informatiques, juridiques, fiscaux, réglementaires et commerciaux.

Le Contrôle Permanent qui couvre l'ensemble des risques définis par les accords de Bâle 2, est organisé autour de la Direction des Contrôles Permanents (DCP).

L'Audit et l'Inspection

La Direction de l'Audit et de l'Inspection assure la fonction d'audit interne en réalisant des missions de contrôle périodique sur pièce et sur place dans les différentes unités et directions constituant la Banque. Elle est chargée d'évaluer la maîtrise globale des différents risques et de faire des propositions d'actions correctives. Elle exerce ses travaux en toute indépendance et rapporte à ce titre directement au Comité d'Audit.

EXPOSITION AUX RISQUES ET STRATÉGIE DE COUVERTURE

Risque de crédit

Politique générale

La politique de crédit du Crédit du Maroc s'inscrit dans le cadre de principes généraux et dans le respect des normes édictées par le régulateur et par le groupe d'appartenance Crédit Agricole SA.

Elle couvre les aspects relatifs à la déontologie, l'indépendance, la responsabilité, la collégialité des décisions, la maîtrise et le suivi des risques, la rémunération des opérations, etc.

Elle est revue chaque année, dans le cadre de la stratégie risques qui examine toutes les activités de la banque et les risques qu'elles induisent et fixe des limites opérationnelles en termes de segment de clientèle, de secteurs d'activité, de concentration, etc.

Cette stratégie est présentée par le Directoire au Conseil de surveillance qui la valide.

Dispositif de décision et de gestion des risques

Étude et décision

Le processus de décision découle des pouvoirs détenus par le Président du Directoire et des subdélégations qu'il a distribué aux acteurs, selon un mode intuitu-personae, décliné en fonction des marchés. Au-delà des limites subdélégées, les décisions sont prises par le Comité des crédits dont les décisions sont collégiales.

Le processus de décision est géré par un applicatif informatique centralisé et intégré qui détermine en fonction de normes et de critères paramétrés, les niveaux de délégation requis. Les décisions en faveur des clients professionnels et entreprises nécessitent un double regard de la ligne commerciale et des risques.

Les filiales ont recours à un avis des lignes spécialisées du Crédit du Maroc qui conditionne l'octroi.

Les demandes de crédit formulées par les lignes commerciales sont formalisées et documentées en application des règles du régulateur et des normes de la banque.

Mise en place - Garanties

La mise en place des crédits est opérée après vérification du respect des conditions d'octroi.

La gestion des dossiers de garanties est centralisée.

Surveillance des risques et déclassement des créances

Elle est à la charge d'une structure dédiée et indépendante, appuyée par des correspondants dans les différents marchés et dans les régions.

Cette structure qui dispose d'un accès à tous les systèmes d'information de la banque a pour mission de surveiller la qualité des engagements, d'appréhender dans une optique préventive les dégradations des risques (impayés, gel des comptes, etc.) et d'en assurer un suivi.

Elle organise sur la base d'indicateurs internes un suivi rapproché des créances sensibles qui est opéré par un Comité mensuel dédié.

Elle identifie les créances qui relèvent du déclassement en « souffrance », selon les critères édictés par le régulateur en la matière et les provisionne en conséquence. Ces décisions sont validées par un Comité dédié pour assurer une parfaite couverture des risques et conformité aux normes réglementaires.

Recouvrement

Pour le marché Retail et PRO/TPE, le réseau réalise le recouvrement du premier impayé sur les clients segmentés risque faible et sur les débits jusqu'à 30 jours de retards. Les structures centrales de recouvrement prennent en charge le recouvrement dès le premier impayé sur les clients segmentés risque moyen et élevé ainsi que le débit dès 30 jours de retard.

Pour le marché PME/PMI et Grandes Entreprises, il est assurée par les chargés d'affaires avec, selon les cas et sur décision de comité dédié ou à la demande de la ligne commerciale, l'appui d'une structure centrale dédiée au Recouvrement et Restructuration de créances.

Si le dossier passe en « Compromis » il est pris en charge par la Direction du Recouvrement qui poursuit le recouvrement et opère en parallèle les poursuites judiciaires.

Tout le processus de décision et de surveillance des risques est traçable et auditable.

Notation interne

Le Crédit du Maroc dispose d'un système de notation. Il couvre toutes les créances entreprises (PME/PMI, Grandes entreprises et entreprises des secteurs de la promotion immobilière et de l'hôtellerie), sauf les banques et les institutions financières qui disposent d'une notation spécifique en relation avec le groupe d'appartenance et qui font l'objet de notation par la maison mère Crédit Agricole SA.

Le système de notation du Crédit du Maroc est conforme aux préconisations de Bâle 2. Il est uniforme sur l'ensemble du périmètre du groupe Crédit Agricole.

Le système repose sur une **appréciation quantitative et qualitative**. Il fait intervenir les différents acteurs du processus de décision : les chargés d'affaires, les risques et les décisionnaires.

Le système de notation du Crédit du Maroc est backtesté annuellement.

Pour la Banque de Réseau, tous les crédits à la consommation sont soumis à un score d'octroi soit propre au Crédit du Maroc, ou soit celui du partenaire Wafasalaf et ce, en fonction de critères bien définis.

Grille de notation Corporate

Elle comporte 13 échelons de A à E, avec des échelons intermédiaires, pour les contreparties saines et 2 échelons F et Z, pour les contreparties en défaut, dont le dernier pour les contreparties en recouvrement juridique.

Ces échelons sont compatibles avec les échelles de notation des principales sociétés de rating internationales : Standard&Poor et Moody's.

Délégation

La notation est un élément essentiel du processus de décision. Elle conditionne le niveau de délégation.

Risques sensibles : Les contreparties présentant des signes de fragilités sont suivies dans le cadre du comité mensuel d'anticipation et de suivi des Risques Sensibles sur la base de critères qualitatifs et quantitatifs.

Risque de marché

Les activités de marché sont encadrées par des limites globales et opérationnelles définies dans le cadre de la stratégie risques de la banque.

Le format de limites, qu'elles soient globales ou opérationnelles, sont de trois natures : quantitative (VaR, Stress, sensibilités détaillées), qualitatif (produits autorisés, devises autorisées, maturité max...) et des seuils de perte. Les sets de limites concernent les activités de la direction

marchés des capitaux dont le rôle est d'assurer des opérations d'intermédiation avec la clientèle (Activités FX, obligataires, prêts/emprunts, Repos) ainsi que les activités de marché de la trésorerie de la banque.

Organisation de la filière

Les activités de marchés sont organisées en trois domaines indépendants :

Le Front Office

Le Front Office est littéralement l'interface de la banque avec le marché. Il centralise et traite tous les besoins de la banque et de ses clients en termes de couverture et financement. Il engage la banque dans le respect des limites internes de marché, des limites réglementaires et des lignes de crédit qui lui sont accordées.

Il est rattaché hiérarchiquement à la Direction de l'Internationale et des Activités de Marché du pôle Développement.

Le Middle Office

Le Middle Office assure les contrôles et le respect des limites fixées par les Risques.

Le Back-Office

Le Back Office suit le traitement post -marché des opérations : confirmation, paiement, règlement - livraison et comptabilité.

Il est rattaché hiérarchiquement à la Direction des Services Bancaires à la Clientèle.

Le PCRMF (Pôle Contrôle des Risques de Marché et Financier)

En matière de suivi et de contrôle des activités de Marché, le PCRMF, a en charge :

- le suivi du respect des limites, que celles-ci soient quantitatives (niveaux de risque), qualitatives (instruments, devises ou maturités autorisés) ou relatives aux niveaux de perte tolérée ;
- le traitement des dépassements (analyse des raisons, mode et délai de régularisation...);
- la surveillance des risques et des résultats en liaison avec l'évolution des marchés ;
- l'analyse et le contrôle des P&L de gestion ;
- la production et le contrôle de la qualité des indicateurs de risques ;
- le Back testing de la VaR (Value at Risk) ;
- la production et l'analyse des stress scenarii ;
- la vérification des données de marché ;
- la vérification que le Back Office s'est assuré de la cohérence des stocks entre outil Front Office et données comptables ;
- la production et analyse des états de suivi de l'exposition aux risques.

Il est rattaché hiérarchiquement à la Direction Contrôle Central des Risques.

Le suivi des risques doit être effectué aux différents niveaux de l'établissement avec des séparations de pouvoir entre le front office, le middle office, le back office, les risques et le contrôle financier, autrement dit entre ceux qui passent les ordres et ceux qui les contrôlent.

Ainsi, cette organisation permet :

- de s'assurer en permanence du respect des procédures, des normes et des limites mises en place ;
- d'analyser les causes du non-respect éventuel des procédures et des limites ;
- d'informer les entités et / ou les personnes désignées à cet effet de l'ampleur des dépassements et des actions correctrices qui sont proposées ou entreprises ;

En termes d'outils informatiques, la banque dispose d'un système front-to-back Arpson avec des fonctionnalités de suivi des risques et de calcul des résultats. Le Pôle Contrôle des Risques de Marché et Financier a accès à ces informations et dispose d'outils complémentaires pour mener à bien ses analyses.

Principaux risques et dispositif de contrôle

Les risques de marché ou risques de variation de prix, représentent les pertes potentielles suite à des mouvements adverses de cours, de prix ou de niveaux de taux.

Risques de taux : Ils représentent les risques d'encourir des pertes suite aux variations du niveau absolu du taux d'intérêt, d'un spread entre deux courbes de taux ou de la

NOTES ET ANNEXES IFRS

déformation de la courbe. Il existe plusieurs composantes pour ce risque : risque directionnel, risque de pente et risque de base ou de spread.

Ce risque concerne le trading sur titres et la trésorerie. Il est encadré par un dispositif de limites quantitatives (VaR, Stress, nominal et sensibilités détaillées).

Risque de change : C'est le risque d'encourir des pertes suite aux variations du cours des devises étrangères par rapport à la monnaie de référence ou monnaie locale.

Les positions sont encadrées par des limites réglementaires et des limites internes (VaR, Stress, nominal individuelle et globale, Loss alert...).

Risques liés aux défauts : une part importante des risques pris par les établissements financiers sur les marchés se trouve liée aux événements de défauts (défaillance d'une ou plusieurs contreparties, risque de non-transfert...).

Les opérations de marché peuvent générer :

- des risques de règlement/livraison ;
- des risques de variation.

Une transaction peut comporter un seul de ces risques ou une combinaison de deux ou trois. Une opération de change à terme génère des risques de variation et de livraison.

En effet, si l'un des intervenants fait défaut alors que l'autre contrepartie a déjà rempli ses propres obligations, à savoir ; livrer des fonds, alors la perte porte sur la totalité du montant (nominal) de la transaction (à la livraison), c'est le **risque de livraison** ou non concomitance des flux échangés.

Ce risque affecte le change (comptant et terme), les swaps de change (swaps de trésorerie ou cambiste). Pour les opérations sur titres (ferme ou temporaire), ce risque n'existe pas du fait que les transactions sont effectuées via un système DVP (Delivery Versus Payment).

Si par contre la défaillance intervient entre la négociation et la livraison, alors la perte potentielle correspond à la variation du cours de change entre le cours négocié et le cours prévalant sur le marché au moment où il faut trouver une nouvelle contrepartie de remplacement, il s'agit du coût de remplacement et c'est le **risque de variation**.

Ces risques sont encadrés par des **limites** individuelles sur les contreparties y compris les correspondants de la salle des marchés et accordées par la banque dans le cadre de l'étude de risque annuelle.

Le calcul des consommations de VaR (Value at Risk) du CDM est réalisé via l'outil de Consolidation du Groupe (Global View Risk) alimenté en données de risques de marché (vecteurs de sensibilités, positions de change, courbe de taux MAD) par les outils de CDM.

Aussi, les stress globaux selon les méthodologies du Groupe sur ces activités sont calculés hebdomadairement via l'outil Groupe.

Enfin, les résultats quotidiens des activités de trading (sur bonds et sur le change) sont alimentés dans l'outil Groupe (CADRE) et la VaR fait l'objet d'un back-testing.

Mise en conformité par rapport à LBF / Volcker

Dans le cadre de la mise en conformité avec les exigences de LBF/Volcker (Loi Bancaire Françaises / Volcker rules), une réorganisation des portefeuilles et centres de profits (découpage des activités par desk) a été mise en place en phase avec l'arborescence risques. Cette réorganisation assure une séparation entre le banking book (ALM & activités de trésorerie) et les activités de la direction des marchés de capitaux (DMC) dont le rôle est d'assurer des opérations d'intermédiation avec la clientèle.

Risques Opérationnels

Le Crédit du Maroc a adopté la définition issue des recommandations de Bâle 2 pour le risque opérationnel. Il s'agit des pertes résultant de l'inadéquation ou de la défaillance des processus internes, des personnes, des systèmes ou d'événements extérieurs, risque juridique inclus.

Dispositif de gestion des risques opérationnels mis en œuvre

Le dispositif de gestion des risques opérationnels mis en place par la banque vise à identifier l'ensemble des sources de risques majeurs en vue de les couvrir (fraude interne, fraude externe, pratiques en matière d'emploi et sécurité sur le lieu de travail, clients produits et pratiques commerciales, dommages aux actifs corporels, dysfonctionnements de l'activité et des systèmes, exécution livraison et gestion des processus).

1. Les principaux enjeux

- la maîtrise du coût des risques opérationnels ;
- la prévention des grands risques ;
- l'optimisation de la couverture des risques ;
- l'intégration du triple impact réglementaire à savoir le pilotage par les fonds propres, la supervision réglementaire et la communication financière.

2. Les composantes du dispositif

Le dispositif de gestion des risques opérationnels mis en œuvre s'articule autour de quatre composantes :

La composante organisationnelle

La surveillance des risques opérationnels est confiée à une entité relevant des Risques et contrôles permanents, structure faitière du dispositif de contrôle interne de la banque.

Le système d'audit interne vérifie périodiquement que le dispositif de gestion des risques opérationnels est mis en œuvre avec efficacité au niveau de l'ensemble de l'établissement.

Le Directoire assure un suivi régulier de la situation des risques via le Comité de Contrôle Interne présidé par le Président du Directoire.

Le Conseil de Surveillance, via le Comité d'Audit et le Comité des Risques, est informé des risques importants et s'assure de la prise en compte de ces risques.

La composante qualitative

Elle permet d'évaluer et de prévenir les risques à travers la cartographie des risques opérationnels.

La composante quantitative

Elle permet de mesurer et surveiller le coût du risque et les incidents à travers le suivi des pertes et la mise en place d'un dispositif d'alerte.

La composante d'allocation de fonds propres

Par prudence, l'établissement a retenu une allocation des fonds propres basée sur la méthode « indicateurs de base » avec l'objectif d'évoluer rapidement vers la méthode « standard ».

3. Sécurité des systèmes d'information

La sécurité des systèmes d'informations est assurée avec la mise en place d'une politique de sécurité et d'un dispositif de contrôle permanent. Des tests annuels d'intrusions et de vulnérabilité, ainsi que des évaluations de la sécurité des systèmes d'informations sont réalisés.

4. Plan de Continuation des Activités

Pour assurer la continuité des activités de la banque en cas de sinistre, l'établissement dispose d'un Plan de Continuité d'Activités (PCA), composé :

- d'un Plan de Secours informatique pour secourir les services informatiques critiques ;
- d'un Plan de Repli Utilisateurs avec aménagement d'un site de repli devant servir en cas de sinistre ;
- d'un dispositif de gestion de crise ;
- d'un dispositif de continuité d'activité spécifique au scénario de pandémie grippale.

Ce PCA est régulièrement testé et amélioré.

5. Prestations de services essentielles externalisées

Elles sont encadrées par un dispositif spécifique.

Les Conventions de services comprenant des indicateurs de qualité ont permis à l'établissement d'intégrer le suivi de ces activités dans le dispositif de contrôle interne.

Gestion Actif - Passif

La démarche de la gestion Actif-Passif (ALM) est une démarche d'identification, de mesure, de contrôle et de couverture des risques financiers pouvant affecter le bilan de la banque.

Il s'agit principalement des risques de liquidité, de taux et de change.

Gouvernance

Au Crédit du Maroc, la gestion Actif-Passif est assurée par la fonction ALM qui rapporte à la Direction Finances Groupe et au comité ALM.

Risque de taux d'intérêt global

C'est le risque de voir les résultats de la banque affectés défavorablement par les mouvements de taux d'intérêt. Ces mouvements ont une influence sur les rémunérations et

les coûts générés par les produits et instruments financiers (actifs, passifs et instruments de hors bilan), dont dispose la banque. En conséquence, leurs mouvements ont un impact direct sur le résultat généré mais aussi sur la valeur actuelle des différents revenus futurs.

Il convient donc d'appréhender correctement la manière dont les mouvements de la courbe des taux peuvent impacter les marges de la banque.

L'approche en taux a pour objectif de mesurer in fine, l'exposition des résultats de la banque aux fluctuations des taux d'intérêt du marché. Elle s'intéresse donc exclusivement aux encours dont les taux resteront fixes sur une période donnée ; les encours corrélés aux taux du marché n'étant pas exposés à ce type de risque.

Un dispositif d'encadrement et de contrôle a été mis en place au Crédit du Maroc. Des limites en volume ont été fixées. Elles sont basées sur le calcul de gaps de taux, définis comme étant la différence entre les ressources et les emplois par maturité exposés au risque de taux.

Le risque de liquidité

Il représente pour la banque l'éventualité de ne pas pouvoir faire face, à un instant donné, à ses engagements ou à ses échéances. Le risque de liquidité se traduit donc à travers l'impossibilité de satisfaire ses engagements.

Il apparaît lorsque des besoins inattendus sont subis par la banque et qu'elle ne peut y faire face à partir de ses actifs liquides.

Le risque de liquidité se situe à trois niveaux :

- **Funding risk** : risque qui se traduit par la nécessité d'obtenir de nouvelles ressources lorsqu'une des ressources dont la banque disposait par le passé n'est plus disponible (par exemple lors de retrait massif sur les dépôts à vue).
- **Time risk** : risque qui apparaît lorsque la banque ne peut obtenir des rentrées d'argent pourtant attendues (par exemple, incapacité de remboursement d'un prêt par un client).
- **Call risk** : risque relatif à l'obtention de nouvelles ressources (suite par exemple à des emprunts importants sur des lignes de crédits).

L'approche en liquidité met en évidence la situation de transformation de la banque. Elle permet de mesurer les besoins de funding à court, moyen et long terme ou l'importance des excédents de liquidité à replacer par type de maturité.

Tous les produits de bilan sont traités en fonction de leur échéance finale, sans tenir compte de la nature du taux.

Afin de mieux appréhender la gestion de la liquidité courante du Crédit du Maroc, un comité mensuel de coordination de trésorerie a été mis en place. Par ailleurs, le comité ALM a défini des limites visant à encadrer le déficit de la trésorerie résiduelle. Un programme d'émission de certificats de dépôt a également été lancé depuis 2007 afin de mieux accompagner le plan de développement de la banque.

Conventions d'écoulement

Les conventions ALM sont destinées à prendre en compte des phénomènes économiques ou comportementaux hautement probables permettant d'affiner l'analyse du risque. Un dossier exhaustif de documentation des conventions a été élaboré et puis validé par le comité ALM.

Le Crédit du Maroc procède à des mises à jour régulières des conventions. Celles-ci sont nécessaires dans la mesure où elles garantissent une meilleure adéquation de l'analyse avec l'évolution du marché et des comportements de la clientèle. Ces mises à jour visent également à se conformer davantage à la réglementation en vigueur, notamment en matière de taux d'intérêt (Modalités d'indexation des taux révisables et des taux réglementés).

Système de mesure

Le pilotage des risques financiers est géré par ATLAS, outil développé en collaboration avec le Groupe Crédit Agricole S.A. Il est opérationnel depuis 2008.

Application des recommandations du Comité de Bâle

L'accord de Bâle 2 repose sur 3 piliers :

Pilier 1 : Calcul des exigences minimales en fonds propres. Il couvre trois types des risques : Risque de crédit, Risque opérationnel et Risque de marché. Plusieurs méthodes sont proposées aux banques selon les risques, notamment « standard » et « notation interne », pour les risques de crédit,

NOTES ET ANNEXES IFRS

« indicateur de base », « standard » et « standard avancé », pour le risque opérationnel.

Pilier 2 : Dispositif sur les processus de surveillance des risques et l'adéquation des fonds propres internes.

Pilier 3 : Dispositif sur la discipline de marché imposant une transparence accrue en matière d'information sur les publications financières et sur les risques.

Dès la publication des textes par le Régulateur, le Crédit du Maroc a engagé un chantier de mise en conformité avec les dispositions réglementaires.

Pour le pilier 1, le Crédit du Maroc a opté pour la méthode « standard » en ce qui concerne le risque de crédit, la « Méthode de base » pour le risque opérationnel.

La banque a engagé un large chantier pour lui permettre de produire dans les délais impartis par le Régulateur, le ratio de solvabilité aux nouvelles normes. Pour cela, elle a acquis, un calculateur « Fermat » qui assure la production depuis fin 2007, et qui a été remplacé par l'outil « Risk Authority » de Moody's à partir de décembre 2017.

Parallèlement la banque a engagé les chantiers relatifs au pilier 2, pour l'application des textes réglementaires de la Banque Centrale.

Perspectives

Le Crédit du Maroc, en étroite relation avec le Groupe CA.SA, compte poursuivre la mise en œuvre de l'usage des indicateurs bâlois avancés, qui entraîneront de profonds changements dans la conduite des activités.

Ces changements visent notamment à :

- adapter la politique d'allocation des fonds propres aux activités ;
- mieux prendre en compte les évolutions dans les processus d'octroi (consommation des Fonds propres, rentabilité, coût du risque, etc...) ;
- garantir la fiabilité des informations sur les risques, etc...
- Renforcer la capacité d'anticipation des risques.

Les processus impactés ont été identifiés et les chantiers nécessaires à leur adaptation seront engagés selon un planning établi par une équipe projet et validé par le Comité de pilotage des risques, présidé par le Président du Directoire.

Gestion du capital et adéquation des fonds propres du groupe

Le troisième pilier de l'accord de Bâle vise à promouvoir la discipline du marché à travers la publication d'un ensemble de données venant compléter la communication financière. L'objectif de cette communication est de permettre aux acteurs du marché d'apprécier les éléments d'information essentiels sur les fonds propres, les expositions aux différents types de risques, le pilotage interne des fonds propres et, par conséquent, l'adéquation des fonds propres du groupe Crédit du Maroc à son profil de risque.

Composition des Fonds Propres

Le groupe est tenu de respecter sur base individuelle et consolidée un ratio sur fonds propres de base au moins égal à 8,0% (incluant un coussin de conservation de 2,5%), un ratio sur fonds propres de catégorie 1 au moins égal à 9,0% et un ratio sur total fonds propres de catégorie 1 et de catégorie 2 au moins égal à 12,0%.

Les fonds propres prudentiels du groupe Crédit du Maroc sont composés des fonds propres de catégorie 1 et des fonds propres de catégorie 2.

Les fonds propres de catégorie 1 sont déterminés à partir des fonds propres de base et des fonds propres additionnels en tenant compte des retraitements prudentiels. Ces retraitements consistent principalement en l'anticipation des dividendes à distribuer, de la déduction des écarts d'acquisition et des actifs incorporels ainsi que des participations ne figurant pas dans le périmètre de consolidation et détenues dans le capital des établissements de crédit et assimilés au Maroc et à l'étranger et des entités exerçant les opérations connexes à l'activité bancaire au Maroc et à l'étranger ainsi que des filtres prudentiels.

Les fonds propres de catégorie 2 sont composés essentiellement de dettes subordonnées dont l'échéance initiale est d'au moins 5 ans. Une décote de 20% annuellement est appliquée aux dettes subordonnées de maturité résiduelle inférieure à 5 ans.

Ratio de Solvabilité

Au 31 décembre 2019, les ratios du Groupe se présentant comme suit :

Évolution Ratio de solvabilité

	31/12/2019	31/12/2018
Fonds propres de catégorie 1	5 080 932	4 741 212
Total fonds propres	6 510 808	6 268 171
Risques pondérés	44 195 291	41 898 981
Ratio sur fonds propres de base [T1]	11,50%	11,32%
Ratio de solvabilité	14,73%	14,96%

Exigence en fonds propres et actifs pondérés du groupe Crédit du Maroc

Les risques pondérés sont calculés en approche standard pour les risques de crédit, de contrepartie et les risques du marché et en méthode d'indicateurs de base pour les risques opérationnels.

	Pilier I	
	Risque couvert	Méthode d'évaluation et de gestion
Risque de crédit	X	Méthode standard
Risque de marché	X	Méthode standard
Risque opérationnel	X	BIA (Basic Indicator Approach)

Détail et variation des RWA

	déc-18		déc-19		Variation	
	Actifs pondérés	Exigences en fonds propres	Actifs pondérés	Exigences en fonds propres	Actifs pondérés	Exigences en fonds propres
Risque de crédit	37 347 437	2 987 795	39 644 317	3 171 545	2 296 880	183 750
Dont Souverain	26 031	2 082	15 987	1 279	-10 044	-804
Dont Établissements	3 339 212	267 137	3 945 643	315 651	606 431	48 514
Dont Entreprises	22 700 777	1 816 062	23 747 963	1 899 837	1 047 185	83 775
Dont Clientèle de détail	8 413 454	673 076	9 023 573	721 886	610 119	48 809
Risque de Marché	393 992	31 519	244 648	19 572	-149 344	-11 947
Risque Opérationnel	4 157 553	332 604	4 306 326	344 506	148 773	11 902
Total	41 898 981	3 351 919	44 195 291	3 535 623	2 296 309	183 705

1. Risque de crédit

Le montant du risque de crédit pondéré est calculé en multipliant les éléments d'actifs et du hors bilan par les coefficients de pondération prévus par la réglementation. Le risque de crédit dépend essentiellement de la nature de l'engagement et de la contrepartie.

Le risque pondéré est calculé à partir de l'exposition nette atténuée par les garanties ou les suretés et pondérée par le taux de pondération.

Les engagements hors bilan sont également pondérés par le facteur de conversion risque crédit.

2. Risque de marché

Les risques de marché sont définis comme les risques de pertes liés aux variations des prix de marché. Ils recouvrent :

- les risques relatifs aux instruments inclus dans le portefeuille de négociation ;
- le risque de change et le risque sur produits de base encourus pour l'ensemble des éléments du bilan et du hors bilan autres que ceux inclus dans le portefeuille de négociation.

Le risque de marché est composé du :

- **Risque de taux d'intérêt**

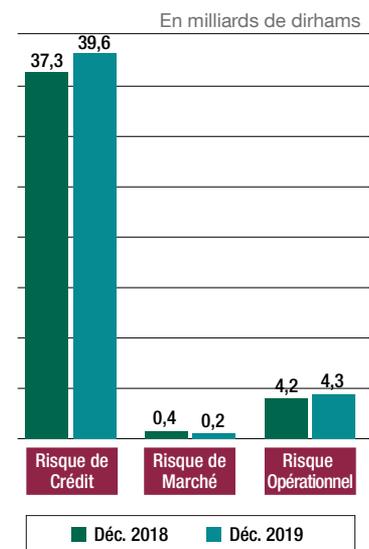
Le calcul du risque de taux d'intérêt concerne les produits de taux faisant partie du portefeuille trading. Celui-ci est la somme du risque général de taux et risque spécifique de taux.

Le calcul des exigences en fonds propres au titre du risque de taux d'intérêt général se fait selon la méthode de l'échéancier. Le risque spécifique est calculé à partir de la position nette, sa pondération dépend de la nature de l'émetteur du titre et de la maturité.

- **Risque sur titres de propriété**

Le calcul du risque sur les titres de propriété concerne : les positions sur actions, options sur actions, futures sur

Évolution des risques pondérés du Crédit du Maroc



actions, options sur index, autres dérivés avec comme sous-jacent une action ou un index. Celui-ci est la somme du risque général sur titre de propriété et du risque spécifique sur titre de propriété.

L'exigence en fonds propres au titre du risque général sur titres de propriétés représente 8% de la position nette globale.

Le risque spécifique est calculé sur la position globale en appliquant les pondérations listées par le régulateur suivant la nature de l'actif.

- **Risque de change**

L'exigence en Fonds propres au titre du risque de change est calculée lorsque la position nette globale dépasse 2% des capitaux de base. La position nette globale correspond à la position la plus forte entre la somme des positions courtes et celle des positions longues pour la même devise.

Détail Risque de marché

	31/12/2018	31/12/2019
Exigences en fonds propres		
Risque de taux	17 471	13 403
Risque spécifique de taux	2 248	2 600
Risque général de taux	15 223	10 802
Risque de change	14 048	6 169
Total	31 519	19 572

3. Risque opérationnel

Le risque opérationnel est calculé à l'aide des PNB annuels des trois derniers exercices en utilisant la méthode des indicateurs de base.

L'exigence en fonds propres est 15% x la moyenne du PNB des trois derniers exercices.

NOTES ET ANNEXES IFRS

COÛT DU RISQUE (2.1)

CONSOLIDÉ	(En milliers de DH)	
	31/12/2019	31/12/2018
Dépréciations sur actifs sains (Bucket 1 et Bucket 2)	-18 023	-18 950
Bucket 1 : Pertes évaluées au montant des pertes de crédit attendues pour les 12 mois à venir	19 532	16 124
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-146	7 534
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	23 211	9 198
Engagements par signature	-3 533	-608
Bucket 2 : Pertes évaluées au montant des pertes de crédit attendues pour la durée de vie	-37 555	-35 074
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-	-
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	3 510	-30 587
Engagements par signature	-41 065	-4 487
Dépréciations sur actifs dépréciés (Bucket 3)	-	-
Bucket 3 : Actifs dépréciés	-35 566	473 641
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-	-
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	-15 674	470 153
Engagements par signature	-19 893	3 488
Autres actifs	-79 103	-72 269
Risques et charges	-25 974	-92 917
Dotations nettes de reprises des dépréciations et provisions	-158 667	289 505
Plus ou moins-values de cessions réalisées sur instruments de dettes comptabilisés en capitaux propres recyclables dépréciés	-	-
Gains ou pertes réalisés sur instruments de dettes comptabilisés au coût amorti dépréciés	-	-
Pertes sur prêts et créances irrécouvrables	-199 963	-620 414
Récupérations sur prêts et créances	37 516	29 580
comptabilisés au coût amorti	37 516	29 580
comptabilisés en capitaux propres recyclables	-	-
Décotes sur crédits restructurés	-	-
Pertes sur engagements par signature	-	-
Autres pertes	-	-
Autres produits	-	-
Coût du risque de crédit	-321 113	-301 330

MARGE D'INTÉRÊT (2.2)

	(En milliers de DH)	
	31/12/2019	31/12/2018
Sur les actifs financiers au coût amorti	2 233 359	2 170 249
Opérations avec les établissements de crédit	95 171	101 597
Opérations internes au Crédit du Maroc	-	-
Opérations avec la clientèle	2 049 747	1 986 264
Opérations de location-financement	88 441	82 388
Titres de dettes	-	-
Sur les actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	113 637	117 033
Opérations avec les établissements de crédit	-	-
Opérations avec la clientèle	-	-
Titres de dettes	113 637	117 033
Intérêts courus et échus des instruments de couverture	-	-
Autres intérêts et produits assimilés	9 701	10 717
Produits d'intérêts	2 356 697	2 297 999
Sur les passifs financiers au coût amorti	351 936	351 498
Opérations avec les établissements de crédit	48 616	38 210
Opérations internes au Crédit du Maroc	-	-
Opérations avec la clientèle	303 320	313 288
Opérations de location-financement	-	-
Dettes représentées par un titre	-	-
Dettes subordonnées	-	-
Intérêts courus et échus des instruments de couverture	-	-
Autres intérêts et charges assimilées	151 361	156 710
Charges d'intérêts	503 298	508 208

PRODUITS ET CHARGES DE COMMISSIONS (2.3)

LIBELLE	31/12/2019			31/12/2018		
	Produits	Charges	Net	Produits	Charges	Net
Sur opérations avec les établissements de crédit	-	-	-	-	-	-
Sur opérations internes	-	-	-	-	-	-
Sur opérations avec la clientèle	67 037	-	67 037	66 198	-	66 198
Sur opérations sur titres	1	-	1	-	-	-
Sur opérations de change	6 741	8 558	-1 818	5 718	7 058	-1 340
Sur opérations sur instruments dérivés et autres opérations de hors bilan	-	-	-	-	-	-
Sur moyens de paiement et autres prestations de services bancaires et financiers	362 533	33 733	328 801	347 184	33 437	313 747
Gestion d'OPCVM, fiducie et activités analogues	27 589	2 324	25 265	24 385	2 262	22 122
Produits nets des commissions	463 901	44 615	419 285	443 484	42 757	400 728

GAINS ET PERTES SUR AUTRES ACTIFS (2.4)

	(En milliers de DH)	
	31/12/2019	31/12/2018
Immobilisations corporelles et incorporelles d'exploitation	33 581	142 888
Plus values de cession	60 199	144 092
Moins value de cession	-26 618	-1 204
Titres de capitaux propres consolidés	-	-
Plus values de cession	-	-
Moins value de cession	-	-
Gains ou pertes sur autres actifs	33 581	142 888

GAINS OU PERTES NETS SUR INSTRUMENTS FINANCIERS À LA JUSTE VALEUR PAR RÉSULTAT (2.5)

	(En milliers de DH)	
	31/12/2019	31/12/2018
Dividendes reçus	5 818	6 995
Plus ou moins values latentes ou réalisées sur actif/passif détenus à des fins de transaction	52 828	34 103
Plus ou moins values de cessions réalisées sur instruments de capitaux propres à la juste valeur par résultat	6 820	97
Plus ou moins values de cessions réalisées sur instruments de dette ne remplissant pas les critères SPPI	-	-
Gains ou pertes nets sur actifs représentatifs de contrats en unités de compte	-	-
Plus ou moins values latentes ou réalisées sur actif/passif à la juste valeur par résultat sur option	-	-
Solde des opérations de change et instruments financiers assimilés (hors résultat des couvertures d'investissements nets des activités à l'étranger)	149 030	150 285
Résultat de la comptabilité de couverture	-	-
Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat	214 496	191 480

GAINS OU PERTES NETS SUR INSTRUMENTS FINANCIERS À LA JUSTE VALEUR PAR CAPITAUX PROPRES (2.6)

	(En milliers de DH)	
	31/12/2019	31/12/2018
Gains ou pertes nets sur instruments de dettes comptabilisés en capitaux propres recyclables	126	106
Rémunération des instruments de capitaux propres comptabilisés en capitaux propres non recyclables (dividendes)	-	-
Dont dividendes sur instruments décomptabilisés au cours de la période	-	-
Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par capitaux propres	126	106

PRÊTS ET CRÉANCES SUR LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT ET ASSIMILÉS AU COÛT AMORTI (3.2)

	(En milliers de DH)	
	31/12/2019	31/12/2018
Etablissements de crédit		
Comptes et prêts	4 158 531	3 207 754
dont comptes ordinaires débiteurs non douteux ⁽¹⁾	3 788 508	3 107 747
dont comptes et prêts au jour le jour non douteux ⁽¹⁾	370 023	100 006
Valeurs reçues en pension	756 952	1 217 920
Titres reçus en pension livrée	-	-
Prêts subordonnés	-	-
Autres prêts et créances	159 350	110 347
Valeur brute	5 074 833	4 536 020
Dépréciations	-5 935	-7 013
Valeur nette des prêts et créances auprès des établissements de crédit	5 068 897	4 529 007
Opérations internes au Crédit du Maroc		
Comptes ordinaires	-	-
Comptes et avances à terme	-	-
Prêts subordonnés	-	-
Total prêts et créances internes au Crédit du Maroc	-	-
Valeur au bilan	5 068 897	4 529 007

NOTES ET ANNEXES IFRS

ACTIFS FINANCIERS AU COÛT AMORTI (3.2)

(En milliers de DH)

	31/12/2019	31/12/2018
Prêts et créances sur les établissements de crédit	5 068 897	4 529 007
Prêts et créances sur la clientèle	44 199 048	41 012 955
Titres de dettes	20 433	32 821
Valeur au bilan	49 288 378	45 574 783

PRÊTS ET CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE AU COÛT AMORTI (3.2)

(En milliers de DH)

	31/12/2019	31/12/2018
Opérations avec la clientèle		
Créances commerciales	8 302 378	8 010 418
Autres concours à la clientèle	32 389 360	30 898 889
Valeurs reçues en pension	2 497 298	1 429 977
Titres reçus en pension livrée	-	-
Prêts subordonnés	-	-
Créances nées d'opérations d'assurance directe	-	-
Créances nées d'opérations de réassurance	-	-
Avances en comptes courants d'associés	-	-
Comptes ordinaires débiteurs	2 730 183	2 541 442
Valeur brute	45 919 219	42 880 726
Dépréciations	-3 377 025	-3 405 309
Valeur nette des prêts et créances auprès de la clientèle	42 542 194	39 475 417
Opérations de location-financement		
Location-financement immobilier	669 223	636 462
Location-financement mobilier, location simple et opérations assimilées	1 062 048	1 091 018
Valeur brute	1 731 271	1 727 481
Dépréciations	-74 418	-189 943
Valeur nette des opérations de location-financement	1 656 854	1 537 538
Valeur au bilan	44 199 048	41 012 955

TITRES AU COÛT AMORTI (3.2)

(En milliers de DH)

	31/12/2019	31/12/2018
Effets publics et valeurs assimilées	-	-
Obligations et autres titres à revenu fixe	20 433	32 821
Total	20 433	32 821
Dépréciations	-	-
Valeur au bilan	20 433	32 821

RÉPARTITION DES CRÉANCES, ENGAGEMENTS ET DÉPRÉCIATIONS PAR BUCKETS SOUS IFRS 9 (3.2)

(En milliers de DH)

31/12/2019	Créances et engagements			Dépréciations		
	Bucket 1	Bucket 2	Bucket 3	Bucket 1	Bucket 2	Bucket 3
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	3 734 665	-	-	4 962	-	-
Prêts et créances sur les établissements de crédit	-	-	-	-	-	-
Prêts et créances sur la clientèle	-	-	-	-	-	-
Titres de dettes	3 734 665	-	-	4 962	-	-
Actifs financiers au coût amorti	46 404 025	2 810 882	3 783 868	99 227	328 276	3 282 895
Prêts et créances sur les établissements de crédit et banques centrales	5 074 833	-	-	5 935	-	-
Prêts et créances sur la clientèle	41 308 759	2 810 882	3 783 868	93 291	328 276	3 282 895
Titres de dettes	20 433	-	-	-	-	-
Actifs financiers	50 138 690	2 810 882	3 783 868	104 188	328 276	3 282 895
Engagements Hors bilan	3 447 262	220 123	239 053	12 544	46 289	208 070

31/12/2018	Créances et engagements			Dépréciations		
	Bucket 1	Bucket 2	Bucket 3	Bucket 1	Bucket 2	Bucket 3
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	4 438 014	-	-	4 766	-	-
Prêts et créances sur les établissements de crédit	-	-	-	-	-	-
Prêts et créances sur la clientèle	-	-	-	-	-	-
Titres de dettes	4 438 014	-	-	4 766	-	-
Actifs financiers au coût amorti	44 586 249	2 587 297	3 758 401	122 760	330 595	3 150 592
Prêts et créances sur les établissements de crédit et banques centrales	6 290 919	-	-	8 695	-	-
Prêts et créances sur la clientèle	38 262 509	2 587 297	3 758 401	114 065	330 595	3 150 592
Titres de dettes	32 821	-	-	-	-	-
Actifs financiers	49 024 263	2 587 297	3 758 401	127 526	330 595	3 150 592
Engagements Hors bilan	5 992 344	107 921	232 488	9 011	5 223	188 177

ACTIFS FINANCIERS À LA JUSTE VALEUR PAR CAPITAUX PROPRES (3.3)

(En milliers de DH)

	31/12/2019			31/12/2018		
	Valeur au bilan	Gains latents	Pertes latentes	Valeur au bilan	Gains latents	Pertes latentes
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	3 729 703	55 499	-	4 433 248	19 916	-
Instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables	-	-	-	-	-	-
Total	3 729 703	55 499	-	4 433 248	19 916	-

INSTRUMENTS DE DETTES COMPTABILISÉS À LA JUSTE VALEUR PAR CAPITAUX PROPRES RECYCLABLES (3.3)

(En milliers de DH)

31/12/2019	Valeur au bilan	Gains latents	Pertes latentes
Effets publics et valeurs assimilées	2 769 051	55 399	-
Obligations et autres titres à revenu fixe	960 652	99	-
Total des titres de dettes	3 729 703	55 499	-
Prêts et créances sur les établissements de crédit	-	-	-
Prêts et créances sur la clientèle	-	-	-
Total des prêts et créances	-	-	-
Total Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	3 729 703	55 499	-
Impôts		-20 534	-
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres sur instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables (nets d'impôts)		34 964	-

31/12/2018	Valeur au bilan	Gains latents	Pertes latentes
Effets publics et valeurs assimilées	3 639 841	19 760	-
Obligations et autres titres à revenu fixe	793 407	156	-
Total des titres de dettes	4 433 248	19 916	-
Prêts et créances sur les établissements de crédit	-	-	-
Prêts et créances sur la clientèle	-	-	-
Total des prêts et créances	-	-	-
Total Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	4 433 248	19 916	-
Impôts		-7 369	-
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres sur instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables (nets d'impôts)		12 547	-

NOTES ET ANNEXES IFRS

TRANSFERT PAR BUCKETS DES ACTIFS FINANCIERS AU COÛT AMORTI : PRÊTS ET CRÉANCES CLIENTÈLE

[En milliers de DH]

	Actifs sains				Actifs dépréciés (Bucket 3)		Total		
	Actifs soumis à une ECL 12 mois (Bucket 1)		Actifs soumis à une ECL à maturité (Bucket 2)		Valeur comptable brute	Correction de Valeur pour pertes	Valeur comptable brute (a)	Correction de Valeur pour pertes (b)	Valeur nette comptable (a)+(b)
	Valeur comptable brute	Correction de Valeur pour pertes	Valeur comptable brute	Correction de Valeur pour pertes					
Au 31 décembre 2018	38 262 509	-114 065	2 587 297	-330 595	3 758 401	-3 150 592	44 608 207	-3 595 252	41 012 955
Transfert d'actifs en cours de vie d'un bucket à l'autre	-671 203	4 376	263 268	15 133	407 935	-186 787	-	-167 278	-
Transfert de ECL 12 mois (Bucket 1) vers ECL Maturité (Bucket 2)	-982 029	7 513	982 029	-75 329	-	-	-	-67 816	-
Retour de ECL Maturité (Bucket 2) vers ECL 12 mois (Bucket 1)	497 683	-3 932	-497 683	49 853	-	-	-	45 921	-
Transfert vers ECL Maturité Dépréciés (Bucket 3)	-209 567	861	-297 592	51 871	507 158	-235 670	-	-182 938	-
Retour de ECL Maturité Dépréciés (Bucket 3) vers ECL Maturité (Bucket 2) / ECL 12 mois (Bucket 1)	22 710	-66	76 514	-11 262	-99 224	48 883	-	37 555	-
Total après transfert	37 591 306	-109 689	2 850 565	-315 462	4 166 336	-3 337 379	44 608 207	-3 762 529	40 845 677
Variation des Valeurs comptables brutes et des corrections de valeur pour pertes	3 717 454	16 398	-39 682	-12 814	-382 469	54 484	3 295 303	58 068	-
Nouvelles production : achat, octroi, organisation...	14 210 864	-28 826	766 515	-115 387	-	-	14 977 378	-144 212	-
Décomptabilisation : cession, remboursement, arrivée à échéance	-8 234 831	13 934	-603 584	68 025	-228 480	128 338	-9 066 895	210 297	-
Passage à perte	-	-	-	-	-181 513	181 411	-181 513	181 411	-
Modification de flux sur restructurations pour cause de difficultés financières	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Evolution des paramètres de risque de crédit des modèles sur la période	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Changements dans le modèle / méthodologie	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Variation de périmètre	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres	-2 258 579	31 290	-202 613	34 547	27 524	-255 265	-2 433 668	-189 428	-
TOTAL	41 308 759	-93 291	2 810 882	-328 276	3 783 868	-3 282 895	47 903 510	-3 704 462	44 199 048
Variations de la Valeur comptable	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Attribuables à des modalités d'évaluation comptable spécifiques (sans impact significatif sur le montant de correction de valeur pour perte) ⁽¹⁾	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Au 31 décembre 2019	41 308 759	-93 291	2 810 882	-328 276	3 783 868	-3 282 895	47 903 510	-3 704 462	44 199 048
Encours contractuels des actifs financiers qui ont été sortis du bilan au cours de la période et qui font encore l'objet de mesures d'exécution	-	-	-	-	-	-	-	-	-

AUTRES ACTIFS FINANCIERS À LA JUSTE VALEUR PAR RÉSULTAT (3.5)

[En milliers de DH]

	31/12/2019	31/12/2018
Actions et autres titres à revenu variable	271 736	87 335
Titres de participation non consolidés	54 087	53 282
Total Instruments de capitaux propres à la juste valeur par résultat	325 823	140 617

ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS À DES FINS DE TRANSACTION (3.5)

[En milliers de DH]

	31/12/2019	31/12/2018
Instruments de capitaux propres	-	-
Actions et autres titres à revenu variable	-	-
Titres de dettes	1 216 509	1 689 962
Effets publics et valeurs assimilées	522 263	1 057 029
Obligations et autres titres à revenu fixe	694 246	632 933
OPCVM	-	-
Prêts et créances	-	-
Créances sur les établissements de crédit	-	-
Créances sur la clientèle	-	-
Titres reçus en pension livrée	-	-
Valeurs reçues en pension	-	-
Instruments dérivés	3 429	2 335
Valeur au bilan	1 219 938	1 692 297

AUTRES ACTIFS FINANCIERS À LA JUSTE VALEUR PAR RÉSULTAT (3.5)

[En milliers de DH]

	31/12/2019	31/12/2018
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	1 219 938	1 692 297
Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat	325 823	140 617
Instruments de capitaux propres	281 120	93 721
Instruments de dettes ne remplissant pas les critères SPPI	44 703	46 896
Actifs représentatifs de contrats en unités de compte	-	-
Actifs financiers à la juste valeur par résultat sur option	-	-
Valeur au bilan	1 545 760	1 832 914
Dont Titres prêtés	-	-

IMMOBILISATIONS CORPORELLES ET INCORPORELLES (3.6)

[En milliers de DH]

	31/12/2019		31/12/2018	
	Valeur comptable totale (de toutes les immo. incorporelles)	Valeur comptable totale (de toutes les immo. corporelles)	Terrains et bâtiments occupés par le propriétaire (immo. d'exploitation)	Valeur comptable totale (de toutes les immo. corporelles)
Pertes de valeur comptabilisées en résultat	-	-	-	-
Reprises de pertes de valeur en résultat	-	-	-	-
Solde de clôture	775 564	2 350 077	677 218	2 254 168
Cumul des dépréciations	-	-	-	-
Cumul des amortissements	521 196	1 029 528	483 764	1 006 853
Actifs détenus dans le cadre d'un contrat de location-financement	-	-	-	-
Actifs loués en location-simple	-	-	-	-

CONTRATS DE LOCATION - ACTIFS AU TITRE DE DROITS D'UTILISATION : VARIATION (PRENEUR) (3.6)

[En milliers de DH]

	31/12/2018	01/01/2019	Augmentations (acquisitions)	Diminutions (cessions)	31/12/2019
Immobilier	-	104 547	32 191	-743	135 996
Valeur brute	-	104 547	32 191	-743	135 996
Amortissements et dépréciations	-	-	-22 106	642	-21 465
Total Immobilier	-	104 547	10 085	-101	114 531
Mobilier	-	3 628	95	-	3 723
Valeur brute	-	3 628	95	-	3 723
Amortissements et dépréciations	-	-	-1 905	-	-1 905
Total Mobilier	-	3 628	-1 809	-	1 818
Total Droits d'utilisation	-	108 175	8 276	-101	116 349

ACTIFS AU TITRE DE DROITS D'UTILISATION (PRENEUR) (3.6)

[En milliers de DH]

	31/12/2019	31/12/2018
Immobilisations corporelles	1 320 549	1 247 315
dont : Droits d'utilisation des contrats de location	116 349	-

PASSIFS AU TITRE DE LA DETTE LOCATIVE (3.6)

[En milliers de DH]

	31/12/2019	31/12/2018
Comptes de régularisation et autres passifs	1 467 942	883 462
dont : Dettes locatives	118 337	-

DÉTAIL DES CHARGES DE CONTRATS DE LOCATION (3.6)

[En milliers de DH]

	31/12/2019
Intérêts et charges assimilées	-503 298
dont : Charges d'intérêts sur dettes locatives	-4 632
Charges générales d'exploitation	-1 152 627
dont : Charges relatives aux contrats de location court terme et de faible valeur	-3 802
Dotations aux amortissements des immobilisations corporelles	-138 981
dont : Dotations aux amortissements sur droits d'utilisation	-24 076

NOTES ET ANNEXES IFRS

PROVISIONS PASSIF (3.7)

(En milliers de DH)

	Risques légaux et fiscaux	Obligations au titre des avantages postérieurs à l'emploi	Engagements de prêts et garanties (Les EPS)	Contrats déficitaires	Autres provisions	Valeur comptable totale
Solde de clôture au 31.12.2018	280 633	82 594	202 411	-	32 284	597 922
Dotations	20 701	6 575	64 491	-	19 211	110 978
Montants utilisés	11 793	-	-	-	3 202	14 996
Montants non utilisés repris au cours de la période	11 420	-	-	-	4 028	15 448
Autres mouvements	-	-187	-	-	-	-187
Solde de clôture au 31.12.2019	278 120	88 983	266 902	-	44 265	678 270

IMPÔTS EXIGIBLES ET DIFFÉRÉS (3.8)

(En milliers de DH)

Impôts courants et impôts différés	31/12/2019	31/12/2018
Impôts courants	85 271	84 814
Impôts différés	290 435	278 766
Actifs d'impôts courants et différés	375 707	363 580
Impôts courants	35 608	65 677
Impôts différés	200 797	187 506
Passifs d'impôts courants et différés	236 405	253 183
Charge d'impôts courants	322 808	278 623
Charge nette d'impôts différés de l'exercice	-11 613	22 490
Charges nette de l'impôt sur les bénéfices	311 195	301 114
Le taux effectif d'impôt	31/12/2019	31/12/2018
Résultat net	512 181	593 982
Charges d'impôt sur les bénéfices	311 195	301 114
Taux d'impôt effectif moyen en %	37,79%	33,64%
Analyse du taux effectif d'impôt	31/12/2019	31/12/2018
Taux d'impôt en vigueur en %	37%	37%
Différentiel de taux d'imposition des entités étrangères	-	-
Imposition forfaitaire	-	-
Différences permanentes	-	-
Changement de taux	-	-
Déficit reportable	-	-
Autres éléments	0,79%	-3,36%
Taux d'impôt effectif moyen	37,79%	33,64%

INFORMATIONS SUR LES CONTRATS DE LOCATION FINANCEMENT

Les contrats de Leasing sont classés en tant que contrats de location financement. La quasi totalité des risques et des avantages inhérents à la propriété est transférée au preneur locataire. Le contrat de location donne au preneur l'option d'acheter l'actif à un prix suffisamment inférieur à sa juste valeur à

date à laquelle l'option peut être levée. En effet, la valeur résiduelle est de 1% du montant de financement pour le mobilier et de 10% pour l'immobilier. La durée du contrat de location couvre la majeure partie de la vie économique de l'actif loué.

La valeur actualisée des paiements minimaux au titre de la location s'élève à la totalité de la juste valeur de l'actif loué. Dans le bilan, les actifs donnés en location sont comptabilisés comme des créances pour un montant égal à l'investissement net dans le contrat de location.

(En milliers de DH)

Durée résiduelle	Pour le Bailleur			
	Investissement brut total	Valeur actualisée des paiements minimaux à recevoir au titre de la location	Produits financiers non acquis	Correction de valeur cumulée des paiements minimaux au titre de la location non recouvrables
≤ 1 an	645 763	551 880	93 884	516 611
> 1 an ≤ 5 ans	1 175 800	1 052 622	123 178	940 640
> 5 ans	152 667	135 033	17 635	122 134
TOTAL	1 974 231	1 739 535	234 697	1 579 385

INFORMATIONS RELATIVES AUX PARTIES LIÉES

(En milliers de DH)

Montants à payer aux parties liées et montants à en recevoir	Société-mère	Filiales	Principaux dirigeants de l'entité ou de sa société-mère	Entités contrôlées par la même société mère	Autres parties liées	Total
Actifs : prêts et avances	1 609 472	1 547 907	-	6 680	-	3 164 058
Instruments de capitaux propres	-	-	-	-	-	-
Autres créances	-	-	-	-	-	-
Total des actifs	1 609 472	1 547 907	-	6 680	-	3 164 058
Passifs : dépôts et emprunts	1 582 878	9 446	-	-	-	1 592 324
Autres passifs financiers	-	-	-	-	-	-
Titres de dette	-	-	-	-	-	-
Passifs subordonnés	-	-	-	-	-	-
Paiements fondés sur des actions	-	1 375	-	-	-	1 375
Autres passifs	-	54 963	-	-	-	54 963
Total des passifs	1 582 878	65 784	-	2 645 702	-	1 648 662
Garanties émises par le groupe	207	920 062	-	2 645 702	-	3 565 970
Garanties reçues par le groupe	31 364	-	-	-	-	31 364
Dépréciations des créances douteuses	-	-	-	-	-	-
Charges et produits générés par des transactions entre parties liées	Société-mère	Filiales	Principaux dirigeants de l'entité ou de sa société-mère	Entités contrôlées par la même société mère	Autres parties liées	Total
Total des charges dont :	16 081	63 809	-	-	-	79 890
Charges d'intérêts	2 090	54 824	-	-	-	56 915
Honoraires et commissions	-	149	-	-	-	149
Autres charges	13 991	8 836	-	-	-	22 827
Total des produits dont :	-	2 973	-	-	-	2 973
Produits d'intérêts	-	-	-	-	-	-
Honoraires et commissions	-	-	-	-	-	-
Autres produits	-	557	-	-	-	557
Produits de dividendes	-	2 416	-	-	-	2 416

ÉVOLUTION DU CAPITAL ET RÉSULTAT PAR ACTION

COMPOSITION DU CAPITAL AU 31 DÉCEMBRE 2019

Au 31 décembre 2019, la répartition du capital et des droits de vote est la suivante :

Actionnaires	Nombre d'actions	% du capital	% des droits de vote
A - ACTIONNAIRES MAROCAINS			
Wafa Assurance	1 163 254	10,69	10,69
Autres	1 154 496	10,61	10,61
B - ACTIONNAIRES ÉTRANGERS			
CRÉDIT AGRICOLE S.A.	8 563 464	78,70	78,70
Total	10 881 214	100,00	100,00

PASSIFS FINANCIERS À LA JUSTE VALEUR PAR RÉSULTAT (3.9)

(En milliers de DH)

	31/12/2019	31/12/2018
Passifs financiers détenus à des fins de transaction	9 987	14 722
Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option	-	-
Valeur au bilan	9 987	14 722

PASSIFS FINANCIERS DÉTENUS À DES FINS DE TRANSACTION (3.9)

(En milliers de DH)

	31/12/2019	31/12/2018
Titres vendus à découvert	-	-
Titres donnés en pension livrée	-	-
Dettes représentées par un titre	-	-
Dettes envers la clientèle	-	-
Dettes envers les établissements de crédit	-	-
Instruments dérivés	9 987	14 722
Valeur au bilan	9 987	14 722

La valeur nominale des actions est de 100 DH. Ces actions sont entièrement libérées. À la connaissance de la société, il n'existe pas d'autre actionnaire détenant directement ou indirectement 5% ou plus du capital ou des droits de vote.

DIVIDENDES

Au titre de l'exercice 2019, le Conseil de Surveillance décide de proposer aux actionnaires un dividende brut par action de 18,70 DH, payable en numéraire.

	2019	2018	2017
Dividendes (en dirhams)	-	-	-
Dividende par action	18,70	8,00	7,00
Résultat net par action (en dirhams)	-	-	-
Résultat net part du groupe par action	46,76	54,15	33,58

NOTES ET ANNEXES IFRS

INFORMATION SECTORIELLE

L'information sectorielle de Crédit du Maroc, filiale du Groupe Crédit Agricole S.A., est articulée autour des pôles d'activités suivants :

BANQUE MAROC ET BANQUE OFFSHORE

comprenant Crédit du Maroc SA, Crédit du Maroc capital, Crédit du Maroc Patrimoine, Crédit du Maroc Assurance, Société Financière et Immobilière Marocaine et Crédit du Maroc Offshore ;

SOCIÉTÉS DE FINANCEMENT SPÉCIALISÉES

comprenant Crédit du Maroc Leasing et Factoring

Chacun de ces métiers enregistre les charges et produits, actifs et passifs qui lui sont rattachés après élimination des transactions intragroupe.

(En milliers de DH)

Compte de Résultat - Décembre 2019	Banque Maroc et Banque Offshore	Sociétés de financement spécialisées	Eliminations	Total
Marge d'intérêts	1 797 059	54 803	1 537	1 853 399
Marge sur commissions	420 825	-143	-1 396	419 285
Produit net bancaire	2 413 244	57 623	-68 352	2 402 515
Charges de fonctionnement	-1 143 866	-19 734	10 973	-1 152 627
Résultat d'exploitation	830 795	16 378	-57 379	789 795
Résultat net	524 902	10 121	-22 842	512 181
Résultat net part groupe	524 902	6 747	-22 842	508 808

Bilan - Décembre 2019	Banque Maroc et Banque Offshore	Sociétés de financement spécialisées	Eliminations	Total
Total Bilan	59 186 228	1 948 674	-1 975 445	59 159 457
dont				
Éléments de l'Actif	55 958 497	1 874 143	-1 968 683	55 863 958
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	1 828 677	-	-282 917	1 545 760
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	3 729 703	-	-	3 729 703
Prêts et créances sur les Etablissements de crédit et assimilés, au coût amorti	6 626 113	2	-1 557 218	5 068 897
Prêts et créances sur la clientèle, au coût amorti	42 327 730	1 871 318	-	44 199 048
Immobilisations corporelles	1 446 274	2 824	-128 549	1 320 549
Éléments du Passif	47 287 699	1 633 282	-1 557 218	47 363 764
Dettes envers les Etablissements de crédit et assimilés	3 558 259	1 547 753	-1 547 771	3 558 241
Dettes envers la clientèle	43 729 440	85 530	-9 446	43 805 523
Capitaux propres	5 825 812	156 271	-414 248	5 567 835

AVANTAGES AU PERSONNEL

L'engagement actualisé est calculé selon la méthode des unités de crédits projetées en tenant compte des hypothèses actuarielles, des augmentations de salaires, de l'âge de départ en retraite, de la mortalité, de la rotation du personnel ainsi que des taux d'actualisation.

Les modifications d'hypothèses actuarielles, ou la différence entre ces hypothèses et la réalité, donnent lieu à des écarts actuariels relatifs aux avantages postérieurs à l'emploi et qui sont comptabilisés en capitaux propres selon la méthode du SORIE, par contre, pour les avantages à long terme et les indemnités de fin de contrat de travail, ils continueront à être comptabilisés directement en résultat.

Le calcul est effectué par individu et la population est sélectionnée à la date de l'arrêt.

RÉGIME À PRESTATIONS DÉFINIES :

Prime fin de carrière

- Prime servie aux collaborateurs au moment de leur départ en retraite ou en cas de décès.
- L'ancienneté minimum requise est de 20 ans
- Le montant de la prime est calculé en fonction du salaire au moment de la retraite et d'un coefficient déterminé par le nombre d'années d'ancienneté.
- Le montant de l'engagement dépend :
 - de l'évolution du salaire,
 - du nombre d'années d'ancienneté,
 - de la probabilité de survie (table de mortalité),
 - de la probabilité de présence (turn over),
 - du nombre d'années restant à la retraite et du taux d'actualisation.

Prime de Fidélité

- Prime servie aux collaborateurs à l'ancienneté de 15, 20, 25, 30, 35 et 45 ans.
- Le montant de la prime est déterminé à partir d'un barème et du salaire au moment de l'octroi.
- Le montant de l'engagement dépend :
 - de l'évolution du salaire,
 - du nombre d'années d'ancienneté (barème),
 - de la probabilité de survie (table de mortalité),
 - de la probabilité de présence (turn over),
 - du nombre d'années restant à l'octroi et du taux d'actualisation.

ENGAGEMENTS DE PRÊTS, GARANTIES FINANCIÈRES ET AUTRES ENGAGEMENTS AU 31/12/2019

(En milliers de DH)

	Montants notionnels
Engagements de prêt	5 514 707
Donnés :	5 514 707
Administrations centrales	-
Etablissements de crédit	15 432
Institutions non établissements de crédit	-
Grandes entreprises	5 445 124
Clientèle de détail	54 152
Reçus :	-
Garanties financières	6 152 974
Données :	4 901 569
Administrations centrales	-
Etablissements de crédit	3 134 658
Institutions non établissements de crédit	-
Grandes entreprises	1 751 948
Clientèle de détail	14 963
Reçues :	1 251 405
Administrations centrales	-
Etablissements de crédit	1 251 405
Institutions non établissements de crédit	-
Grandes entreprises	-
Clientèle de détail	-
Dérivés de crédit reçus	-
Autres engagements	-
Donnés	-
Reçus	-
Engagements et garanties financières en défaut	-
- Engagements de prêt donnés	-
- Garanties financières données	-
- Autres engagements donnés à une autre contrepartie	-

Couverture Médicale

La CMIM, système de couverture médicale, est considérée comme un régime multi-employeurs à prestations définies. En l'absence d'informations suffisantes pour déterminer la part d'obligation qui revient au Crédit du Maroc, elle est traitée comptablement comme un régime à cotisations définies.

INDEMNITÉS DE FIN CONTRAT DE TRAVAIL

Indemnité de départ volontaire

- Régie par un protocole d'accord au niveau du GPBM, l'indemnité de départ volontaire permet aux salariés, et après accord du Directoire, de faire valoir leur droit à la retraite anticipée selon les critères d'éligibilité suivants :
 - à partir de 50 ans révolus pour les femmes
 - à partir de 55 ans révolus pour les hommes
 - avoir une ancienneté minimum de 21 ans de service
- Le montant de l'indemnité est calculé en fonction du salaire au moment du départ et d'un barème basé sur l'âge du collaborateur.
- Le montant de l'engagement dépend :
 - de l'évolution du salaire,
 - de l'âge au moment du départ (barème),
 - de la proportion des collaborateurs intéressés par le départ volontaire,
 - de la probabilité de survie (table de mortalité),
 - de la probabilité de présence (turn over),
 - du nombre d'années restant à l'octroi et du taux d'actualisation.

(En milliers de DH)

	31/12/2019	31/12/2018
Provisions pour prime de fin carrière	36 767	33 230
Provisions pour indemnité de départ volontaire	12 417	12 039
Provisions pour prime de fidélité	39 646	37 172
Total	88 829	82 441

	31/12/2019	31/12/2018
Taux d'actualisation	2,61%	2,73%



NOTES ET ANNEXES IFRS

COMPTABILISATION ENGAGEMENTS SOCIAUX

Le Groupe Crédit du Maroc a opté pour la comptabilisation des écarts actuariels relatifs aux engagements sociaux postérieurs à l'emploi (prime de fin de carrière) en capitaux propres selon la méthode du SoRIE (Statement Of Recognised Income and Expenses).

Les avantages au personnel entrant dans les catégories IAS 19 des autres avantages long terme (Prime de fidélité) et des indemnités de fin de contrat de travail (Prime de départ volontaire) continueront à être comptabilisés en résultat.

L'impact des écarts actuariels sur engagements sociaux à fin décembre 2019 se présente comme suit :

(En milliers de DH)

	Brut	ID	Net
Impact Compte de Résultat			
Dotation Provision Engagements Sociaux	-1 626	602	-1 024
Impact Capitaux Propres			
Gains et Pertes actuariels / avantages post emploi	29 002	-10 731	18 271

RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS EXERCICE DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2019



Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca

PwC Maroc
Lot 57 Tour CFC - Cas Anfa
20220 Hay Hassan Casablanca

Aux Actionnaires de
CREDIT DU MAROC
48-58 Bd. Mohammed V
Casablanca

**RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES ETATS FINANCIERS
CONSOLIDES
EXERCICE DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DECEMBRE 2019**

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés ci-joints de Crédit du Maroc et ses filiales (Groupe Crédit du Maroc), comprenant le bilan au 31 décembre 2019, le compte de résultat, l'état du résultat global, l'état de variation des capitaux propres, le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, des notes contenant un résumé des principales méthodes comptables et d'autres notes explicatives. Ces états financiers font ressortir un montant de capitaux propres consolidés de KMAD 5 567 835 dont un bénéfice net consolidé de KMAD 512 181.

Responsabilité de la Direction

La direction est responsable de l'établissement et de la présentation sincère de ces états financiers, conformément aux Normes Internationales d'Information Financière (IFRS). Cette responsabilité comprend la conception, la mise en place et le suivi d'un contrôle interne relatif à l'établissement et la présentation des états financiers ne comportant pas d'anomalie significative, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, ainsi que la détermination d'estimations comptables raisonnables au regard des circonstances.

Responsabilité de l'Auditeur

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces états financiers sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les Normes de la Profession applicables au Maroc. Ces normes requièrent de notre part de nous conformer aux règles d'éthique, de planifier et de réaliser l'audit pour obtenir une assurance raisonnable que les états de synthèse ne comportent pas d'anomalie significative.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états de synthèse. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, de même que l'évaluation du risque que les états financiers contiennent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. En procédant à ces évaluations du risque, l'auditeur prend en compte le contrôle interne en vigueur dans l'entité relative à l'établissement et la présentation des états financiers afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité de celui-ci. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

CREDIT DU MAROC
Page 2

Nous estimons que les éléments probants recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Opinion sur les états financiers

A notre avis, les états financiers consolidés cités au premier paragraphe ci-dessus donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Groupe Crédit du Maroc constitué par les entités comprises dans la consolidation au 31 décembre 2019, ainsi que de la performance financière et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes et principes comptables décrits dans l'état des informations complémentaires consolidé.

Casablanca, le 18 février 2020

Les Commissaires aux Comptes

Mazars Audit et Conseil



Abdou Souleye Diop
Associé

PwC Maroc



Mohamed Rqibate
Associé

COMPTES SOCIAUX AU 31 DÉCEMBRE 2019

BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

ACTIF	31/12/2019	31/12/2018
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	2 005 306	1 751 520
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	6 132 468	5 531 751
. À vue	2 793 828	897 583
. À terme	3 338 640	4 634 168
Créances sur la clientèle	41 221 512	38 559 628
. Crédits et financements participatifs de trésorerie et à la consommation	14 671 774	13 865 916
. Crédits et financements participatifs à l'équipement	6 351 530	6 122 298
. Crédits et financements participatifs immobiliers	16 502 165	15 963 081
. Autres crédits et financements participatifs	3 696 043	2 608 333
Créances acquises par affacturage	685 385	694 941
Titres de transaction et de placement	4 949 745	6 207 315
. Bons du Trésor et valeurs assimilées	3 239 589	4 680 680
. Autres titres de créance	1 640 116	1 460 503
. Titres de propriété	70 040	66 132
. Certificats de Sukuk	-	-
Autres actifs	313 310	257 834
Titres d'investissement	-	-
. Bons du Trésor et valeurs assimilées	-	-
. Autres titres de créance	-	-
. Certificats de Sukuk	-	-
Titres de participation et emplois assimilés	317 219	469 412
. Participations dans les entreprises liées	271 599	271 599
. Autres titres de participation et emplois assimilés	45 620	197 813
. Titres de Moudaraba et Mouchraka	-	-
Créances subordonnées	-	-
Dépôts d'investissement placés	-	-
Immobilisations données en crédit-bail et en location	-	-
Immobilisations données en Ijara	-	-
Immobilisations incorporelles	245 841	187 190
Immobilisations corporelles	907 460	979 672
Total de l'Actif	56 778 246	54 639 263

HORS BILAN	31/12/2019	31/12/2018
ENGAGEMENTS DONNÉS	12 018 296	13 376 965
Engagements de financement donnés en faveur d'établissements de crédit et assimilés	-	-
Engagements de financement donnés en faveur de la clientèle	4 392 926	4 802 654
Engagements de garantie d'ordre d'établ. de crédit et assimilés	3 827 284	4 581 290
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	3 798 087	3 993 021
Titres achetés à réméré	-	-
Autres titres à livrer	-	-
ENGAGEMENTS RECUS	1 252 484	1 621 808
Engagements de financement reçus d'établ. de crédit et assimilés	-	-
Engagements de garantie reçus d'établ. de crédit et assimilés	1 252 484	1 621 808
Engagements de garantie reçus de l'Etat et d'organismes de garantie divers	-	-
Titres vendus à réméré	-	-
Titres de Moucharaka et Moudaraba à recevoir	-	-
Autres titres à recevoir	-	-

COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES AU 31/12/2019

(En milliers de DH)

LIBELLÉ	31/12/2019	31/12/2018
PRODUITS D'EXPLOITATION BANCAIRE	2 897 568	2 806 786
Intérêts, rémunérations et produits assimilés sur opérations avec les établissements	145 714	145 362
Intérêts, rémunérations et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	1 977 337	1 938 052
Intérêts et produits assimilés sur titres de créance	113 637	117 033
Produits sur titres de propriété et certificats de Sukuk	62 344	53 386
Produits sur titres de Moudaraba et moucharaka	-	-
Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-
Produits sur immobilisations données en Ijara	-	-
Commissions sur prestations de service	370 906	360 895
Autres produits bancaires	227 631	192 057
Transfert de charges sur dépôts d'investissement reçus	-	-
CHARGES D'EXPLOITATION BANCAIRE	643 569	638 418
Intérêts et charges assimilés sur opérations avec les établissements	34 464	35 757
Intérêts et charges assimilés sur opérations avec la clientèle	301 917	313 395
Intérêts et charges assimilés sur titres de créance émis	146 630	150 730
Charges sur titres de Moudaraba et Moucharaka	-	-
Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-
Charges sur immobilisations données en Ijara	-	-
Autres charges bancaires	160 558	138 535
Transfert de produits sur dépôts d'investissement reçus	-	-
PRODUIT NET BANCAIRE	2 253 999	2 168 368
Produits d'exploitation non bancaire	42 599	20 740
Charges d'exploitation non bancaire	10 076	249
CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION	1 261 556	1 198 893
Charges de personnel	720 418	677 144
Impôts et taxes	30 832	21 625
Charges externes	370 713	368 083
Autres charges générales d'exploitation	13 319	4 786
Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	126 274	127 255
DOTATIONS AUX PROVISIONS ET PERTES SUR CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES	807 377	1 484 060
Dotations aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	453 310	597 637
Pertes sur créances irrécouvrables	181 619	601 372
Autres dotations aux provisions	172 447	285 051
REPRISES DE PROVISIONS ET RUCUPERATIONS SUR CRÉANCES AMORTIES	581 900	1 115 833
Reprises de provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	401 703	1 015 416
Récupérations sur créances amorties	37 516	29 580
Autres reprises de provisions	142 680	70 837
RÉSULTAT COURANT	799 488	621 739
Produits non courants	3 031	1 955
Charges non courantes	132 322	40 698
RÉSULTAT AVANT IMPÔTS SUR LES RÉSULTATS	670 197	582 996
Impôts sur les résultats	263 875	252 461
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	406 322	330 535

(En milliers de DH)

PASSIF	31/12/2019	31/12/2018
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	9	81
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	2 709 865	2 139 648
. À vue	735 239	358 483
. À terme	1 974 626	1 781 165
Dépôts de la clientèle	43 162 853	41 371 657
. Comptes à vue créditeurs	29 216 144	27 054 732
. Comptes d'épargne	9 821 655	9 525 044
. Dépôts à terme	3 134 563	3 795 207
. Autres comptes créditeurs	967 989	996 674
. Dettes envers la clientèle sur produits participatifs	22 502	-
Titres de créance émis	2 067 676	2 930 180
. Titres de créance négociables	2 067 676	2 930 180
. Emprunts obligataires	-	-
. Autres titres de créance émis	-	-
Autres passifs	906 526	623 222
Provisions pour risques et charges	1 224 770	1 187 197
Provisions réglementées	-	-
Subventions, fonds publics affectés et fonds spéciaux de garantie	-	-
Dettes subordonnées	1 767 571	1 767 576
Dépôts d'investissement reçus	-	-
Écarts de réévaluation	-	-
Réserves et primes liées au capital	2 625 959	2 625 959
Capital	1 088 121	1 088 121
Actionnaires. Capital non versé (-)	-	-
Report à nouveau (+/-)	818 573	575 088
Résultats nets en instance d'affectation (+/-)	-	-
Résultat net de l'exercice (+/-)	406 322	330 535
Total du Passif	56 778 246	54 639 263

ÉTAT DES SOLDES DE GESTION AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

I- TABLEAU DE FORMATION DES RÉSULTATS	31/12/2019	31/12/2018
+ Intérêts et produits assimilés	2 232 280	2 200 447
- Intérêts et charges assimilées	483 011	499 883
MARGE D'INTÉRÊT	1 749 269	1 700 565
+ Produits sur financements participatifs	4 408	-
- Charges sur financements participatifs	-	-
Marge sur financements participatifs	4 408	-
+ Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-
- Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-
Résultat des opérations de crédit-bail et de location	-	-
+ Produits sur immobilisations données en Ijara	-	-
- Charges sur immobilisations données en Ijara	-	-
Résultat des opérations d'Ijara	-	-
+ Commissions perçues	377 647	366 493
- Commissions servies	44 378	42 483
Marge sur commissions	333 269	324 010
+ Résultat des opérations sur titres de transaction	51 111	34 239
+ Résultat des opérations sur titres de placement	3 682	-141
+ Résultat des opérations de change	140 954	143 594
+ Résultat des opérations sur produits dérivés	-	-
Résultat des opérations de marché	195 746	177 692
+ Divers autres produits bancaires	62 803	53 474
- Diverses autres charges bancaires	91 496	87 373
+ Part des titulaires de comptes de dépôts d'investissement	-	-
PRODUIT NET BANCAIRE	2 253 999	2 168 368
+ Résultat des opérations sur immobilisations financières	-2 193	-2 547
+ Autres produits d'exploitation non bancaire	42 599	20 740
- Autres charges d'exploitation non bancaire	10 076	249
- Charges générales d'exploitation	1 261 556	1 198 893
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION	1 022 772	987 419
+ Dotations nettes des reprises aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	-195 710	-154 014
+ Autres dotations nettes de reprises aux provisions	-27 574	-211 666
RÉSULTAT COURANT	799 488	621 739
RÉSULTAT NON COURANT	-129 291	-38 743
- Impôts sur les résultats	263 875	252 461
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	406 322	330 535
II- CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT	31/12/2019	31/12/2018
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	406 322	330 535
+ Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	126 274	127 255
+ Dotations aux provisions pour dépréciation des immobilisations financières	2 193	2 638
+ Dotations aux provisions pour risques généraux	128 836	141 693
+ Dotations aux provisions réglementées	-	-
+ Dotations non courantes	-	-
- Reprises de provisions	112 274	91
- Plus-values de cession sur immob. incorporelles et corporelles	18 914	1 022
+ Moins-values de cession sur immob. incorporelles et corporelles	10 076	249
- Plus-values de cession sur immobilisations financières	-	-
+ Moins-values de cession sur immobilisations financières	-	-
- Reprises de subventions d'investissement reçues	-	-
+ CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT	542 513	601 257
- Bénéfices distribués	203 479	87 050
AUTOFINANCEMENT	339 035	514 207

ÉTAT DES CRÉANCES EN SOUFFRANCE ET DES PROVISIONS CORRESPONDANTES AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

	Montants au 31/12/2019		Montants au 31/12/2018	
	Créances	Provisions *	Créances	Provisions *
Créances pré-douteuses	296 900	41 648	146 414	18 442
Créances douteuses	474 561	404 110	614 690	490 403
Créances compromises	2 748 701	2 393 945	2 710 973	2 319 574
TOTAL	3 520 162	2 839 703	3 472 077	2 828 419

(*) y compris agios réservés

COMPTES SOCIAUX AU 31 DÉCEMBRE 2019

TABLEAU DE FLUX DE TRÉSORERIE AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

	31/12/2019	31/12/2018
Produits d'exploitation bancaire perçus	2 834 928	2 753 173
Récupérations sur créances amorties	37 516	29 579
Produits d'exploitation non bancaire perçus	26 716	21 673
Charges d'exploitation bancaire versées	-574 761	-561 007
Charges d'exploitation non bancaire versées	-132 322	-40 698
Charges générales d'exploitation versées	-1 135 282	-1 071 637
Impôts sur les résultats versés	-263 875	-252 461
I - Flux de trésorerie nets provenant du compte de produits et charges	792 920	878 622
Variation de :		
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	-600 717	-1 243 208
Créances sur la clientèle	-2 875 555	-1 327 007
Titres de transaction et de placement	1 257 694	502 504
Autres actifs	-55 476	7 860
Immobilisations données en crédit-bail et en location	-	-
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	570 217	862 988
Dépôts de la clientèle	1 791 196	898 439
Titres de créance émis	-862 504	802 836
Autres passifs	283 305	55 702
II - Solde des variations des actifs et passifs d'exploitation	-491 840	560 114
III - FLUX DE TRÉSORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITÉS D'EXPLOITATION (I + II)	301 081	1 438 736
Produits des cessions d'immobilisations financières	-	-
Produits des cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	8 838	773
Acquisition d'immobilisations financières	150 000	-131 090
Acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles	-112 713	-251 914
Intérêts perçus	-	-
Dividendes perçus	62 344	53 385
IV - FLUX DE TRÉSORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT	108 469	-328 846
Subventions, fonds publics et fonds spéciaux de garantie reçus	-	-
Emission de dettes subordonnées	-	-250 000
Emission d'actions	-	-
Remboursement des capitaux propres et assimilés	-	-
Intérêts versés	-68 641	-84 982
Dividendes versés	-87 050	-76 168
V - FLUX DE TRÉSORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	-155 691	-411 150
VI - VARIATION NETTE DE LA TRÉSORERIE (III + IV + V)	253 859	698 740
VII - TRÉSORERIE À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	1 751 438	1 052 698
VIII - TRÉSORERIE À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE	2 005 297	1 751 438

ÉTAT A1 - PRINCIPALES MÉTHODES D'ÉVALUATION APPLIQUÉES AU 31 DÉCEMBRE 2019

INDICATION DES METHODES D'ÉVALUATION APPLIQUÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT

Application des méthodes d'évaluation prévues par le plan comptable des établissements de crédit (P.C.E.C) entré en vigueur depuis le 01/01/2000.

Les états de synthèse sont présentés conformément aux dispositions du P.C.E.C.

ÉTAT A2 - ÉTAT DES DÉROGATIONS AU 31 DÉCEMBRE 2019

Indications des dérogations	Justifications des dérogations	Influence des dérogations sur le patrimoine, la situation financière et les résultats
I. Dérogations aux principes comptables fondamentaux		NE ANT
II. Dérogations aux méthodes d'évaluation		NE ANT
III. Dérogations aux règles d'établissement et de présentation des états de synthèse		NE ANT

ÉTAT A3 - ÉTAT DES CHANGEMENTS DE MÉTHODES AU 31 DÉCEMBRE 2019

Nature des changements	Justifications des changements	Influence sur le patrimoine, la situation financière et les résultats
I. Changements affectant les méthodes d'évaluation		NE ANT
II. Changements affectant les règles de présentation		NE ANT

CHIFFRE D'AFFAIRES HORS TAXES AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

Deuxième semestre 2019	Premier semestre 2019	Deuxième semestre 2018
1 433 908	1 463 661	1 380 044

ÉTAT B2 - CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

CRÉANCES	Secteur public	Secteur privé			Total 31/12/2019	Total 31/12/2018
		Entreprises financières	Entreprises non financières	Autre clientèle		
Crédits de trésorerie	309 063	21 977	9 931 611	199 200	10 461 850	9 894 955
Comptes à vue débiteurs	276	21 977	2 396 126	197 584	2 615 963	2 418 020
Créances commerciales sur le Maroc	80 787	-	1 106 547	-	1 187 334	1 131 527
Crédits à l'exportation	-	-	284 595	-	284 595	232 687
Autres crédits de trésorerie	228 000	-	6 144 342	1 616	6 373 958	6 112 721
Crédits à la consommation	-	-	4 045 475	4 045 475	4 045 475	3 660 424
Crédits à l'équipement	1 973 812	-	4 292 457	5 420	6 271 689	6 023 393
Crédits immobiliers	-	-	2 104 744	14 317 841	16 422 585	15 907 255
Autres crédits	-	2 498 362	516 611	-	3 014 973	2 117 980
Créances acquises par affacturage	466 733	-	218 652	-	685 385	694 941
Intérêts courus à recevoir	-	100 005	224 476	-	324 482	311 961
Créances en souffrance	-	-	133 294	547 164	680 458	643 659
Créances pré-douteuses	-	-	51 711	203 541	255 252	127 974
Créances douteuses	-	-	23 694	46 757	70 451	124 287
Créances compromises	-	-	57 889	296 866	354 755	391 398
TOTAL	2 749 608	2 620 344	17 421 846	19 115 100	41 906 897	39 254 569

ÉTAT B1- CRÉANCES SUR LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT ET ASSIMILÉS AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

CRÉANCES	Bank Al-Maghrib, Trésor Public et Service des Chèques Postaux	Banques au Maroc	Autres établissements de crédit et assimilés au Maroc	Établissements de crédit à l'étranger	Total 31/12/2019	Total 31/12/2018
Comptes ordinaires débiteurs	1 096 222	19 790	199 929	1 566 358	2 882 299	1 496 189
Valeurs reçues en pension	-	756 921	-	-	756 921	1 217 914
- au jour le jour	-	501 779	-	-	501 779	100 829
- à terme	-	255 142	-	-	255 142	1 117 085
Prêts de trésorerie	-	370 000	523 287	-	893 287	1 194 525
- au jour le jour	-	370 000	-	-	370 000	100 000
- à terme	-	-	523 287	-	523 287	1 094 525
Prêts financiers	-	-	2 538 704	-	2 538 704	2 393 069
Autres créances	-	12 680	146 656	-	159 336	110 345
Intérêts courus à recevoir	-	2 862	15 052	-	17 913	17 694
Créances en souffrance	-	-	14	-	14	1
TOTAL	1 096 222	1 162 253	3 423 642	1 566 358	7 248 474	6 429 737

ÉTAT B3 - VENTILATION DES TITRES DE TRANSACTION ET DE PLACEMENT ET DES TITRES D'INVESTISSEMENT PAR CATÉGORIE D'ÉMETTEUR AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

TITRES	Etablissements de crédit et assimilés	Emetteurs publics	Emetteurs privés		Total 31/12/2019	Total 31/12/2018
			financiers	non financiers		
TITRES COTÉS	-	-	-	-	-	-
Bons du Trésor et valeurs assimilées	-	-	-	-	-	-
Obligations	-	-	-	-	-	-
Autres titres de créance	-	-	-	-	-	-
Titres de propriété	-	-	-	-	-	-
TITRES NON COTÉS	1 640 115	3 239 589	69 974	67	4 949 745	6 207 315
Bons du Trésor et valeurs assimilées	-	3 239 589	-	-	3 239 589	4 680 680
Obligations	19 397	-	-	-	19 397	-
Autres titres de créance	1 620 719	-	-	-	1 620 719	1 460 503
Titres de propriété	-	-	69 974	67	70 040	66 132
TOTAL	1 640 115	3 239 589	69 974	67	4 949 745	6 207 315

ÉTAT B4 - VALEURS DES TITRES DE TRANSACTION, DE PLACEMENT ET D'INVESTISSEMENT AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

TITRES	Valeur comptable brute	Valeur actuelle	Valeur de remboursement	Plus-values latentes	Moins-values latentes	Provisions
Titres de transaction	1 216 493	1 216 493	1 173 600	-	-	-
Bons du Trésor et valeurs assimilées	522 248	522 248	483 300	-	-	-
Obligations	-	-	-	-	-	-
Autres titres de créance	694 246	694 246	690 300	-	-	-
Titres de propriété	-	-	-	-	-	-
Titres de placement	3 733 698	3 733 263	3 527 515	55 670	420	420
Bons du Trésor et valeurs assimilées	2 717 368	2 717 368	2 593 400	55 399	-	-
Obligations	19 515	19 515	19 515	-	-	-
Autres titres de créance	926 526	926 355	914 600	271	172	172
Titres de propriété	70 288	70 025	-	-	248	248
Titres d'investissement	-	-	-	-	-	-
Bons du Trésor et valeurs assimilées	-	-	-	-	-	-
Obligations	-	-	-	-	-	-
Autres titres de créance	-	-	-	-	-	-
TOTAL	4 950 192	4 949 756	4 701 115	55 670	420	420

ÉTAT B5 - DÉTAIL DES AUTRES ACTIFS AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

Actif	31/12/2019	31/12/2018
Instruments optionnels achetés	-	-
Opérations diverses sur titres	-	-
Débiteurs divers	177 205	161 110
Sommes dues par l'état	104 609	92 767
Sommes dues par les organismes de prévoyance	-	-
Sommes diverses dues par le personnel	2 322	2 259
Comptes clients de prestations non bancaires	-7	6
Divers autres débiteurs	70 281	66 078
Valeurs et emplois divers	2 136	31 034
Comptes de régularisation	133 969	65 690
Comptes d'ajustement des opérations de hors bilan	-	-
Comptes d'écarts sur devises et titres	13 251	11 231
Résultats sur produits dérivés de couverture	-	-
Charges à répartir sur plusieurs exercices	63	325
Comptes de liaison entre siège, succursales et agences au Maroc	1 456	8 328
Produits à recevoir	11 249	19 005
Charges constatées d'avances	9 886	13 882
Autres comptes de régularisation	98 064	12 919
Créances en souffrance sur opérations diverses	-	-
TOTAL	313 310	257 834

COMPTES SOCIAUX AU 31 DÉCEMBRE 2019

ÉTAT B6 - TITRES DE PARTICIPATION ET EMPLOIS ASSIMILÉS AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

Dénomination de la société émettrice	Secteur d'activité	Capital social	Participation au capital en %	Prix d'acquisition global	Valeur comptable nette	Extrait des derniers états de synthèse de la société émettrice			Produits inscrits au CPC de l'exercice	
						Date de clôture de l'exercice	Situation nette	Résultat net		
Participations dans les entreprises liées						271 598	271 598	387 569	71 334	54 963
CREDIT DU MAROC OFFSHORE (en USD)	Etab. de Crédit	1 655	100,00%	7 443	7 443	31/12/2019	4 570	915	-	
CREDIT DU MAROC ASSURANCE	Assurance	200	100,00%	200	200	31/12/2019	44 651	43 123	37 960	
CREDIT DU MAROC CAPITAL	Financière	10 000	100,00%	9 999	9 999	31/12/2019	24 642	10 835	4 300	
CREDIT DU MAROC LEASING	Etab. de Crédit	124 000	66,67%	87 347	87 347	31/12/2019	139 807	13 309	-	
CREDIT DU MAROC PATRIMOINE	Financière	1 000	60,00%	600	600	31/12/2019	8 342	7 226	3 623	
SIFIM	Immobilière	168 321	100,00%	166 009	166 009	31/12/2019	165 556	-4 074	9 080	
Autres titres de participation et emplois assimilés						54 289	44 703	-	-	5 815
ATLASNET	Sce Informatique	8 000	31,25%	2 500	-	-	-	-	-	
Holding Sincomar	Sté Participation	300	27,97%	21	-	-	-	-	-	
ECOPARC DE BERRECHID	Industriel	55 000	16,36%	9 000	5 922	-	-	-	-	
SETTAPARK	Industriel	40 000	16,32%	6 530	3 631	-	-	-	-	
INTERBANK	Etab. de Crédit	11 500	16,00%	1 840	1 840	-	-	-	-	
SOGEPOS	Industriel	35 000	13,20%	4 622	4 622	-	-	-	1 167	
CENTRE MONÉTIQUE INTERBANCAIRE	Etab. de Crédit	98 200	11,20%	11 000	11 000	-	-	-	4 400	
EUROCHEQUES MAROC	Moyen de paiement	500	6,68%	33	-	-	-	-	-	
STE IMMOB INTERBANCAIRE	Financière	19 005	6,67%	1 267	1 007	-	-	-	-	
STE MAROCAINE DE GESTION DE FONDS DE GARANTIE ET DE DEPOTS BC	Financière	1 000	5,88%	59	59	-	-	-	-	
AGRAM INVEST	Fonds d'investissement	40 060	5,54%	2 221	1 696	-	-	-	-	
SOGEPIB	Industriel	18 000	5,00%	900	900	-	-	-	248	
BOURSE DE CASABLANCA	Financière	387 518	4,05%	11 765	11 765	-	-	-	-	
Divers	-	-	-	2 531	2 261	-	-	-	-	
TOTAL				325 887	316 301		387 569	71 334	60 778	

ÉTAT B9 - IMMOBILISATIONS INCORPORELLES ET CORPORELLES AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

Nature	Montant brut au début de l'exercice	Montant des acquisitions au cours de l'exercice	Montant des cessions ou retraits au cours de l'exercice	Montant brut à la fin de l'exercice	Amortissements et/ou provisions				Autres mouvements	Montant net à la fin de l'exercice
					Montant des amortissements et/ou provisions au début de l'exercice	Dotations au titre de l'exercice	Montant des amortissements sur immobilisations sortie	Cumul		
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	660 123	136 646	39 191	757 578	473 235	38 499	-	511 734	-	245 844
- Droit au bail	22 579	-	-	22 579	-	-	-	-	-	22 579
- Immobilisations en recherche et développement	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Autres immobilisations incorporelles d'exploitation	637 544	136 646	39 191	734 999	473 235	38 499	-	511 734	-	223 265
- Immobilisations incorporelles hors exploitation	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	2 319 241	75 310	134 903	2 259 648	1 339 569	87 805	-75 186	1 352 188	-	907 460
- Immeubles d'exploitation	1 030 237	24 446	59 227	995 455	377 054	21 515	-11 818	386 751	-	608 705
. Terrains d'exploitation	274 274	-	24 355	249 919	-	-	-	-	-	249 919
. Immeubles d'exploitation. Bureaux	727 154	24 446	33 871	717 729	348 491	21 405	-10 818	359 077	-	358 651
. Immeubles d'exploitation. Logements de fonction	28 808	-	1 000	27 808	28 563	110	-1 000	27 673	-	135
- Mobilier et matériel d'exploitation	526 006	32 581	15 517	543 069	465 272	23 431	-13 051	475 651	-	67 418
. Mobilier de bureau d'exploitation	91 156	6 593	5 924	91 825	82 164	3 708	-5 924	79 948	-	11 877
. Matériel de bureau d'exploitation	18 065	3 709	4 220	17 554	14 843	317	-1 788	13 372	-	4 183
. Matériel de bureau Telecom	71 656	3 220	-	74 876	63 724	2 851	-	66 575	-	8 301
. Matériel Informatique	272 045	16 316	285	288 076	235 585	14 983	-285	250 283	-	37 792
. Matériel roulant rattaché à l'exploitation	5 425	-	1 555	3 870	5 424	1	-1 555	3 869	-	1
. Autres matériels d'exploitation	67 659	2 743	3 533	66 869	63 532	1 571	-3 499	61 604	-	5 265
- Autres immobilisations corporelles d'exploitation	644 470	15 628	59 871	600 227	454 557	39 510	-50 028	444 039	-	156 189
- Immobilisations corporelles hors exploitation	118 529	2 656	288	120 896	42 686	3 350	-288	45 748	-	75 148
. Terrains hors exploitation	50 067	-	-	50 067	-	-	-	-	-	50 067
. Immeubles hors exploitation	46 845	-	-	46 845	29 106	1 718	-	30 823	-	16 021
. Mobiliers et matériel hors exploitation	7 236	1 659	107	8 789	5 728	803	-107	6 424	-	2 365
. Autres immobilisations corporelles hors exploitation	14 381	996	181	15 195	7 853	830	-181	8 501	-	6 695
- Écart de conversion	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	2 979 364	211 956	174 094	3 017 226	1 812 804	126 305	-75 186	1 863 922	-	1 153 304

ÉTAT B9 Bis - PLUS OU MOINS VALUES SUR CESSIONS OU RETRAITS D'IMMOBILISATIONS DU 01 JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

Libellé de la rubrique	Montant brut	Amortissements cumulés	Valeur comptable nette	Produits de cession	Plus-values de cession	Moins-values ou perte de cession
A - Immobilisations incorporelles	-	-	-	-	-	-
Autres immobilisations incorporelles d'exploitation	-	-	-	-	-	-
B - Immobilisations corporelles	-	-	-	-	-	-
Immeubles d'exploitation	59 226	11 825	47 401	56 042	18 715	-10 077
Immeubles d'exploitation bureaux	24 355	-	24 355	24 869	7 001	-6 488
Immeubles d'exploitation logement de fonction	33 871	10 825	23 046	26 530	7 071	-3 589
Terrain d'exploitation logement de fonction	1 000	1 000	-	4 643	4 643	-
Mobilier et matériel d'exploitation	13 189	13 157	32	197	197	-32
Mobilier de bureau d'exploitation	5 924	5 924	-	109	109	-
Matériel de bureau d'exploitation	1 788	1 788	-	38	38	-
Matériel de bureau Télécom	-	-	-	-	-	-
Matériel informatique	285	285	-	-	-	-
Matériel d'imprimerie	18	18	-	-	-	-
Matériel roulant rattaché à l'exploitation	1 555	1 555	-	38	38	-
Autres matériel d'exploitation	-	-	-	-	-	-
Outillage	20	20	-	-	-	-
Matériel de sécurité	3 170	3 143	27	-	-	-27
Petit mobilier matériel et outillage	288	288	-	-	-	-
Coffres forts	34	29	5	-	-	-5
Mobilier Hors exploitation	107	107	-	12	12	-
Autres immobilisations corporelles d'exploitation	56 293	50 030	6 263	2	2	-6 261
Agencement et aménagement	56 293	50 030	6 263	2	2	-6 261
Total	128 708	75 012	53 696	56 241	18 914	-16 370

COMPTES SOCIAUX AU 31 DÉCEMBRE 2019

ÉTAT B10 - DETTES ENVERS LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT ET ASSIMILÉS AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

DETTES	Établissements de crédit et assimilés au Maroc			Établissements de crédit à l'étranger	Total 31/12/2019	Total 31/12/2018
	Bank Al-Maghrib, Trésor Public et Service des Chèques Postaux	Banques au Maroc	Autres établissements de crédit et assimilés au Maroc			
Comptes ordinaires créditeurs	9	874	28 243	607 333	636 459	162 275
Valeurs données en pension	-	-	-	-	-	-
- Au jour le jour	-	-	-	-	-	-
- À terme	-	-	-	-	-	-
Emprunts de trésorerie	-	55 000	-	1 582 878	1 637 878	1 823 962
- Au jour le jour	-	55 000	-	-	55 000	150 000
- À terme	-	-	-	1 582 878	1 582 878	1 673 962
Emprunts financiers	2 180	-	-	355 228	357 408	106 228
Autres dettes	25 000	423	50 853	-	76 276	46 555
Intérêts courus à payer	-	1 364	489	-	1 853	709
TOTAL	27 189	57 661	79 585	2 545 439	2 709 874	2 139 729

ÉTAT B13 - DÉTAIL DES AUTRES PASSIFS AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

PASSIF	31/12/2019	31/12/2018
INSTRUMENTS OPTIONNELS VENDUS	-	-
OPÉRATIONS DIVERSES SUR TITRES	67 445	-
CRÉDITEURS DIVERS	360 597	296 786
Sommes dues à l'État	114 211	150 057
Sommes dues aux organismes de prévoyance	25 537	24 593
Sommes diverses dues au personnel	-	-
Sommes diverses dues aux actionnaires et associés	4 239	3 787
Fournisseurs de biens et services	-1 489	-
Divers autres créditeurs	218 099	118 348
COMPTES DE RÉGULARISATION	478 485	326 436
Comptes d'ajustement des opérations de hors bilan	-	-
Comptes d'écarts sur devises et titres	-	1 809
Résultats sur produits dérivés de couverture	-	-
Comptes de liaison entre siège, succursales et agences au Maroc	3 477	662
Charges à payer	270 287	243 489
Produits constatés d'avance	98 537	32 183
Autres comptes de régularisation	106 184	48 293
TOTAL	906 526	623 222

ÉTAT B11 - DÉPÔTS DE LA CLIENTÈLE AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

DÉPÔTS	Secteur public	Secteur privé			Total 31/12/2019	Total 31/12/2018
		Entreprises financières	Entreprises non financières	Autre clientèle		
Comptes à vue créditeurs	355 869	535 613	8 555 578	19 791 557	29 238 617	27 054 722
Comptes d'épargne	-	-	-	9 788 183	9 788 183	9 477 183
Dépôts à terme	-	-	298 504	2 803 693	3 102 197	3 753 431
Autres comptes créditeurs	-	388	560 926	387 865	949 179	980 887
Intérêts courus à payer	-	-	-	84 677	84 677	105 434
TOTAL	355 869	536 001	9 415 008	32 855 975	43 162 853	41 371 657

ÉTAT B12 - ÉTAT DES SOUSCRIPTIONS DE CERTIFICATS DE DÉPÔT INSCRITS EN COMPTE AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

Nature des Titres	Date de jouissance	Date d'échéance	Valeur nominale unitaire	Taux nominal	Mode de remboursement	Montant Global
Certificats de Dépôts	30/04/2018	30/04/2020	100,00	2,77%	INFINE	250 000,00
Certificats de Dépôts	02/08/2018	02/08/2021	100,00	2,98%	INFINE	300 000,00
Certificats de Dépôts	28/09/2018	28/09/2021	100,00	3,02%	INFINE	500 000,00
Certificats de Dépôts	19/10/2018	19/10/2020	100,00	2,88%	INFINE	500 000,00
Certificats de Dépôts	31/10/2019	01/11/2021	100,00	2,63%	INFINE	200 000,00
Certificats de Dépôts	31/10/2019	31/10/2022	100,00	2,74%	INFINE	300 000,00
Total						2 050 000,00

ÉTAT B14 - PROVISIONS AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

PROVISIONS	Encours 31/12/2018	Dotations	Reprises	Autres variations	Encours 31/12/2019
PROVISIONS DÉDUITES DE L'ACTIF, SUR :	2 700 911	433 175	389 499	-488	2 744 099
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	-	-	-	-	-
Créances sur la clientèle	2 692 974	430 810	389 203	-488	2 734 094
Titres de placement	544	172	296	-	420
Titres de participation et emplois assimilés	7 393	2 193	-	-	9 586
Immobilisations en crédit-bail et en location	-	-	-	-	-
Autres actifs	-	-	-	-	-
PROVISIONS INSCRITES AU PASSIF :	1 187 197	192 754	155 181	-	1 224 771
Provisions pour risques d'exécution d'engagements par signature	134 051	22 500	12 501	-	144 050
Provisions pour risques de change	-	-	-	-	-
Provisions pour risques généraux	665 359	128 836	112 274	-	681 921
Provisions pour pensions de retraite et obligations similaires	80 792	5 552	-	-	86 344
Provisions pour autres risques et charges	306 996	35 867	30 406	-	312 456
Provisions réglementées	-	-	-	-	-
TOTAL GÉNÉRAL	3 888 108	625 929	544 679	-488	3 968 870

ÉTAT B16 - DETTES SUBORDONNÉES AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

Monnaie de l'emprunt	Montant en monnaie de l'emprunt	Cours	Taux	Durée	Condition de remboursement anticipé, subordination et convertibilité	Montant de l'emprunt en monnaie nationale (ou contrevaletur en KDH)	dont entreprises liées		dont autres apparentés	
							Montant N (en contrevaletur KDH)	Montant N-1 (en contrevaletur KDH)	Montant N (en contrevaletur KDH)	Montant N-1 (en contrevaletur KDH)
MAD	93 100,00	1	5,02%	10 ANS	INFINE	93 100,00				
MAD	108 800,00	1	5,02%	10 ANS	INFINE	108 800,00				
MAD	46 900,00	1	3,34%	10 ANS	INFINE	46 900,00				
MAD	251 200,00	1	3,47%	10 ANS	INFINE	251 200,00				
MAD	55 000,00	1	3,93%	10 ANS	INFINE	55 000,00				
MAD	445 000,00	1	3,17%	10 ANS	INFINE	445 000,00				
MAD	197 500,00	1	4,05%	10 ANS	INFINE	197 500,00				
MAD	552 500,00	1	4,05%	10 ANS	INFINE	552 500,00				
TOTAL	1 750 000,00					1 750 000,00				

COMPTES SOCIAUX AU 31 DÉCEMBRE 2019

ÉTAT B17 - CAPITAUX PROPRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

CAPITAUX PROPRES	Encours 01/01/2019	Affectation du résultat	Autres variations	Encours 31/12/2019
Ecart de réévaluation	-	-	-	-
Réserve légale	108 812	-	-	108 812
Autres réserves	1 137 487	-	-	1 137 487
Primes d'émission, de fusion et d'apport	1 379 660	-	-	1 379 660
Capital	1 088 121	-	-	1 088 121
Capital appelé	1 088 121	-	-	1 088 121
Capital non appelé	-	-	-	-
Certificats d'investissement	-	-	-	-
Fonds de dotations	-	-	-	-
Actionnaires. Capital non versé	-	-	-	-
Report à nouveau (+/-)	575 088	243 485	-	818 573
Résultats nets en instance d'affectation (+/-)	-	-	-	-
Résultat net de l'exercice (+/-)	330 535	-330 535	406 322	406 322
TOTAL	4 619 703	-87 050	406 322	4 938 975

ÉTAT B20 - OPÉRATIONS DE CHANGE À TERME ET ENGAGEMENTS SUR PRODUITS DÉRIVÉS AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

	Opérations de couverture		Autres opérations	
	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2018
Opérations de change à terme	1 681 034	1 397 732	-	-
Devises à recevoir	192 865	191 809	-	-
Dirhams à livrer	187 201	201 624	-	-
Devises à livrer	654 360	501 431	-	-
Dirhams à recevoir	646 608	502 868	-	-
Dont swaps financiers de devises	-	-	-	-
Engagements sur produits dérivés	-	-	-	-
Engagements sur marchés réglementés de taux d'intérêt	-	-	-	-
Engagements sur marchés de gré à gré de taux d'intérêt	-	-	-	-
Engagements sur marchés réglementés de cours de change	-	-	-	-
Engagements sur marchés de gré à gré de cours de change	-	-	-	-
Engagements sur marchés réglementés d'autres instruments	-	-	-	-
Engagements sur marchés de gré à gré d'autres instruments	-	-	-	-

ÉTAT B18 - ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT ET DE GARANTIE AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

	31/12/2019	31/12/2018
ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT ET DE GARANTIE DONNÉS	12 018 296	13 376 436
Engagements de financement en faveur d'établissements de crédit et assimilés	-	-
Crédits documentaires import	-	-
Acceptations ou engagements de payer	-	-
Filets de sécurité	-	-
Ouvertures de crédit confirmés	-	-
Engagements de substitution sur émission de titres	-	-
Engagements irrévocables de crédit-bail	-	-
Autres engagements de financement donnés	-	-
Engagements de financement en faveur de la clientèle	4 392 926	4 802 127
Crédits documentaires import	737 398	993 864
Acceptations ou engagements de payer	394 251	218 066
Ouvertures de crédits permanents	-	-
Ouvertures de crédit confirmés	3 259 853	3 589 847
Autres ouvertures de crédit confirmés	379	350
Engagements de substitution sur émission de titres	-	-
Engagements irrévocables de crédit-bail	-	-
Engagements de financement sur opérations de Ijara et de Mourabaha	1 044	-
Autres engagements de financement donnés	-	-
Engagements de garantie d'ordre d'établissements de crédit et assimilés	3 827 284	4 581 289
Crédits documentaires export confirmés	14 450	7 511
Acceptations ou engagements de payer	-	-
Garanties données aux fonds de placements collectifs en titrisation	-	-
Garanties de crédits données	336 958	581 524
Autres cautions, avals et garanties données	3 475 876	3 992 254
Engagements en souffrance	-	-
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	3 798 087	3 993 020
Garanties de crédits données	918 537	757 818
Caution et garanties en faveur de l'administration publique	2 505 553	2 720 843
Autres cautions et garanties données	373 997	514 359
Engagements en souffrance	-	-
Autres titres à livrer	-	-
ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT ET DE GARANTIE REÇUS	1 252 484	1 621 808
Engagements de financement reçus d'établissements de crédit et assimilés	-	-
Ouvertures de crédit confirmés	-	-
Engagements de substitution sur émission de titres	-	-
Autres engagements de financement reçus	-	-
Engagements de garantie reçus d'établissements de crédit et assimilés	1 252 484	1 621 808
Garanties de crédits	37 118	37 118
Autres garanties reçues	1 215 366	1 584 690
Engagements de garantie reçus de l'État et d'organismes de garantie divers	-	-
Garanties de crédits	-	-
Autres garanties reçues	-	-
Autres titres à recevoir	-	-

ÉTAT B22 - VENTILATION DES EMPLOIS ET DES RESSOURCES SUIVANT LA DURÉE RÉSIDUELLE AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

	D ≤ 1 mois	1 mois < D ≤ 3 mois	3 mois < D ≤ 1 an	1 an < D ≤ 5 ans	D > 5 ans	TOTAL
ACTIF						
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	1 650 765	518 192	768 700	400 984	-	3 338 640
Créances sur la clientèle	6 674 598	3 104 824	5 188 333	4 481 725	21 772 032	41 221 512
Titres de créance	901 252	324 451	505 667	2 785 775	432 601	4 949 746
Créances subordonnées	-	-	-	-	-	-
Crédit-bail et assimilé	-	-	-	-	-	-
TOTAL	9 226 614	3 947 467	6 462 700	7 668 483	22 204 633	49 509 898
PASSIF						
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	1 609 242	-	2 180	363 204	-	1 974 626
Dettes envers la clientèle	638 638	753 592	1 419 916	322 417	-	3 134 563
Titres de créance émis	-	-	750 000	1 300 000	-	2 050 000
Emprunts subordonnés	-	-	500 000	-	1 250 000	1 750 000
TOTAL	2 247 880	753 592	2 672 096	1 985 621	1 250 000	8 909 189

COMPTES SOCIAUX AU 31 DÉCEMBRE 2019

ÉTAT B21 - VALEURS ET SÛRETÉS REÇUES ET DONNÉES EN GARANTIE AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

Valeurs et sûretés reçues en garantie	Valeur comptable nette	Rubriques de l'actif ou du hors bilan enregistrant les créances ou les engagements par signature donnés	Montants des créances et des engagements par signature donnés couverts
Bons du Trésor et valeurs assimilées	-	-	-
Autres titres	2 886 233	-	-
Hypothèques	17 029 154	-	-
Autres valeurs et sûretés réelles	5 276 211	-	-
TOTAL	25 191 598	-	-

Valeurs et sûretés données en garantie	Valeur comptable nette	Rubriques du passif ou du hors bilan enregistrant les dettes ou les engagements par signature reçus	Montants des dettes ou des engagements par signature reçus couverts
Bons du Trésor et valeurs assimilées	55 200	-	-
Autres titres	-	-	-
Hypothèques	-	-	-
Autres valeurs et sûretés réelles	-	-	-
TOTAL	55 200	-	-

ÉTAT B24 - VENTILATION DU TOTAL DE L'ACTIF, DU PASSIF ET DE L'HORS BILAN EN MONNAIE ÉTRANGÈRE AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

BILAN	31/12/2019	31/12/2018
ACTIF :	4 658 440	3 369 492
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Sce des chèques postaux	50 002	58 181
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	1 965 799	341 992
Créances sur la clientèle	2 611 981	2 870 624
Titres de transaction, de placement et d'investissement	-	-
Autres actifs	22 379	6 955
Titres de participation et emplois assimilés	8 279	91 740
Créances subordonnées	-	-
Immobilisations données en crédit-bail et en location	-	-
Immobilisations incorporelles et corporelles	-	-
PASSIF :	4 658 440	3 369 492
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	-	-
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	2 535 671	1 850 528
Dépôts de la clientèle	1 461 874	929 332
Titres de créance émis	-	-
Autres passifs	660 895	589 632
Provisions pour risques et charges	-	-
Subventions, fonds publics affectés et fonds spéciaux de garantie	-	-
Dettes subordonnées	-	-
HORS BILAN	31/12/2019	31/12/2018
Engagements donnés :	1 143 337	1 161 187
Engagements reçus :	1 212 364	1 154 923

ÉTAT B25 - MARGE D'INTÉRÊT AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

	31/12/2019	31/12/2018
INTÉRÊTS PERÇUS	2 236 688	2 200 447
Intérêts et produits assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	145 714	145 362
Intérêts et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	1 977 337	1 938 052
Intérêts et produits assimilés sur titres de créance	113 637	117 033
INTÉRÊTS SERVIS	483 011	499 883
Intérêts et charges assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	34 464	35 757
Intérêts et charges assimilés sur opérations avec la clientèle	301 917	313 395
Intérêts et charges assimilés sur titres de créance émis	146 630	150 730
MARGE D'INTÉRÊTS	1 753 677	1 700 565

ÉTAT B26 - PRODUIT SUR TITRES DE PROPRIÉTÉ AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

	31/12/2019	31/12/2018
Titres de placement	-	-
Titres de participation	5 815	6 997
Participations dans les entreprises liées	56 526	46 389
Titres de l'activité de portefeuille	-	-
Emplois assimilés	-	-
TOTAL	62 341	53 386

ÉTAT B27 - COMMISSIONS AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

COMMISSIONS	31/12/2019	31/12/2018
COMMISSIONS PERÇUES :	377 647	366 493
sur opérations avec les établissements de crédit	-	-
sur opérations avec la clientèle	74 763	75 485
sur opérations de change	6 741	5 598
relatives aux interventions sur les marchés primaires de titres	-	-
sur produits dérivés	-	-
sur opérations sur titres en gestion et en dépôt	10 142	8 908
sur moyens de paiement	179 872	173 171
sur activités de conseil et d'assistance	1 523	1 020
sur ventes de produits d'assurances	11 445	11 830
sur autres prestations de service	93 162	90 481
COMMISSIONS VERSÉES :	44 378	42 483
sur opérations avec les établissements de crédit	-	-
sur opérations avec la clientèle	-	-
sur opérations de change	8 558	7 058
relatives aux interventions sur les marchés primaires de titres	-	-
sur produits dérivés	-	-
sur opérations sur titres en gestion et en dépôt	2 087	1 999
sur moyens de paiement	33 733	33 427
sur activités de conseil et d'assistance	-	-
sur ventes de produits d'assurances	-	-
sur autres prestations de service	-	-
MARGE SUR COMMISSIONS	333 269	324 010

ÉTAT B28 - RÉSULTAT DES OPÉRATIONS DE MARCHÉ AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

RUBRIQUES	31/12/2019	31/12/2018
+ Gains sur titres de transaction	67 299	36 476
- Pertes sur titres de transaction	16 188	2 238
= Résultat des opérations sur titres de transaction	51 111	34 239
+ Plus-values sur cessions des titres de placement	3 606	20
+ Reprises de prov. pour dépréciation des titres de placement	296	135
- Moins-values de cession sur titres de placement	49	-
- Dotations de prov. pour dépréciation des titres de placement	172	296
= Résultat des opérations sur titres de placement	3 682	-141
+ Gains sur opérations de change	149 231	149 739
- Pertes sur opérations de change	8 276	6 145
= Résultat des opérations de change	140 954	143 594
+ Gains sur produits dérivés	-	-
- Pertes sur produits dérivés	-	-
= Résultat des opérations sur produits dérivés	-	-
= RÉSULTAT GLOBAL	195 746	177 692

ÉTAT B29 - CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

CHARGES	31/12/2019	31/12/2018
Charges de personnel	720 418	677 144
Impôts et taxes	30 832	21 625
Charges externes	370 713	368 083
Autres charges générales d'exploitation	13 319	4 786
Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations corporelles et incorporelles	126 274	127 255
TOTAL	1 261 556	1 198 893

COMPTES SOCIAUX AU 31 DÉCEMBRE 2019

ÉTAT B30 - AUTRES PRODUITS ET CHARGES AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

AUTRES PRODUITS ET CHARGES	31/12/2019	31/12/2018
AUTRES PRODUITS ET CHARGES BANCAIRES	67 073	53 522
Autres produits bancaires	227 631	192 057
Autres charges bancaires	160 558	138 535
PRODUITS ET CHARGES D'EXPLOITATION NON BANCAIRES	32 523	20 492
Produits d'exploitation non bancaires	42 599	20 740
Charges d'exploitation non bancaires	10 076	249
DOTATIONS AUX PROVISIONS ET PERTES SUR CRÉANCES IRRECOURVABLES	807 376	1 484 060
Dotations aux provisions pour créances et engagements par signature	453 310	597 637
Pertes sur créances irrécouvrables	181 619	601 372
Autres dotations aux provisions	172 447	285 051
REPRISES DE PROVISIONS ET RÉCUPÉRATIONS SUR CRÉANCES AMORTIES	581 900	1 115 833
Reprises de provisions pour créances et engagements par signature	401 703	1 015 416
Récupérations sur créances amorties	37 516	29 580
Autres reprises de provisions	142 680	70 837
PRODUITS ET CHARGES NON COURANTS	-129 291	-38 743
Produits non courants	3 031	1 955
Charges non courantes	132 322	40 698

ÉTAT B32 - PASSAGE DU RÉSULTAT NET COMPTABLE AU RÉSULTAT NET FISCAL AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

INTITULÉS	MONTANTS	MONTANTS
I - RÉSULTAT NET COMPTABLE	406 322	
. Bénéfice net	406 322	
. Perte nette		
II - RÉINTÉGRATIONS FISCALES	479 905	
1- Courantes	427 563	
- Impôt sur les sociétés	263 875	
- Pénalités	-	
- Impôt de solidarité	17 058	
- Amendes fiscales	10 446	
- Dons et subventions	492	
- Cadeaux et articles	709	
- Amortissement Véhicules	595	
- Dotation provision pour engagements sociaux	5 552	
- Dotation provision pour risques généraux	128 836	
2- Non courantes	52 342	
- charges non courantes	52 342	
III - DÉDUCTIONS FISCALES		173 052
1- Courantes		173 052
- Revenu du Portefeuille / Titres		60 778
- Reprise provision pour risques généraux		112 274
2. Non courantes		-
TOTAL	886 226	173 052
IV - RÉSULTAT BRUT FISCAL		713 175
. Bénéfice brut si T1 > T2 (A)		713 175
. Déficit brut fiscal si T2 > T1 (B)		
V - REPORTS DÉFICITAIRES IMPUTÉS (C) ⁽¹⁾		
. Exercice n-4		
. Exercice n-3		
. Exercice n-2		
. Exercice n-1		
VI - RÉSULTAT NET FISCAL		713 175
. Bénéfice net fiscal (A - C)		713 175
OU		
. Déficit net fiscal (B)		
VII - CUMUL DES AMORTISSEMENTS FISCALEMENT DIFFÉRÉS		
VIII - CUMUL DES DÉFICITS FISCAUX RESTANT À REPORTER		
. Exercice n-4		
. Exercice n-3		
. Exercice n-2		
. Exercice n-1		

(1) Dans la limite du montant du bénéfice brut fiscal (A)

ÉTAT B33 - DÉTERMINATION DU RÉSULTAT COURANT APRÈS IMPÔTS AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

I. DÉTERMINATION DU RÉSULTAT	MONTANTS
. Résultat courant d'après le compte de produits et charges	799 488
. Réintégrations fiscales sur opérations courantes (+)	427 563
. Déductions fiscales sur opérations courantes (-)	173 052
. Résultat courant théoriquement imposable (=)	1 053 999
. Impôt théorique sur résultat courant (-)	389 980
. Résultat courant après impôts (=)	664 019

II. INDICATIONS DU RÉGIME FISCAL ET DES AVANTAGES OCTROYÉS PAR LES CODES DES INVESTISSEMENTS OU PAR DES DISPOSITIONS LÉGALES SPÉCIFIQUES

ÉTAT B34 - DÉTAIL DE LA TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE DU 01/01/2019 AU 31/12/2019

(En milliers de DH)

NATURE	Solde au début de l'exercice 1	Opérations comptables de l'exercice 2	Déclarations TVA de l'exercice 3	Solde fin d'exercice [1+2-3 =4]
A. TVA collectée	28 964	248 476	248 463	28 977
B. TVA à récupérer	16 622	112 844	112 816	16 650
. Sur charges	17 391	81 208	81 058	17 542
. Sur immobilisations	-770	31 635	31 758	-893
C. TVA due ou crédit de TVA = (A - B)	12 342	135 632	135 647	12 327

ÉTAT C4 - DATATION ET ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS

I. DATATION

. Date de clôture ⁽¹⁾ : 31 décembre 2019

. Date d'établissement des états de synthèse ⁽²⁾ : 31 Janvier 2020

⁽¹⁾ Justification en cas de changement de la date de clôture de l'exercice

⁽²⁾ Justification en cas de dépassement du délai réglementaire de trois mois prévu pour l'élaboration des états de synthèse.

II. ÉVÉNEMENTS NÉS POSTÉRIEUREMENT À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE NON RATTACHABLES À CET EXERCICE ET CONNUS AVANT LA 1^{ÈRE} COMMUNICATION EXTERNE DES ÉTATS DE SYNTHÈSE

Dates	Indications des événements
	. Favorables
	NEANT
	. Défavorables

COMPTES SOCIAUX AU 31 DÉCEMBRE 2019

ÉTATS DE SYNTHÈSE ARREDA AU 31 DÉCEMBRE 2019

(En milliers de DH)

ACTIF	31/12/2019
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	29 394
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	-
Créances sur la clientèle	283 023
Créances sur Mourabaha	283 023
Créances sur Salam	-
Créances sur autres financements participatifs	-
Autres créances sur la clientèle	-
Titres de transaction et de placement	-
dont certificat de Sukuk	-
Biens acquis dans le cadre de financements participatifs	90 652
Immobilisations données en Ijara	-
Titres d'investissement titres de participation et emplois divers	-
dont certificats de Sukuk	-
Dont titres de Moudaraba et Moucharaka	-
Dépôts d'investissement et Wakala Istithmar placés	-
Autres actifs	10
TOTAL DE L'ACTIF	403 080
PASSIF	31/12/2019
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	-
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	25 423
Dettes sur Mourabaha	-
Dettes sur Salam	-
Dettes sur autres financements participatifs	-
Autres dettes sur les établissements de crédit et assimilés	25 423
Dépôts de la clientèle	32 043
Comptes à vue créditeurs	20 238
Autres comptes créditeurs	11 805
Dettes envers la clientèle sur produits participatifs	22 502
Dettes sur Mourabaha	22 502
Dettes sur Salam	-
Dettes sur autres financements participatifs	-
Autres passifs	103 408
Provisions pour risques et charges	-
Dépôts d'investissement et Wakala Istithmar reçus	-
Dotations en capital	230 000
Reports	-
Résultat de l'exercice	-10 297
TOTAL DU PASSIF	403 080

(En milliers de DH)

COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES	31/12/2019
PRODUITS D'EXPLOITATION BANCAIRE	4 458
Rémunérations et produits assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	-
Rémunérations et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	4 408
Produits sur titres de propriété et certificats de Sukuk	-
Produits sur titres de Moudaraba et Moucharaka	-
Produits sur immobilisations données en Ijara	-
Commissions sur prestations de service	50
Autres produits bancaires	-
Transfert de charges sur dépôts d'investissement et Wakala Istithmar reçus	-
CHARGES D'EXPLOITATION BANCAIRE	-
Charges sur opérations avec les établissements de crédit et assimilés	-
Charges sur opérations avec la clientèle	-
Charges sur titres de Moudaraba et Moucharaka	-
Charges sur immobilisations données en Ijara	-
Transfert de produits sur dépôts d'investissement et Wakala Bil Istithmar reçus	-
PRODUIT NET BANCAIRE	4 458
Produits d'exploitation non bancaire	-
Charges d'exploitation non bancaire	-
CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION*	20 803
DOTATIONS AUX PROVISIONS ET PERTES SUR CRÉANCES IRRECOURVABLES	-
REPRISES DE PROVISIONS ET RECUPERATIONS SUR CRÉANCES AMORTIES	-
RESULTAT COURANT	-16 345
RESULTAT AVANT IMPÔTS SUR LES RÉSULTATS	-16 345
Impôts théoriques**	-6 048
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	-10 297

* Charges engagées par CDM dans le cadre du financement de la fenêtre participative Arreda

** Impôt théorique représentant l'impact de la déduction des charges de la fenêtre participative Arreda



RAPPORT GÉNÉRAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES EXERCICE DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2019

MAZARS

Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdélmoumen
Casablanca

Aux Actionnaires de
CREDIT DU MAROC
48-58 Bd. Mohammed V
Casablanca

RAPPORT GENERAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES EXERCICE DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DECEMBRE 2019

Conformément à la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous avons effectué l'audit des états de synthèse ci-joints du Crédit du Maroc, comprenant le bilan, le compte de produits et charges, l'état des soldes de gestion, le tableau des flux de trésorerie et l'état des informations complémentaires (ETIC) relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2019. Ces états de synthèse font ressortir un montant de capitaux propres et assimilés de KMAD 6 706 547 dont un bénéfice net de KMAD 406 322.

Responsabilité de la direction

La direction est responsable de l'établissement et de la présentation sincère de ces états de synthèse, conformément au référentiel comptable admis au Maroc. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en place et le suivi d'un contrôle interne relatif à l'établissement et la présentation des états de synthèse ne comportant pas d'anomalie significative, ainsi que la détermination d'estimations comptables raisonnables au regard des circonstances.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces états de synthèse sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les Normes de la Profession au Maroc. Ces normes requièrent de notre part de nous conformer aux règles d'éthique, de planifier et de réaliser l'audit pour obtenir une assurance raisonnable que les états de synthèse ne comportent pas d'anomalie significative. Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états de synthèse. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, de même que l'évaluation du risque que les états de synthèse contiennent des anomalies significatives.

En procédant à ces évaluations du risque, l'auditeur prend en compte le contrôle interne en vigueur dans l'entité relatif à l'établissement et la présentation des états de synthèse afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité de celui-ci. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états de synthèse.

PwC
PwC Maroc
Lot 57 Tour CFC - Casa Arfa
20220 Hay Hassani Casablanca

CREDIT DU MAROC
Page 2

Nous estimons que les éléments probants recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Opinion sur les états de synthèse

Nous certifions que les états de synthèse cités au premier paragraphe ci-dessus sont réguliers et sincères et donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de Crédit du Maroc au 31 décembre 2019, conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Vérifications et informations spécifiques

Nous avons procédé également aux vérifications spécifiques prévues par la loi et nous nous sommes assurés notamment de la concordance des informations données dans le rapport de gestion du Directoire destiné aux actionnaires avec les états de synthèse de la banque.

Casablanca, le 18 février 2020

Les Commissaires aux Comptes

Mazars Audit et Conseil

Mazars Audit et Conseil
101 Bd. Abdélmoumen
101, Boulevard Abdélmoumen
Casablanca
T: +212 (0)522 423 400
F: +212 (0)522 423 400
Abdou Souleye Diop
Associé

PwC Maroc

PwC Maroc
Lot 57 Tour CFC - Hay Hassani, Casa Arfa,
20220 Hay Hassani - Casablanca
T: +212 (0)522 423 400 - Fax: +212 (0)522 423 400
F: +212 (0)522 423 400
Mohamed Rqibate
Associé

RAPPORT SPÉCIAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES EXERCICE DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2019



Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca

Aux Actionnaires de
CRÉDIT DU MAROC
48-58 Bd. Mohammed V
Casablanca

RAPPORT SPÉCIAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES EXERCICE DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2019

En notre qualité de commissaires aux comptes de votre société, nous vous présentons notre rapport sur les conventions réglementées conformément aux dispositions des articles 95 à 97 de la loi 17-95 telle que modifiée et complétée par la loi 20-05 et son décret d'application ainsi que la loi 78-12.

Il nous appartient de vous présenter les caractéristiques et les modalités essentielles des conventions dont nous avons été avisés par le président du Conseil de Surveillance ou que nous aurions découvertes à l'occasion de notre mission, sans avoir à nous prononcer sur leur utilité et leur bien-fondé, ni à rechercher l'existence d'autres conventions. Il vous appartient, selon la loi ci-dessus, de vous prononcer sur leur approbation.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard des normes de la profession au Maroc. Ces diligences ont consisté à vérifier la concordance des informations qui nous ont été communiquées avec les documents de base dont elles sont issues.

1. CONVENTIONS CONCLUES AU COURS DE L'EXERCICE

1.1 Conventions entre Crédit du Maroc et Crédit du Maroc Leasing et Factoring

1.1.1 Convention d'apport et de partage de risque

Personnes concernées :

- M. Mohamed KETTANI HASSANI, membre du Directoire de Crédit du Maroc et représentant permanent de Crédit du Maroc chez Crédit du Maroc Leasing et Factoring.
- M. Baldomero VALVERDE, Président du Directoire de Crédit du Maroc et Président du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc Leasing et Factoring.

Nature, objet et modalités de la convention :

Dans le cadre de cette convention, conclue en mars 2003 et modifiée par l'avenant du 21 février 2019, Crédit du Maroc commercialise les contrats de crédit-bail de Crédit du Maroc Leasing et Factoring par l'intermédiaire de son réseau. En contrepartie, Crédit du Maroc Leasing et Factoring verse au Crédit du Maroc une commission d'apport payée au moment du déblocage de chaque opération.



PwC Maroc
Lot 57 Tour CPC - Casa Anfa
20220 Hay Hassani Casablanca

CRÉDIT DU MAROC
Page 3

1.2 Conventions entre Crédit du Maroc et Crédit du Maroc Patrimoine

1.2.1 Convention de mise à disposition

Personnes concernées :

- M. Mohamed KETTANI HASSANI, membre du Directoire du Crédit du Maroc et représentant permanent de Crédit du Maroc chez Crédit du Maroc Patrimoine.
- M. Baldomero VALVERDE, Président du Directoire de Crédit du Maroc et Président du Conseil d'Administration du Crédit du Maroc Patrimoine.

Nature, objet et modalités de la convention :

Cette convention de mise à disposition, établie en octobre 2017 et modifiée par l'avenant du 20 février 2019, prévoit la mise à disposition de la force de vente de la banque pour la commercialisation des OPCVM au profit de Crédit du Maroc Patrimoine.

Le produit relatif à l'exercice 2019 s'élève à KMAD 4 731 hors taxes. Ce montant a été réglé à hauteur de KMAD 4 731 hors taxes courant l'exercice 2019.

1.3 Convention entre Crédit du Maroc et Unifitel

Personne concernée :

Crédit Agricole S.A., actionnaire des deux entités.

Nature, objet et modalités de la convention :

Cette convention de prestation de service, établie en septembre 2017 et modifiée par l'avenant du 17 septembre 2019, porte sur le projet d'externalisation du centre de relations client.

La charge relative à l'exercice 2019 s'élève à KMAD 3 382 hors taxes. Ce montant a été réglé à hauteur de KMAD 3 153 courant l'exercice 2019.

1.4 Convention entre Crédit du Maroc et Crédit du Maroc Offshore

1.4.1 Convention de fourniture de garantie autonome à première demande au profit de la filiale

Personnes concernées :

- M. Mohamed KETTANI HASSANI, membre du Directoire du Crédit du Maroc et représentant permanent de Crédit du Maroc chez Crédit du Maroc Patrimoine.
- M. Baldomero VALVERDE, Président du Directoire de Crédit du Maroc et représentant permanent de Crédit du Maroc chez Crédit du Maroc Offshore.

Nature, objet et modalités de la convention :

Cette convention établie en juin 2018 et modifiée par l'avenant du 30 juin 2019 prévoit la fourniture par Crédit du Maroc d'une garantie autonome à première demande au profit de Crédit du Maroc Offshore sur la totalité de ses encours à la clientèle.

CRÉDIT DU MAROC
Page 2

Par ailleurs, les opérations apportées par Crédit du Maroc sont garanties par celui-ci à hauteur de 50% de l'encours. En contrepartie Crédit du Maroc Leasing et Factoring verse au Crédit du Maroc une commission mensuelle sur l'encours.

La commission d'apport et la commission de garantie facturées par Crédit du Maroc, au titre de l'exercice 2019, sont respectivement de KMAD 1 396 et KMAD 2 069 hors taxes, pour un encours de contre garantie de KMAD 920 062. Ces commissions ont été totalement réglées courant l'exercice 2019.

1.1.2 Convention d'assistance technique

Personnes concernées :

- Mme. Nadia EL YOUNSI, Présidente du Directoire de Crédit du Maroc Leasing et Factoring.
- M. Bernard MUSELET, Président du Directoire de Crédit du Maroc et Président du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc Leasing et Factoring.

Nature, objet et modalités de la convention :

Cette convention d'assistance technique, établie en février 2017 et modifiée par l'avenant du 2 décembre 2019, prévoit la réalisation par Crédit du Maroc de prestations de services en matière comptable, contrôle de gestion, gestion financière, fiscale, juridique, immobilière et logistique, informatique et ressources humaines, recouvrement amiable et contentieux, et pilotage des risques.

Le produit relatif à l'exercice 2019 s'élève à KMAD 881 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité courant l'exercice 2019.

1.1.3 Convention de bail

Personnes concernées :

- Mme. Nadia EL YOUNSI, Présidente du Directoire de Crédit du Maroc Leasing et Factoring.
- M. Bernard MUSELET, Président du Directoire de Crédit du Maroc et Président du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc Leasing et Factoring.

Nature, objet et modalités de la convention :

Cette convention établie en août 2017 et modifiée par l'avenant du 2 décembre 2019, porte sur un contrat de bail selon lequel Crédit du Maroc met en location à Crédit du Maroc Leasing et Factoring, les locaux sis à Casablanca, 203 boulevard Bourgogne.

Le produit relatif à l'exercice 2019 s'élève à KMAD 936 hors taxes. Ce montant n'a pas été réglé en 2019.

CRÉDIT DU MAROC
Page 4

Le produit relatif à l'exercice 2019 s'élève à KMAD 238 hors taxes, pour un encours de contre garantie de KMAD 323 578. Ce montant a été réglé en totalité courant l'exercice 2019.

1.5 Convention entre Crédit du Maroc et SIFIM

1.5.1 Convention de cession de marque

Personnes concernées :

- M. Mostafa SERRHINI NAJIL, Directeur Général de SIFIM.
- M. Baldomero VALVERDE, Président du Directoire de Crédit du Maroc.

Nature, objet et modalités de la convention :

Cette convention établie en date du 22 février 2019 prévoit la cession, à titre gracieux, de la marque « LES ARENES » à Crédit du Maroc.

2. CONVENTIONS CONCLUES AU COURS D'EXERCICES ANTERIEURS ET DONT L'EXECUTION S'EST POURSUIVIE DURANT L'EXERCICE

2.1 Conventions entre Crédit du Maroc et SIFIM

2.1.1 Convention avancée en compte courant d'associés

Personnes concernées :

- M. Baldomero VALVERDE, Président du Directoire de Crédit du Maroc et représentant permanent du Crédit du Maroc chez SIFIM.
- M. Mostafa SERRHINI NAJIL, Directeur Général de SIFIM.

Nature, objet et modalités de la convention :

Cette convention établie en décembre 2018, prévoit une avance en compte courant d'associés d'un montant total de KMAD 110 000.

Le montant des intérêts perçus relatifs à l'exercice 2019 s'élève à KMAD 1 146 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité courant l'exercice 2019.

2.1.2 Convention d'assistance technique

Personnes concernées :

- Mme. Agnès COULOMBE membre du Directoire du Crédit du Maroc et Président du Conseil d'Administration de SIFIM.
- M. Baldomero VALVERDE, Président du Directoire de Crédit du Maroc et représentant permanent du Crédit du Maroc chez SIFIM.

Nature, objet et modalités de la convention :

Cette convention d'assistance technique, établie en octobre 2017 prévoit la réalisation par Crédit du Maroc de prestations de services en matière comptable, contrôle de gestion, de gestion financière, fiscale, juridique, immobilière et logistique.

RAPPORT SPÉCIAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES EXERCICE DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2019

CREDIT DU MAROC Page 5

Le produit relatif à l'exercice 2019 s'élève à KMAD 63 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité courant l'exercice 2019.

2.2. Conventions entre Crédit du Maroc et Crédit du Maroc Patrimoine

2.2.1 Convention d'assistance technique

Personnes concernées :

- M. Mohamed KETTANI HASSANI, membre du Directoire du Crédit du Maroc et représentant permanent de Crédit du Maroc chez Crédit du Maroc Patrimoine.
- M. Baldomero VALVERDE, Président du Directoire de Crédit du Maroc et Président du Conseil d'Administration du Crédit du Maroc Patrimoine.

Nature, objet et modalités de la convention :

Cette convention d'assistance technique, établie en février 2017, prévoit la réalisation par Crédit du Maroc de prestations de services en matière comptable, contrôle de gestion, gestion financière, fiscale, juridique, immobilière et logistique, informatique et ressources humaines.

Le produit relatif à l'exercice 2019 s'élève à KMAD 104 hors taxes. Ce montant a été réglé courant l'exercice 2019.

2.3. Conventions entre Crédit du Maroc et Crédit du Maroc Offshore

2.3.1 Convention d'assistance technique

Personnes concernées :

- M. Mohamed KETTANI HASSANI, membre du Directoire du Crédit du Maroc et Président du conseil d'administration de Crédit du Maroc Offshore.
- M. Baldomero VALVERDE, Président du Directoire de Crédit du Maroc et représentant permanent de Crédit du Maroc chez Crédit du Maroc Offshore.

Nature, objet et modalités de la convention :

Cette convention d'assistance technique, établie en février 2017, prévoit la réalisation par Crédit du Maroc de prestations de services en matière comptable, contrôle de gestion, gestion financière, fiscale, juridique, immobilière et logistique, informatique et ressources humaines.

Le produit relatif à l'exercice 2019 s'élève à KMAD 136 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité courant l'exercice 2019.

2.4. Conventions entre Crédit du Maroc et Crédit du Maroc Capital

2.4.1 Convention d'assistance technique

Personnes concernées :

- M. Mohamed KETTANI HASSANI, membre du Directoire de Crédit du Maroc et représentant permanent du Crédit du Maroc chez Crédit du Maroc Capital.
- M. Baldomero VALVERDE, Président du Directoire de Crédit du Maroc et Président du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc Capital.

CREDIT DU MAROC Page 6

Nature, objet et modalités de la convention :

Cette convention d'assistance technique, établie en février 2017, prévoit la réalisation par Crédit du Maroc de prestations de services en matière comptable, contrôle de gestion, gestion financière, fiscale, juridique, immobilière et logistique, informatique et ressources humaines.

Le produit relatif à l'exercice 2019 s'élève à KMAD 415 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité courant l'exercice 2019.

2.4.2 Contrat de bail

Personnes concernées :

- M. Mohamed KETTANI HASSANI, membre du Directoire de Crédit du Maroc et représentant permanent du Crédit du Maroc chez Crédit du Maroc Capital.
- M. Baldomero VALVERDE, Président du Directoire de Crédit du Maroc et Président du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc Capital.

Nature, objet et modalités de la convention :

Cette convention établie en décembre 2017, porte sur un contrat de bail selon lequel Crédit du Maroc Capital met en location à Crédit du Maroc deux plateaux de bureaux sis à Casablanca, 8 rue Ibnou Hilal.

La charge relative à l'exercice 2019 s'élève à KMAD 259 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité courant l'exercice 2019.

2.4.3 Contrat de Bail

Personnes concernées :

- M. Mohamed KETTANI HASSANI, membre du Directoire de Crédit du Maroc et représentant permanent du Crédit du Maroc chez Crédit du Maroc Capital.
- M. Baldomero VALVERDE, Président du Directoire de Crédit du Maroc et Président du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc Capital.

Nature, objet et modalités de la convention :

Cette convention établie en Août 2017, porte sur un contrat de bail selon lequel Crédit du Maroc fait bail à Crédit du Maroc Capital les locaux sis à Casablanca, 4^{ème} étage 48-58 bd Mohamed V.

Le produit relatif à l'exercice 2019 s'élève à KMAD 263 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité courant l'exercice 2019.

2.5. Convention entre Crédit du Maroc et Crédit du Maroc Assurances

Personne concernée :

Crédit du Maroc, associé unique de Crédit du Maroc Assurances.

CREDIT DU MAROC Page 7

Nature, objet et modalités de la convention :

Cette convention d'assistance technique, établie en février 2017, prévoit la réalisation par Crédit du Maroc de prestations de services en matière comptable, contrôle de gestion, gestion financière, fiscale, juridique, immobilière et logistique, informatique et ressources humaines.

Le produit relatif à l'exercice 2019 s'élève à KMAD 304 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité courant l'exercice 2019.

2.6. Convention entre Crédit du Maroc et PROGICA- Progiciels & services informatiques

Personne concernée :

Crédit Agricole S.A., actionnaire des deux entités.

Nature, objet et modalités de la convention :

Cette convention de prestations de services, établie en mars 2012, prévoit la mise en place d'un dispositif de gestion permettant de calculer les expositions sur les tiers et les groupes dans le cadre de Bâle II.

La charge relative à l'exercice 2019 s'élève à KMAD 62 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité courant l'exercice 2019.

2.7. Convention entre Crédit du Maroc et LESICA

Personne concernée :

Crédit Agricole S.A., actionnaire des deux entités.

Nature, objet et modalités de la convention :

Cette convention de prestations de services, établie en octobre 2011, prévoit la mise en place d'un projet CRM analytique par LESICA à travers l'acquisition, le déploiement et la maintenance des licences UNICA pour Crédit du Maroc.

La charge relative à l'exercice 2019 s'élève à KMAD 240 hors taxes. Ce montant n'a pas été réglé courant 2019.

2.8. Convention entre Crédit du Maroc et PROGICA – MY AUDIT

Personne concernée :

Crédit Agricole S.A., actionnaire des deux entités.

Nature, objet et modalités de la convention :

Dans le cadre de cette convention, conclue en avril 2010, Crédit du Maroc utilise l'outil du groupe MY AUDIT.

Le montant facturé par PROGICA, au titre de l'exercice 2019, s'élève à KMAD 112 hors taxes. Ce montant n'a pas été réglé courant l'exercice 2019.

CREDIT DU MAROC Page 8

2.9. Convention entre Crédit du Maroc et le groupe Crédit Agricole S.A.

Personne concernée :

Crédit Agricole S.A., actionnaire de Crédit du Maroc.

Nature, objet et modalités de la convention :

Dans le cadre de cette convention, conclue en mai 2010, le groupe Crédit Agricole S.A. garantit Crédit Du Maroc auprès de Visa International à hauteur de KUSD 2 957 (soit 7 jours de compensation financière) pour les flux domestiques et internationaux.

Le montant facturé par le groupe Crédit Agricole S.A., au titre de l'exercice 2019, s'élève à KMAD 97 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité courant l'exercice 2019.

2.10. Convention entre Crédit du Maroc et PROGICA – ANADEFI

Personne concernée :

Crédit Agricole S.A., actionnaire des deux entités.

Nature, objet et modalités de la convention :

Dans le cadre de cette convention, établie en février 2008, Crédit du Maroc utilise le logiciel de cotation du groupe ANADEFI.

Le montant facturé par PROGICA, au titre de l'exercice 2019, s'élève à KMAD 99 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité courant 2019.

2.11. Convention entre Crédit du Maroc et PROGICA – SCOPE

Personne concernée :

Crédit Agricole S.A., actionnaire des deux entités.

Nature, objet et modalités de la convention :

Dans le cadre de cette convention, conclue en mai 2008, Crédit du Maroc utilise l'outil de gestion des contrôles permanents « SCOPE ».

Le montant facturé par PROGICA, au titre de l'exercice 2019, s'élève à KMAD 59 hors taxes. Ce montant a été réglé à hauteur de KMAD 52 courant l'exercice 2019.

2.12. Convention entre Crédit du Maroc et EUROFACTOR

Personne concernée :

Crédit Agricole S.A., actionnaire des deux entités.

Nature, objet et modalités de la convention :

Dans le cadre de cette convention, conclue en juin 2008, Crédit du Maroc dispose de l'accès au site BATICA d'informations financières et juridiques d'EUROFACTOR sur internet.

Cette convention n'a produit aucun effet au titre de l'exercice 2019.

RAPPORT SPÉCIAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES EXERCICE DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2019

CREDIT DU MAROC
Page 9

2.13. Convention entre Crédit du Maroc, Crédit Agricole S.A. et CEDICAM

Personne concernée :
Crédit Agricole S.A., actionnaire des deux entités.

Nature, objet et modalités de la convention :
Dans le cadre de cette convention, établie en mai 2007, Crédit du Maroc utilise la plate-forme Groupe SWIFT.

Le montant facturé au titre de l'exercice 2019 est de KMAD 731 hors taxes. Ce montant a été réglé à hauteur de KMAD 544 hors taxes courant l'exercice 2019.

2.14. Convention d'assistance technique et de coopération entre Crédit du Maroc et le groupe Crédit Agricole S.A.

Personne concernée :
Crédit Agricole S.A., actionnaire de Crédit du Maroc.

Nature, objet et modalités de la convention :
Dans le cadre de cette convention, établie en mai 2007, Crédit Agricole S.A. apporte au Crédit du Maroc les moyens procurés par son réseau mondial et l'appui technique de ses structures opérationnelles dans tous les domaines d'activité de la banque.

Le montant facturé par le groupe Crédit Agricole S.A., au titre de l'exercice 2019, est de KMAD 13 257 hors taxes. Ce montant a été réglé à hauteur de KMAD 9 290 courant l'exercice 2019.

2.15. Convention entre Crédit du Maroc et PROGICA – LDAP

Personne concernée :
Crédit Agricole S.A., actionnaire des deux entités.

Nature, objet et modalités de la convention :
Cette convention, établie en juin 2007, porte sur l'acquisition et la maintenance de la plate-forme de l'annuaire du Crédit Du Maroc.

Le montant facturé par PROGICA – LDAP, au titre de l'exercice 2019, s'élève à KMAD 13. Ce montant a été réglé en totalité courant l'exercice 2019.

2.16. Convention entre Crédit du Maroc et GECICA

Personne concernée :
Crédit Agricole S.A., actionnaire des deux entités.

Nature, objet et modalités de la convention :
Dans le cadre de cette convention, conclue en juin 2007, Crédit du Maroc adhère au contrat « MICROSOFT Souscription Entreprise (contrat EASL) », conclu entre GECICA et MICROSOFT, qui lui permet d'obtenir de MICROSOFT des conditions préférentielles.

CREDIT DU MAROC
Page 10

Le montant facturé par GECICA, au titre de l'exercice 2019, s'élève à KMAD 4 217 hors taxes. Ce montant n'a pas été réglé courant 2019.

2.17. Convention entre Crédit du Maroc et IPCAM

Personne concernée :
Crédit Agricole S.A., actionnaire des deux entités.

Nature, objet et modalités de la convention :
Cette convention, établie en mars 2006, a pour objet la conception, la préparation, l'organisation et l'animation des actions de formation portant sur le management des hommes, le management commercial et la formation des formateurs.

Le montant facturé par l'Institut de Formation du Crédit Agricole Mutuel, au titre de l'exercice 2019, s'élève à KMAD 1 375 hors taxes. Ce montant a été réglé à hauteur de KMAD 1 167 hors taxes courant l'exercice 2019.

2.18. Convention entre Crédit du Maroc et Crédit du Maroc Leasing et Factoring

Personnes concernées :

- M. Mohamed KETTANI HASSANI, membre du Directoire de Crédit du Maroc et représentant permanent de Crédit du Maroc chez Crédit du Maroc Leasing et Factoring.
- M. Baldomero VALVERDE, Président du Directoire de Crédit du Maroc et Président du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc Leasing et Factoring.

Nature, objet et modalités de la convention :
Cette convention établie en janvier 2017, prévoit la mise en place d'un dispositif de lignes de crédit par Crédit du Maroc en faveur de Crédit du Maroc Leasing & Factoring.

Le montant des intérêts perçus relatif à l'exercice 2019 s'élève à KMAD 34 116 hors taxes pour un encours crédits débloqués de KMAD 1 152 921. Ce montant a été réglé courant l'exercice 2019.

Casablanca, le 18 février 2020

Les Commissaires aux Comptes

Mazars Audit et Conseil
MAZARS AUDIT ET CONSEIL
101104, Casablanca
20, Bd. de la Liberté - Casablanca
Tel : 0527 423 423 L.G.
Fax : 0527 423 400

Abdou Souleye Diop
Associé

PwC Maroc
PwC Maroc
Let 57 Tour C.C. Maroc Stage, Casablanca
20220101, Hassan II - Casablanca
T: +212 (0) 22 23 88 70
P.S.: 1106708 - N°S.S.: 3667945
R.P.: 1106708 - N°S.S.: 3667945

Mohamed Rqibate
Associé

ÉTAT DES HONORAIRES VERSÉS AUX CONTRÔLEURS

(En milliers de DH)

	PwC						Mazars/Fidaroc Grant Thornton (selon l'échéancier des renouvellements)						TOTAL
	Montant / Année			Montant / Année*			Montant / Année			Montant / Année			
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	
Commissariat aux comptes, certification, examen des comptes individuels et consolidés													
Émetteur	465	465	465	64,6%	49,7%	64,6%	465	465	465	71,0%	47,9%	61,9%	2 790
Filiales	255	195	195	35,4%	20,9%	27,1%	190	230	226	29,0%	23,7%	30,1%	1 291
Autres diligences et prestations directement liées à la mission du Commissaire aux comptes													
Émetteur		275	60	0,0%	29,4%	8,3%		275	60	0,0%	28,4%	8,0%	670
Filiales													
Sous total	720	935	720	100,0%	100,0%	100,0%	655	970	751	100,0%	100,0%	100,0%	4 751
Autres prestations rendues													
Autres													
Sous total													
TOTAL GÉNÉRAL	720	935	720	100,0%	100,0%	100,0%	655	970	751	100,0%	100,0%	100,0%	4 751

(*) : Part de chaque ligne dans le total général de l'année concernée



RAPPORT ESG 2019

INFORMATIONS ÉCONOMIQUES, SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES



مصرف المغرب
CRÉDIT DU MAROC
Toute une banque pour vous

RESSOURCES

HUMAIN

2 539
COLLABORATEURS

FINANCIER

CAPITAL SOCIAL
CRÉDIT DU MAROC **1 088 MDH**

FONDS
PROPRES **6 511 MDH**

INFRASTRUCTURE

356
AGENCES

9
CENTRES
D'AFFAIRES

10
ESPACES
BANQUE
PRIVÉE

314
AGENCES DE
PROXIMITÉ

10
ESPACES
MASKANE

12
ESPACES
ARREDA

1
BANQUE
OFFSHORE

FILIALES

CRÉDIT DU MAROC
CAPITAL

CRÉDIT DU MAROC
LEASING & FACTORING

CRÉDIT DU MAROC
BANQUE OFFSHORE

CRÉDIT DU MAROC
ASSURANCES

CRÉDIT DU MAROC
PATRIMOINE

SIFIM
CRÉDIT DU MAROC

NOTRE AMBITION

« Être la banque préférée de ses clients, utile, responsable et performante, portée par l'engagement de ses collaborateurs. »

NOS VALEURS

- L'utilité
- La proximité
- La responsabilité
- La solidarité
- La loyauté

UNE BANQUE QUI S'ADRESSE DE CLIENTÈLE :

MULTI MÉTIERS

- Banque au quotidien
- Financement
- Investissement
- Assurances vie & non vie
- Habitat
- Épargne
- Leasing & Factoring
- Trade Finance
- Intermédiation boursière
- Ingénierie financière
- Marchés des capitaux
- Fenêtre participative

UNE BANQUE UTILE À SES CLIENTS ET RESPONSABLE ENVERS SES COLLABORATEURS

IRC¹
au cœur du
pilottage de l'activité

IER²
88 %
des collaborateurs
ont répondu en 2019

*¹ : Indice de Recommandation Client

*² : Indice d'Engagement et de Recommandation

NOS PARTENAIRES CULTURELS

ORCHÈSTRE
PHILHARMONIQUE
DU MAROC

INSTITUT
FRANÇAIS

MODÈLE D'AFFAIRES 2019

UNE BANQUE UNIVERSELLE DE PROXIMITÉ

NOTRE ENVIRONNEMENT

- Nouvelles attentes des clients et progression des usages digitaux.
- Contexte réglementaire, économique, concurrentiel, environnemental en constante mutation.

À TOUS LES SEGMENTS PARTICULIERS ET ENTREPRISES

MULTI MARCHÉS

PARTICULIERS

627 242

PME-PMI

3 225

PROFESSIONNELS

52 387

GRANDES
ENTREPRISES

1 298

100% HUMAIN 100% DIGITAL

E-BANKING IMMOBILIER

CENTRE DE RELATION CLIENT

E-BANKING CLIENT

NOUVEAU MODÈLE D'AGENCE

GAB

MOBILE BANKING

*³ Chiffres clés au 31 décembre 2019

RESULTATS

CHIFFRES CLÉS³

Dépôts clientèle	56 584 MDH
Crédits à la clientèle	44 199 MDH
Total bilan	59 159 MDH
Produit net bancaire	2 403 MDH
Résultat net part du groupe	509 MDH
Ratio de solvabilité	14,73 %

RESSOURCES HUMAINES

43 884 Heures de formation dispensées
266 Collaborateurs recrutés

DISTINCTION



Dématérialisation crédit documentaire



Certification ISO 9001 des opérations internationales



Label RSE de la CGEM

ACTIVITÉS EN DÉVELOPPEMENT

12 Nouveaux espaces Finance Participative
10 Nouveaux espaces Banque Privée

FONDATION

20 200 Bénéficiaires
376 Heures de bénévoles
17 Associations et projets soutenus

LA RSE POUR LE CRÉDIT DU MAROC

Depuis 2015, Crédit du Maroc s'est inscrit dans la lignée de la politique du Groupe Crédit Agricole S.A., en faisant le choix d'une démarche RSE formalisée et en l'intégrant dans ses ambitions stratégiques en ce qu'elle contribue pleinement à l'amélioration de la performance au quotidien.

A - POLITIQUE RSE : 3 AMBITIONS, 17 ENJEUX

La politique du Crédit du Maroc sur le plan de la RSE se traduit par une réponse à trois ambitions stratégiques à travers dix-sept enjeux.

Ambition N°1 Favoriser un comportement éthique, responsable et transparent 	Ambition N°2 Viser l'excellence relationnelle et opérationnelle avec nos clients et nos collaborateurs 	Ambition N°3 Hisser le niveau de confiance vis-à-vis de nos parties prenantes 
<ol style="list-style-type: none"> 1. Créer de la valeur de façon pérenne et durable par le développement de produits et services responsables (intégration des facteurs environnementaux et sociaux). 2. Mettre en place une politique achat et une relation responsables avec les fournisseurs. 3. Maîtriser notre empreinte environnementale directe et préserver la nature. 4. Valoriser notre image de marque par la contribution aux missions de la Fondation Crédit du Maroc 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Protéger les intérêts de nos clients, nos prospects et plus particulièrement ceux qui sont en situation de vulnérabilité (économique, santé, analphabète, handicap). 2. Développer une relation de proximité et responsable avec nos clients (écoute, satisfaction, réclamation et produits et services adaptés). 3. Favoriser le développement de carrière des collaborateurs et renforcer leur cohésion en s'appuyant sur la charte managériale. 4. Garantir l'équité et promouvoir la mixité. 5. Lutter contre les exclusions et promouvoir l'employabilité des personnes en situation d'handicap. 6. Améliorer le climat de travail en promouvant la participation des collaborateurs. 7. Poursuivre le dialogue social avec nos partenaires sociaux en respectant la liberté d'association et le droit de négociation collective. 8. Fidéliser et attirer des talents de hauts niveaux en améliorant les conditions de travail (santé, vie et sécurité). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agir en cohérence avec les valeurs et la culture du Groupe. 2. Renforcer la bonne gouvernance. 3. Garantir l'éthique dans les affaires et des opérations. 4. Consolider notre gestion des risques en incluant l'ensemble des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance. 5. Dialoguer et promouvoir nos engagements à l'égard de l'ensemble de nos parties prenantes.

B - CONFORTER LA STRATÉGIE RSE

a - Identifier les priorités

Afin de définir les enjeux RSE prioritaires, Crédit du Maroc a entamé la réalisation de plusieurs consultations et dialogues auprès de ses parties prenantes en s'appuyant sur une analyse des risques des enjeux de responsabilité sociétale. Ces enjeux sont issus de la norme ISO 26000, de la charte RSE de la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM) et d'un benchmark sectoriel.

Ces consultations et dialogues ont été articulés en deux phases :

- phase 1 : trente-cinq entretiens dont six avec des focus groupe ;
- phase 2 : cinq entretiens dont trois focus groupe.



Cette démarche de progrès est portée au plus haut niveau de l'entreprise et se matérialise à travers les 3 ambitions détaillées ci-dessus.

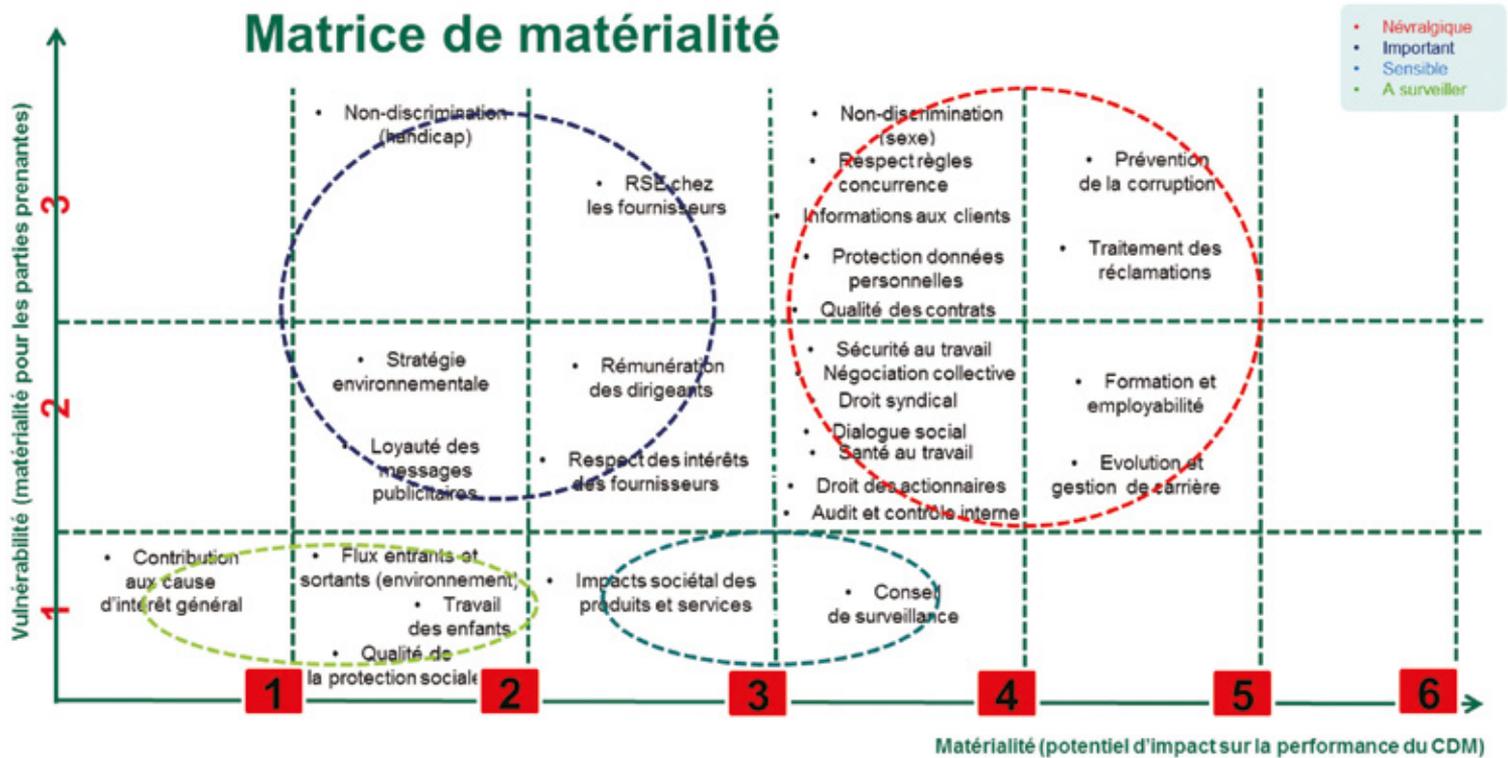
La confrontation des attentes des parties prenantes avec la stratégie RSE est schématisée dans une matrice de matérialité qui recense et hiérarchise les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance.

b - Matrice de matérialité

La matrice de matérialité est un outil d'aide à la décision permettant de hiérarchiser les enjeux RSE. Ainsi, l'analyse de matérialité du Crédit du Maroc a permis :

- d'identifier les enjeux importants et pertinents pouvant avoir un impact sur la performance ;
- de les hiérarchiser en fonction de leur impact potentiel sur l'entreprise et son écosystème.

A l'issue des entretiens et de l'élaboration de la matrice de matérialité, le Crédit du Maroc a validé les trois ambitions stratégiques et les enjeux retenus.



c - Piloter la performance RSE : FReD

FReD est un dispositif interne de pilotage et de mesure des progrès du Groupe Crédit Agricole S.A. en matière de RSE. Déployé depuis 2012, ses trois piliers sont :

- la confiance et la relation client (FIDES) ;
- le respect des collaborateurs et de l'écosystème de l'entreprise (RESPECT) ;
- la préservation de l'environnement (DEMETER).

La méthodologie de FReD a connu plusieurs évolutions depuis sa création. Elle se concrétise aujourd'hui par douze projets à court, moyen et long terme qui composent le portefeuille de chacune des entités du Groupe et une mesure de progrès en quatre étapes. Chaque action complétée rapporte ainsi trois points de progrès dans la procédure. L'indice cible minimum à atteindre est de 1,5.

En 2019, 16 entités du groupe contribuent à l'indice FReD. Chaque année, cet indice est audité par un des Commissaires aux Comptes de Crédit Agricole S.A. Enfin, l'indice FReD détermine le versement d'un tiers de la rémunération variable différée des cadres dirigeants du groupe Crédit Agricole S.A. et grâce à des accords d'intéressement négociés dans plusieurs entités, FReD impacte désormais la rémunération variable de plus de 10 000 personnes.

La note FReD du Groupe Crédit Agricole S.A. pour l'année 2019, telle que validée par le cabinet de commissariat aux comptes PwC, est de 1,7. La note du Crédit du Maroc s'établit à 1,8.



C - GOUVERNANCE DE LA RSE AU CRÉDIT DU MAROC

LA GOUVERNANCE DE LA POLITIQUE RSE



Ambition n°1 : Favoriser un comportement éthique, responsable et transparent

Enjeu n°1 - Intégrer les facteurs environnementaux et sociaux pour une création de valeur durable

Crédit du Maroc s'engage à fournir des produits et services à même de satisfaire ses clients, sans porter atteinte à l'environnement. En développant des produits écoresponsables, la banque entreprend d'intervenir de manière socialement responsable pour la création de valeur pérenne.

Ainsi, Crédit du Maroc a lancé des produits permettant aux particuliers et aux entreprises le financement de leurs projets d'économie d'énergie :

- Greenergy : produit destiné aux entreprises qui investissent dans des équipements réducteurs de consommation énergétiques
- Chamsy : produit destiné à équiper les particuliers en système de chauffe eaux à énergie solaire thermique ou photovoltaïque.

Aussi, durant l'année 2019, le Crédit du Maroc a entrepris de dynamiser et de promouvoir le financement vert des PME grâce au projet « Green value chain ». En partenariat avec la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (BERD), le Crédit du Maroc prévoit une ligne de financement de 20M d'euros destinée à soutenir le financement des chaînes de valeurs vertes.

Enjeu n°2 - Mettre en place une politique achat et une relation responsable avec les fournisseurs

Responsabiliser la relation client-fournisseur

La démarche RSE des prestataires et fournisseurs s'intègre dans la logique globale d'intégration du Crédit du Maroc dans une chaîne de responsabilité : influencer en repensant sa façon d'exercer son activité, d'acheter les produits et les services et encourager les fournisseurs et l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur à s'inscrire dans une démarche de développement durable et d'exemplarité.

Dans ce cadre, le Crédit du Maroc a mis en place une Charte Achats Responsables en associant ses fournisseurs et prestataires externes pour la mise en place de mesures de vigilance.

Les engagements réciproques énoncés dans la charte reposent notamment sur les principes fondamentaux du Pacte Mondial des Nations Unies, auquel la société mère de la banque, le Groupe Agricole S.A., est adhérente, depuis 2003, dans le domaine des droits de l'Homme, des conditions de travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

La capacité des fournisseurs à s'engager et à traduire ces engagements au travers de pratiques adaptées fait partie des critères d'évaluation retenus par le Crédit du Maroc tout au long de la relation avec ses fournisseurs.

La Charte fait partie intégrante des stipulations contractuelles conclues avec le Crédit du Maroc ou ses filiales ou participations. Le non-respect ou le défaut de rectification d'un manquement à un de ces engagements par un fournisseur est susceptible de remettre en cause l'exécution du contrat.

Refonte du processus achats, règlement fournisseurs, satisfaction et médiation

En tant qu'acteur financier responsable, Crédit du Maroc intervient sur son environnement direct en s'impliquant de façon socialement responsable dans les challenges sociétaux de son temps. Dans ce contexte, Crédit du Maroc a adhéré, dès 2018, à la Charte Bon Payeur de la CGEM.

Parallèlement, Crédit du Maroc a procédé à la refonte du processus achats-règlements et informe ses fournisseurs et prestataires de la mise en place d'une cellule « satisfaction fournisseur » et un service de médiation afin de répondre à l'ensemble de ses engagements.

Ainsi, deux adresses mails spécifiques ont été créées afin de répondre aux attentes de nos fournisseurs :

- satisfaction.fournisseur@ca-cdm.ma: pour le traitement des réclamations de nos fournisseurs ;
- mediateur.fournisseur@ca-cdm.ma: dans le cas d'un différend né de l'interprétation ou de l'exécution du contrat, Crédit du Maroc s'engage à proposer à ses fournisseurs le recours à la médiation pour faciliter le règlement à l'amiable des éventuels litiges intervenant lors de l'exécution du contrat, maîtriser le risque d'image et éviter la procédure juridique. Le médiateur (Responsable RSE) peut être saisi par le fournisseur et/ou le service interne concerné.

Enjeu n°3 - Maîtriser notre empreinte environnementale directe et préserver la nature

Pour réduire son empreinte environnementale, Crédit du Maroc a mis en place des démarches systémiques pour son intégration dans son milieu naturel et améliorer ses performances environnementales.

Digitalisation de la revue de presse

Afin de réduire son empreinte écologique, le Crédit du Maroc a mis en place une revue de presse électronique basée sur une sélection de supports de presse francophone et arabophone spécialisés dans la finance et l'économie. Cette revue de presse électronique a été généralisée à tous les collaborateurs ayant une adresse mail.

En adoptant cette démarche, la banque réduit, drastiquement, le recours au support papier des journaux et magazines.

Un nouveau siège en harmonie avec les ambitions RSE de la banque

Vitrine de la transformation du Crédit du Maroc, le nouveau siège social se veut porteur d'un plus grand confort de travail pour les collaborateurs de la banque mais également d'un respect entier des normes d'efficacité énergétique les plus pointues.

Cette dimension sera respectée tant dans le processus de construction que dans le fonctionnement quotidien du siège. Crédit du Maroc a ainsi veillé à choisir les matériaux permettant une isolation thermique optimale et à concevoir un bâtiment économe en énergie reposant essentiellement sur des sources énergétiques renouvelables. De nombreuses dispositions sont également mises en œuvre pour atténuer les impacts environnementaux, notamment en termes de consommation d'eau, de minimisation et de traitement des déchets.

Ces efforts sont déployés pour l'obtention d'une double certification HQE (Haute Qualité Environnementale) intégrant des enjeux de développement durable : environnemental, sociétal, économique, numérique et management de projet responsable, ainsi que Well Building pour la promotion de la santé et du bien-être des occupants.

Enseigne LED

Afin de maîtriser son énergie et dans un souci de réduction des consommations électriques, Crédit du Maroc a entamé, en 2018, le remplacement de l'ensemble des enseignes de ses agences bancaires par des lampes à basse consommation LED.

Le projet LED a permis de dégager **une économie de 883 KDh** sur la facture énergétique (écart calculé entre la consommation de 2017 et 2018).

Calcul de l'empreinte carbone

Dans le cadre de sa politique RSE et dans le but de mettre en lumière les efforts entrepris pour maîtriser sa consommation et d'accroître la transparence des indicateurs communiqués, le Groupe Crédit Agricole S.A. a entrepris le projet de calculer son empreinte carbone ainsi que celle de l'ensemble de ses filiales.

Cette démarche, lancée fin 2019, en collaboration avec le cabinet Eco-Act, a pour objectif de mesurer le bilan carbone par le biais d'un ensemble d'indicateurs de consommation (énergie, papier, déchet, etc.).

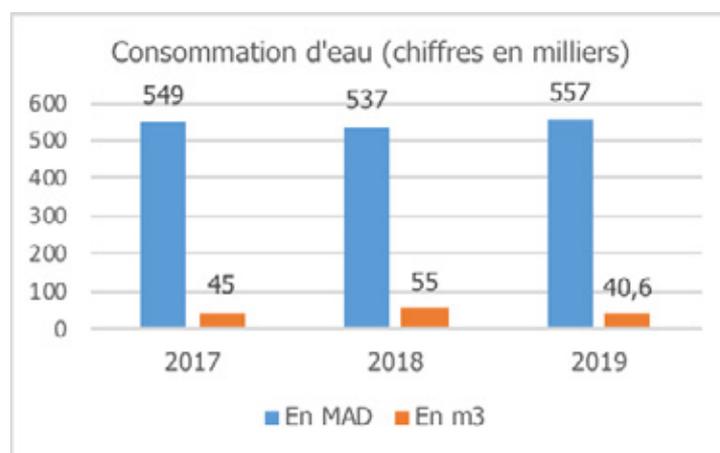
Pour répondre à ces objectifs, le Groupe Crédit du Maroc (y compris ses filiales) a remonté les indicateurs liés à :

- ses émissions directes ;
- sa consommation d'électricité et d'énergie ;
- ses émissions indirectes.

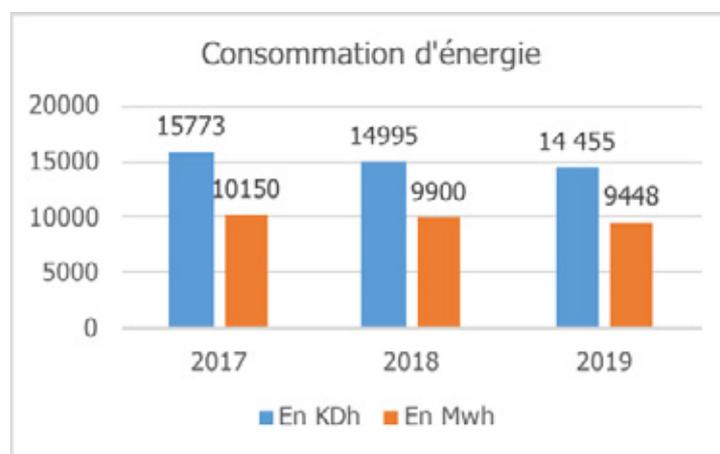
Principaux indicateurs environnementaux

Dans son effort de réduction de l'empreinte carbone, Crédit du Maroc suit, depuis plusieurs années, les indicateurs environnementaux afin de se fixer des objectifs précis et mesurables sur ses consommations.

a - Consommation d'eau :



b - Consommation d'énergie :



A noter que le Crédit du Maroc n'enregistre aucun litige ou poursuite relatif à des problématiques d'ordre environnemental.

Enjeu n°4 - Valoriser notre image de marque par la contribution aux missions de la Fondation Crédit du Maroc

L'engagement de nos collaborateurs passe aussi par un engagement solidaire. La Fondation Crédit du Maroc porte les valeurs de la Banque. Sa mission est d'aider à l'inclusion des personnes en situation de vulnérabilité à travers des actions socialement innovantes et son ambition est de « favoriser l'autonomie économique des bénéficiaires en investissant dans des projets créateurs de valeur sociale et l'innovation durable. »

Ambition n°2 : Viser l'excellence relationnelle et opérationnelle avec nos clients et nos collaborateurs

Enjeu n°5 - Protéger les intérêts de nos clients, de nos prospects et plus particulièrement ceux qui sont en situation de vulnérabilité

La loyauté du comportement à l'égard des clients, de nos prospects et plus particulièrement ceux qui sont en situation de vulnérabilité et, de façon plus générale, l'intégrité des pratiques bancaires et financières concourent de façon décisive à la réputation du Crédit du Maroc. En veillant au respect de ces règles, la banque contribue à accroître un actif essentiel, la confiance dont elle jouit vis-à-vis des parties prenantes externes et internes.

Charte Crédit Responsable

Le Crédit du Maroc a mis en place la Charte du Crédit Responsable destinée aux parties prenantes externes, et plus particulièrement aux clients de la banque. Aux termes de cette charte, le Crédit du Maroc s'engage à promouvoir un crédit responsable qui respecte quatre engagements :

- agir dans l'intérêt des clients
- veiller à la transparence de l'information destinée aux clients
- rester proche de ses clients
- développer des relations durables avec les clients.

Charte communication responsable

Attentive à sa communication et aux messages qu'elle déploie, la banque s'est dotée d'une charte de communication responsable qui définit les principes auxquels le Crédit du Maroc doit se conformer. Cette charte s'applique à l'ensemble des moyens de communication du Crédit du Maroc (externe et interne), à savoir la presse, la télévision, cinéma, affichage, internet, intranet ou tout autre canal de communication.



Enjeu n°6 - Développer une relation de proximité et responsable avec nos clients

Le Crédit du Maroc est une banque qui s'engage vis-à-vis de ses clients pour répondre à leurs besoins des plus simples aux plus spécifiques avec le souci permanent d'améliorer leur expérience client. Une attente à laquelle la banque répond, en offrant et en maîtrisant l'ensemble de la chaîne de services (à la fois humain et digital) sur l'ensemble des canaux.

Processus de remontées des réclamations clients

L'outil SYREC permet de saisir et de remonter des réclamations clients depuis l'agence, le CAF (centre d'affaires), la GE (Grande Entreprise) ou encore depuis le CRC (centre relation client). Le département des réclamations clients rattaché à la Direction de la Qualité également cette possibilité.

La Direction de la Qualité identifie les dysfonctionnements sur la base des réclamations reçues et les remonte soit en comité qualité soit en comité efficacité et fonctionnement. Les dysfonctionnements sont également partagés avec les métiers pour analyse et prise en charge. La Direction de la Qualité suit de près leur résolution avec les entités concernées.

Plaçant la satisfaction du client au centre du processus de traitement des réclamations, le Crédit du Maroc permet au client de connaître, à tout moment, l'état d'avancement du traitement de sa réclamation. Une fois résolue, il est contacté pour être informé de la résolution du dysfonctionnement remonté.

En 2019, le Crédit du Maroc obtient la certification ISO 9001 version 2015 sur la gestion des réclamations.

Enjeu n°7 - Favoriser le développement de carrière des collaborateurs et renforcer leur cohésion en s'appuyant sur la charte managériale

Le Crédit du Maroc s'appuie sur l'engagement et la motivation de ses collaborateurs et fait de leur accompagnement, basé sur des méthodes agiles et innovantes, un axe prioritaire de sa politique des ressources humaines. Considérant que la performance sociale est un levier de la performance économique, la banque mise sur le développement de carrière de ses collaborateurs ; cela passe par leur adaptation aux évolutions des métiers, des techniques et des organisations, par des mobilités professionnelles facilitées à l'échelle du Maroc, par des parcours professionnels construits et des formations adaptées.

Recrutement :

L'ambition du Crédit du Maroc est d'attirer tous les talents, de développer leur engagement et leurs compétences. Son souhait est de créer une relation sur le long terme avec chaque collaboratrice et chaque collaborateur. C'est pourquoi le potentiel de développement des futurs salariés est un des critères essentiels lors du recrutement.

Ainsi, la banque met tout en œuvre afin d'attirer les meilleurs candidats en leur offrant à tous les clés du développement professionnel. Ceci passe par :

- une montée en compétence grâce aux différentes formations dispensées ;
- une gestion de carrière avec un gestionnaire RH dédié à chaque entité de la banque ;
- la mobilité interne et au sein du groupe et de ses filiales.

Aussi, considérant que le stage est une réelle opportunité d'embauche, le Crédit du Maroc est signataire de divers partenariats nationaux voire internationaux avec des écoles reconnues pour la qualité de leur enseignement et leur impact positif à la fois sur l'équité et la promotion de la diversité.

Ces partenariats se traduisent par la participation du Crédit du Maroc à des forums sur l'emploi, l'intervention de ses collaboratrices et collaborateurs dans certaines écoles et associations ou encore l'immersion dans ses locaux de stagiaires conventionnés.

Enfin, Crédit du Maroc ambitionne que chacun puisse se porter candidat lors des ouvertures d'offres d'emploi et reste attaché à la promotion de la diversité et à la lutte contre toute forme de discrimination. C'est pour cela que le choix du candidat final se base exclusivement sur ses compétences, la motivation démontrée en entretien et ses capacités à prendre en charge le poste proposé.

Pour ce faire, les candidats postulent grâce à l'outil mis en place par le groupe à l'adresse suivante <https://www.groupecreditagricole.jobs/>

Gestion des carrières :

La valorisation du capital humain est un pilier central du développement de la banque. La promotion de la mobilité interne est au cœur du dispositif d'accompagnement RH des collaborateurs.

Une mobilité permet à chacun de développer son agilité, sa curiosité et son dynamisme d'apprentissage continu, tout en restant en phase avec les enjeux de transformation des métiers de la banque. Elle vise aussi l'épanouissement des collaborateurs en proposant un parcours professionnel varié avec la possibilité de découvrir de nouveaux métiers, de travailler avec des nouvelles équipes ou encore dans d'autres entités géographiques.

Pour encourager l'engagement des collaborateurs et susciter leur motivation, le Crédit du Maroc a mis en place une bourse de l'emploi interne, informant de cette manière chaque collaborateur des opportunités de postes à pourvoir.

Les informations sur les postes disponibles sont accessibles grâce à l'outil en ligne « MyJobs ». Les offres d'emploi y sont publiées au fil de l'eau pour une durée de une à deux

semaines. Cet outil est commun à tous les collaborateurs du Crédit du Maroc, accessible depuis tous les postes de travail, offrant ainsi à tous les mêmes opportunités. Le processus de recrutement interne est ainsi fluide et transparent : chacun peut accéder aux descriptifs complets des offres, qui reflètent la fiche de poste où sont indiquées les missions, les compétences ainsi que le job grading.

Formation :

Parce que le Crédit du Maroc souhaite accompagner chacun dans la transformation du monde bancaire, l'entreprise a créé l'Université Crédit du Maroc. Organisme de formation interne, il permet à chacun de suivre des formations liées à l'appropriation du poste de travail, aux évolutions réglementaires et technologiques, tout en formant ses collaborateurs aux différentes postures professionnelles.

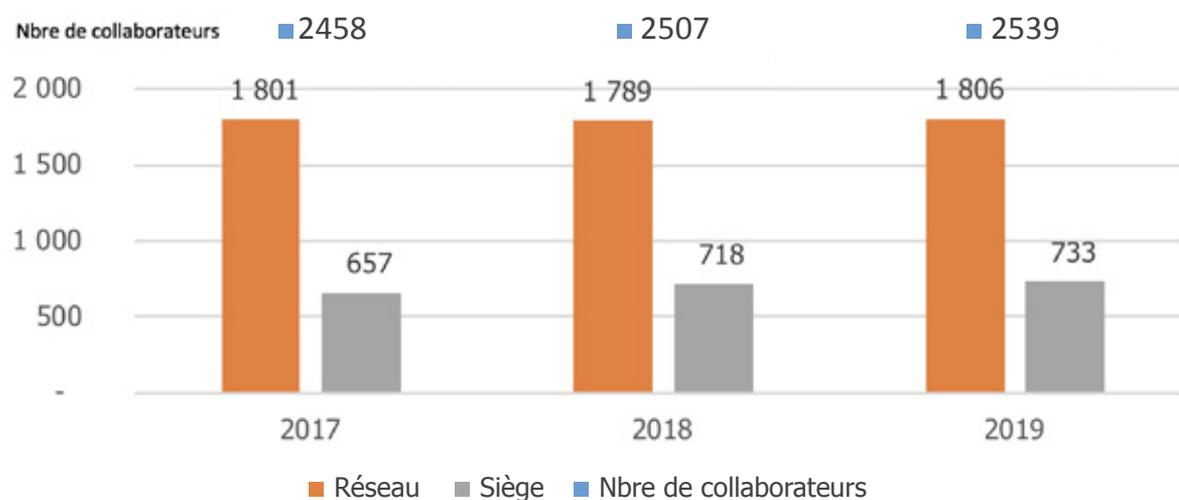
Quelques exemples d'outils mis à disposition :

- le coaching : animé par un expert formation, le coaching permet au collaborateur d'apprendre à identifier et à mettre en action ses propres solutions en tenant compte de ses forces et capacités. Cette action de formation est encadrée grâce à des indicateurs de résultats, dans le but de mesurer la progression de performance ;
- le monitorat : il permet au collaborateur d'être accompagné par un expert métier, qui va lui transmettre son savoir, ses savoir être et savoir-faire sur le poste occupé ;
- les filières : ce sont des dispositifs mis en place pour des métiers ciblés (ex. : les filières de conseillers particuliers, professionnels, etc.), formant les collaborateurs identifiés sur des métiers à enjeu commerciaux. Ces derniers suivent un programme de montée en compétences complet et cadencé selon un planning précis.

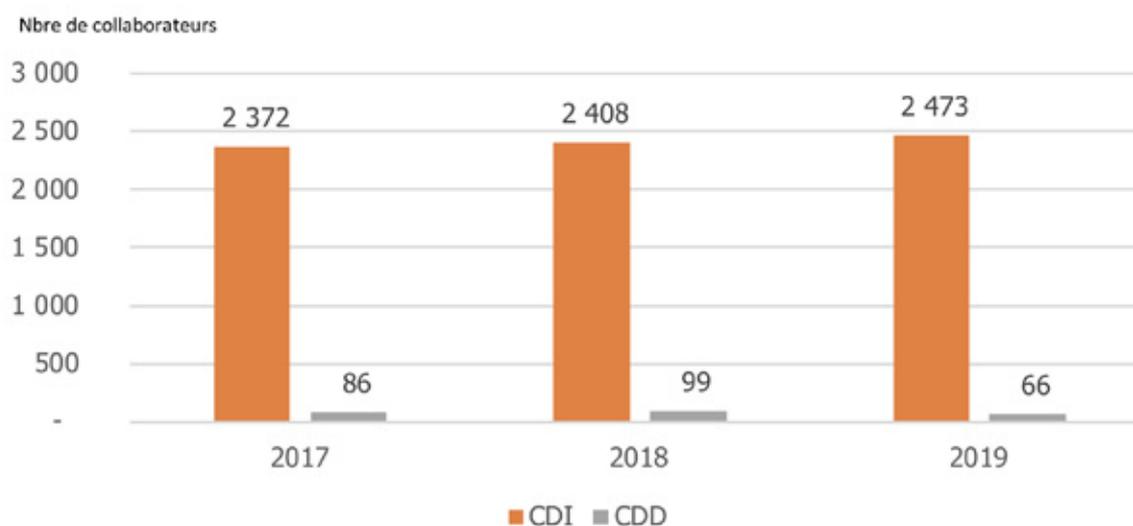
Le développement des compétences est au cœur des priorités du Crédit du Maroc dans le contexte de transformation et de l'évolution des métiers. En 2019, 77 thématiques ont été traitées soit l'équivalent de 43 884 heures.

Indicateurs

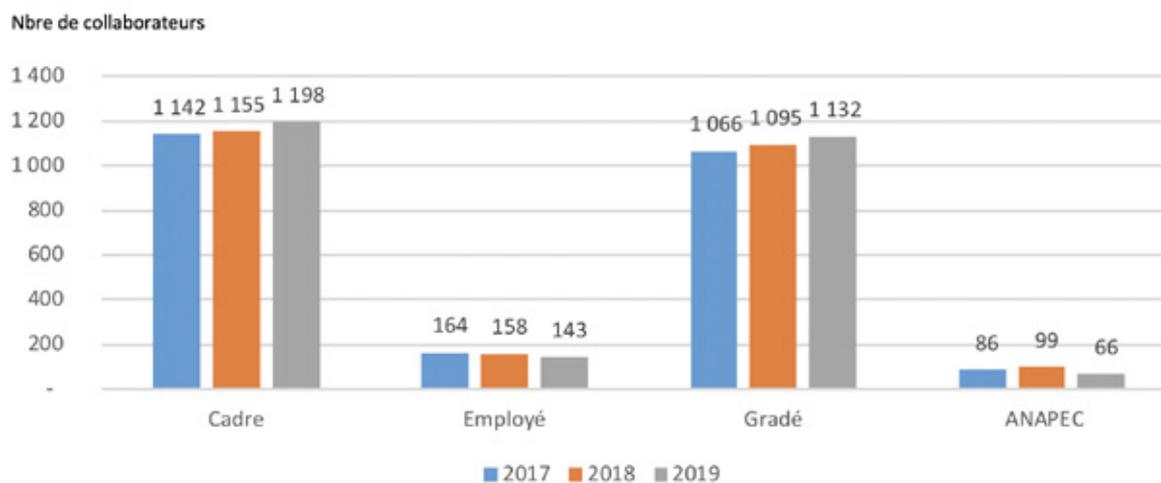
Répartition par fonction : siège et réseau



Répartition par nature du contrat de travail



Répartition par catégorie



Enjeu n°8 - Garantir l'équité et promouvoir la mixité

Le Crédit du Maroc a la volonté de développer une culture d'entreprise fondée sur l'égalité entre les femmes et les hommes dans les parcours professionnels. Cette politique vise à accroître la féminisation des comités exécutifs, à garantir des règles équitables dans les parcours professionnels, à lutter contre toutes les formes de sexisme et enfin à favoriser l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle.

Rémunération :

Le Crédit du Maroc réaffirme que l'évolution de rémunération des salariés est basée sur les compétences mises en application, l'expérience professionnelle, le niveau de responsabilités, la performance et l'expertise dans la fonction occupée, sans considération liée à l'individu.

La banque garantit un niveau de classification et un niveau de rémunération à l'embauche identique entre les femmes et les hommes, à niveaux de formation, d'expérience et de compétences équivalents. Ces rémunérations évolueront dans les mêmes conditions, sur la base des compétences et performances.

Pour ce faire, le Crédit du Maroc a mis en place une grille de job grading permettant de classer les emplois de la banque avec un niveau de rémunération fixe et variable pour toutes les personnes occupant ce métier.

La partie variable est basée sur des critères factuels et mesurables liés à la performance annuelle. Le Crédit du Maroc a introduit une mesure en faveur des collaboratrices en congé de maternité conventionnel qui leur permet de bénéficier de leur rémunération variable durant leur absence.

Parité

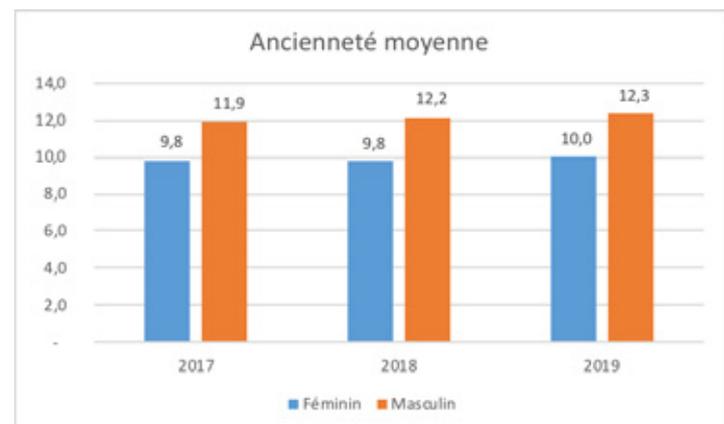
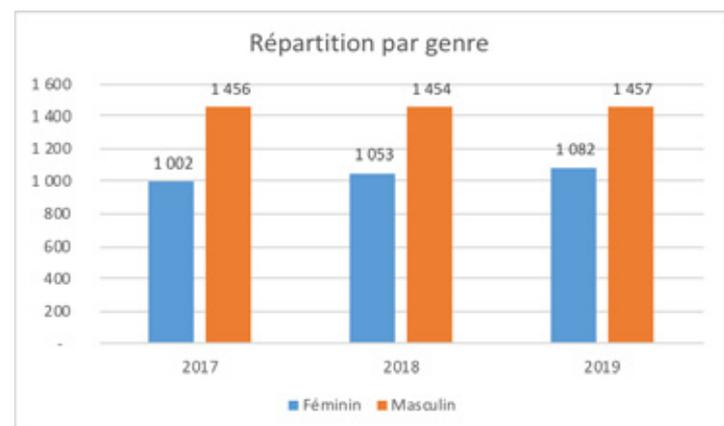
Le Crédit du Maroc promeut la diversité et réaffirme que celle-ci est un des éléments favorisant la performance de l'entreprise. Elle est source de complémentarité, d'enrichissement collectif, favorise l'équilibre et la cohésion sociale.

Dans le cadre de sa démarche RSE, le Crédit du Maroc s'engage à favoriser l'égalité femme/homme et garantir une justice sociale entre toutes ses collaboratrices et tous ses collaborateurs. Le Crédit du Maroc œuvre également au renforcement des dispositifs en vue d'inciter l'ensemble des collaborateurs à s'interdire tout agissement comportant un jugement ou discrimination, harcèlement ou stéréotypes portant atteinte à la dignité de la femme.

A travers l'adoption d'une politique parité volontariste, le Crédit du Maroc :

- entreprend de porter la valeur de la mixité en interne et en externe, au travers de la mise en œuvre de processus de recrutement exempts de toute considération non justifiée ;
- s'assure que toutes les formations dispensées par le Crédit du Maroc bénéficient à toutes les collaboratrices et collaborateurs ;
- assure, qu'à compétences égales, les femmes bénéficient des mêmes chances que les hommes et accèdent aux postes à responsabilité ;
- veille à ce que la rémunération entre les femmes et les hommes soit égale, à tous les échelons et pour un même métier.

Indicateurs sociaux



Enjeu n°9 - Lutter contre les exclusions et promouvoir l'employabilité des personnes en situation d'handicap

Au sein de la banque, aucune forme de discrimination n'est opérée ou tolérée à l'embauche ou dans les relations de travail, et ce que ce soit entre les hommes et les femmes, entre les jeunes et les moins jeunes, entre collaborateurs de cultures différentes ou entre différents niveaux hiérarchiques. Le Crédit du Maroc poursuit une politique volontariste de management de l'égalité des chances en termes de traitement, d'attribution des tâches, de possibilités de promotion et de rémunération.

Politique handicap

Le Crédit du Maroc s'engage à participer à l'employabilité des personnes atteintes d'un handicap selon les besoins de la banque et à tout mettre en œuvre pour leur bonne intégration.

La banque s'attache également à lutter contre l'exclusion en recrutant et en accueillant des personnes en situation de handicap (PSH). Le recrutement de PSH représente les mêmes enjeux que tout autre type de recrutement : répondre à un besoin au sein de la banque, réussir le recrutement et l'intégration durable du collaborateur en situation de handicap.

En adoptant une politique handicap volontariste, le Crédit du Maroc affirme sa volonté de s'engager durablement en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés, au moyen de mesures concrètes qui sont mises en œuvre. Les principaux axes de cette politique sont :

- de mettre en place des mesures favorisant l'embauche de collaborateurs atteints d'un handicap ;
- d'intégrer durablement les collaborateurs atteints d'un handicap en leur garantissant l'accès aux dispositifs de gestion des ressources humaines, de formation professionnelle et d'évolution de carrière existants, en prenant en compte les situations individuelles ;
- de maintenir l'employabilité des collaborateurs atteints d'un handicap et les accompagner dans la démarche de reconnaissance du handicap ;
- d'augmenter le volume d'affaires confié aux organismes travaillant dans le domaine du handicap et permettre ainsi aux personnes handicapées ne pouvant intégrer le milieu ordinaire, de travailler.

Accessibilité des bureaux et agences

La banque a entamé la réflexion de l'intégration de personnes en situation de handicap, et a débuté des actions préliminaires dans le cadre du projet Label RSE de la CGEM par le réaménagement des agences du réseau au niveau de l'accessibilité. En 2019, Crédit du Maroc a mené, avec le concours de l'Amicale Marocaine du Handicap,

deux actions : un audit architectural des bâtiments du siège et du site de Yacoub El Mansour ainsi qu'une session de sensibilisation au profit des collaborateurs de la banque (DRH, RSE, département social, département de communication).



De ce fait, les plans d'accès extérieurs sont revus, aussi, lorsque le dénivelé le permet, une rampe permanente peut être construite sur le cheminement extérieur de l'établissement. Auquel cas, une rampe amovible est prévue et est déployée par l'agent de sécurité pour permettre à la personne à mobilité réduite d'accéder à l'agence.

En 2019, 220 agences sont accessibles pour les clients en situation de handicap.

Intégration des personnes en situation d'handicap

L'intégration de personnes en situation de handicap, à travers le recrutement et le maintien dans l'emploi, fait partie des facteurs clés de la politique RSE du Crédit du Maroc.

Ainsi, pour recruter des collaborateurs en situation de handicap, le Crédit du Maroc a veillé au développement de relations privilégiées avec les acteurs de l'insertion des travailleurs handicapés (associations, universités, organismes publics etc.). La banque participe également au forum pour l'emploi des personnes handicapées et au forum de la diversité pour identifier ses nouveaux collaborateurs.

Dans le cadre du maintien dans l'emploi des collaborateurs en situation d'handicap, des mesures sont prises pour faciliter et aménager le poste à la nouvelle situation du collaborateur, avec notamment :

- le suivi des collaborateurs par le référent handicap, dans leur évolution professionnelle et dans la démarche de reconnaissance de la situation de handicap au travail ;
- l'étude de poste et l'aménagement de l'environnement de travail et/ou du temps de travail.

Les collaborateurs handicapés ont accès aux mêmes

dispositifs d'intégration et de gestion des ressources humaines que les autres collaborateurs.

Enjeu n°10 - Améliorer le climat de travail en promouvant la participation des collaborateurs

En favorisant un environnement professionnel transparent et en adoptant une démarche progressive d'ouverture et de responsabilité, le Crédit du Maroc vise à créer un climat de travail porté par une communication franche, ouverte et constructive notamment en permettant à chacun de ses collaborateurs de poser des questions, faire des suggestions, signaler les erreurs et les fautes sans peur ou craintes de représailles.

Par ailleurs, et conformément à ses engagements RSE visant l'amélioration du bien-être de ses collaborateurs, le Crédit du Maroc a mis en place, en 2019, un dispositif d'écoute et de soutien psychologique. Le partenariat conclu entre le Crédit du Maroc et le Centre International de Psychologie du Travail a pour objectif la mise en place d'une cellule d'écoute et de soutien psychologique afin d'accompagner les collaborateurs qui le souhaitent, et ce au travers de consultations téléphoniques, menées par des psychologues confirmés. Ces professionnels sont à l'écoute des collaborateurs et garantissent une confidentialité totale de tous les entretiens téléphoniques.

Enjeu n°11 - Poursuivre le dialogue avec nos partenaires sociaux dans le respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective

Au Crédit du Maroc, plusieurs instances, représentant les collaborateurs auprès de la Direction Générale, favorisent le dialogue social qui constitue la pierre angulaire du fonctionnement de la banque. Le respect de la liberté d'association et du libre exercice du droit syndical traduit la volonté de la banque d'encourager le dialogue social et d'assurer que les représentants du personnel ne font l'objet d'aucune discrimination.

Enjeu n°12 - Fidéliser et attirer les talents de haut niveau par l'optimisation des conditions de travail

Pour développer l'attractivité, améliorer la créativité et l'engagement, fidéliser les salariés, le Crédit du Maroc s'est inscrit dans une démarche de bien-être au travail. Cette démarche, participative et collaborative favorise l'épanouissement professionnel et personnel tout autant que la réduction des effets du stress et la diminution de l'absentéisme.

Crédit du Maroc met à la disposition de ses collaborateurs, dans toutes les régions du Maroc, un service médical qui a pour mission de veiller à l'amélioration des conditions de vie et de travail.

La banque veille également à assurer la sécurité de ses collaborateurs, quel que soit leur lieu de travail. Elle diffuse

des consignes régulières pour les informer des risques et définir les procédures à respecter en cas d'urgence ou de sinistre.

Ambition n°3 : Hisser le niveau de confiance vis-à-vis de nos parties prenantes

Enjeu n°13 - Agir en cohérence avec les valeurs et la culture du groupe

Le Crédit du Maroc a adopté la Charte éthique commune à l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole. Cette Charte, signée par les Dirigeants du Groupe, souligne les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité portées par le Crédit Agricole. Ce document de référence reprend les principes d'actions et de comportements à respecter vis-à-vis des clients, des collaborateurs, des fournisseurs, de la société et de l'ensemble des parties prenantes, et à partir duquel sont déclinés ou ajustés toutes les autres chartes, tous les codes de conduite et règlements intérieurs dans toutes les entités et métiers du Groupe.

Charte bon payeur

Le Crédit du Maroc est signataire de la Charte Bon Payeur de la CGEM et s'est engagé à établir un système de suivi des paiements des fournisseurs à même de donner un maximum d'assurance sur le respect des délais contractuels et légaux et de respecter les 6 engagements suivants :

- respecter les délais de paiement tels que stipulés dans la loi et/ou tels que fixés dans les contrats signés par l'entreprise ;
- définir ces délais à partir de la date de réception de la facture, hormis les cas de rejet pour défaut de livraison ou de non-conformité, dûment justifiés ;
- établir un système de suivi, auditable, des délais de paiement, sous la supervision et l'autorité de la Direction Générale, ou de la structure expressément désignée par la Direction Générale ;
- publier périodiquement, et au moins une fois par an, un tableau de bord indiquant la situation des paiements ;
- faire valider la conformité du contenu de ce tableau de bord par le ou les Commissaires aux Comptes. Le délai commence à partir de la réception par le Crédit du Maroc de la facture conforme ;
- promouvoir auprès de ses fournisseurs qui vont bénéficier de paiement dans les délais, l'adhésion à cette charte.

Enjeu n°14 - Une gouvernance saine et éclairée

Depuis 1999, le Groupe Crédit du Maroc a opté pour une structure de gouvernance duale. Elle est formée d'un Directoire et d'un Conseil de Surveillance. Le Directoire dirige et gère la banque sous le contrôle du Conseil de

Surveillance dans le cadre des lois marocaines. Trois comités spécialisés viennent renforcer le Conseil de Surveillance, afin d'appréhender en profondeur les diverses problématiques bancaires. Le Comité d'Audit, le Comité des Risques et le Comité de Nomination et de Rémunération permettent ainsi au Conseil d'affiner ses prérogatives. Le Directoire est également appuyé par un Comité de Direction Générale comprenant les membres du Directoire et les Directeurs Généraux Adjointes. Ce schéma de gouvernance favorise l'assistance mutuelle, la coordination entre les différents pôles de gestion et l'optimisation de la stratégie, de la politique de développement et de supervision de notre banque.

Enjeu n°15 - Garantir l'éthique dans les affaires et dans les opérations

Les administrateurs, dirigeants et collaborateurs doivent connaître et appliquer les lois, règlements, normes et standards professionnels ainsi que les procédures applicables. En toute situation et en tout lieu, ils doivent avoir une conduite responsable et éthique. Ils observent un même devoir de discrétion et s'interdisent de diffuser indûment ou d'exploiter les informations qu'ils détiennent. Ils doivent se prémunir de toute situation de conflits d'intérêts afin de préserver, en toutes circonstances, la primauté des intérêts des clients. Ils doivent lutter contre la corruption, à prévenir la fraude et à protéger l'intégrité des marchés et si nécessaire exercer leur droit d'alerte.

Charte éthique

Le Crédit du Maroc a adopté la Charte éthique commune à l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole. Cette Charte, signée par les Dirigeants du Groupe, souligne les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité portées par le groupe. Ce document de référence reprend les principes d'actions et de comportements à respecter vis-à-vis des clients, des collaborateurs, des fournisseurs, de la société et de l'ensemble des parties prenantes, et à partir duquel sont déclinés ou ajustés toutes les autres chartes, tous les codes de conduite et règlements intérieurs dans toutes les entités et métiers du Groupe.

Sensibilisation des collaborateurs à la Conformité

L'ensemble des collaborateurs et nouvelles recrues sont formés au corpus FIDES : la lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

À l'issue de cette formation, les apprenants sont capables de présenter les notions et le cadre réglementaire liés à la corruption, d'expliquer les conséquences de la corruption, de repérer et prévenir certaines situations susceptibles d'engendrer les tentatives de corruption.

Gestion des identités d'accès

Crédit du Maroc a mis en place un outil de gestion des identités d'accès qui permet la synchronisation des différents référentiels dans un référentiel unique des identités permettant le contrôle des accès aux applications par une gestion fine des habilitations, le provisioning automatique des applications du système d'information, les demandes d'accès, l'audit et la traçabilité de l'ensemble des actions liées à la gestion des identités.

Code de conduite

Crédit du Maroc s'est doté d'un Code de conduite qui intègre, en outre, un volet spécifique „anti-corruption“ en application des obligations découlant de la loi Sapin II relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique. Le Code de conduite a été présenté, en septembre 2019, lors des caravanes dans les régions et aux collaborateurs membres du Cercle 2 de la Banque. Il a été ensuite publié sur le site institutionnel du Crédit du Maroc suivi d'une communication interne à destination des collaborateurs afin de permettre son appropriation.



Enjeu n°16 - Consolider notre gestion des risques en incluant l'ensemble des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance

La formation aux critères ESG

Dans le cadre de sa stratégie RSE et dans sa volonté d'accompagner tous ses clients dans la transition vers une économie bas carbone, Crédit du Maroc a lancé un questionnaire auprès des entreprises pilotes qui sont labellisées et donc déjà sensibilisées à l'importance de la RSE.

Ce questionnaire qui traite de domaines extra-financiers tels que la gouvernance, la gestion des ressources humaines, les relations avec les fournisseurs et les pratiques vis-à-vis de l'environnement, fait suite au projet d'intégration des critères de nature environnementale, sociale et gouvernementale (ESG) dans le processus d'octroi du crédit. Par ailleurs, une formation, dispensée en juin 2019, aux collaborateurs de la Direction Corporate Banking et de la Direction des crédits, a été assurée par les responsables RSE du groupe Crédit Agricole S.A.

Cette démarche pose les bases de la volonté du Crédit du Maroc d'intégrer les facteurs ESG dans la relation client.

Enjeu n°17 - Dialoguer et promouvoir nos engagements à l'égard de l'ensemble de nos parties prenantes

Au-delà de la conformité réglementaire, le Crédit du Maroc a mis en place des démarches de dialogue à plusieurs niveaux de son organisation. L'écoute, le dialogue, l'engagement sont essentiels pour développer des relations durables, constructives et transparentes avec les parties prenantes : les collaborateurs, les clients, les actionnaires, les groupes sociaux, les responsables publics et les régulateurs, les syndicats, les fournisseurs et la société en général.



LA FONDATION CRÉDIT DU MAROC

BILAN DES ACTIONS DE LA FONDATION CRÉDIT DU MAROC SUR L'ANNÉE 2019

La Fondation Crédit du Maroc a pour mission l'inclusion des personnes en situation de vulnérabilité et l'ambition de favoriser l'autonomie économique de ses bénéficiaires en investissant dans des projets créateurs de valeur sociale et d'innovation durable.

La Fondation Crédit du Maroc mène ses actions citoyennes autour de 4 axes :

- l'inclusion financière ;
- l'inclusion sociale ;
- l'entrepreneuriat ;
- la promotion de la culture.

Durant l'année 2019, plusieurs actions ont été réalisées, notamment :

SUR L'AXE DE L'INCLUSION FINANCIÈRE

SOS Village d'Enfants

Dans le cadre du partenariat avec SOS Villages d'enfants, la Fondation Crédit du Maroc a accueilli, le 24 janvier 2019, un groupe de trente jeunes. L'objectif de cet événement était de faire découvrir les métiers de la banque et de proposer une formation, assurée par l'Université Crédit du Maroc, en éducation financière.

Mission « banquier solidaire »

Dans le prolongement du financement de la Fondation Al Karama pour la microfinance, Crédit du Maroc s'est engagé à procéder à une appréciation du dispositif relatif aux obligations de vigilance de ladite institution. La Fondation Grameen Crédit Agricole (FGCA) a donc ouvert, à travers le programme « Banquier Solidaire », une mission de conseil au profit de la Fondation Al Karama pour le troisième trimestre 2019. Crédit du Maroc a soutenu cette mission par du bénévolat de compétence par la formation des managers et des contrôleurs sur les exigences et risques LCB-FT. La formation a été assurée, le 16 juillet 2019, dans les locaux de l'IMF Al Karama, par le Responsable de la Sécurité Financière et Sanctions Internationales du Crédit du Maroc.

L'objectif de cette formation était de :

- partager de connaissance sur les exigences LCB-FT
- sensibiliser sur les risques LCB-FT
- présenter le questionnaire Wolfsberg adapté à la microfinance

LCB-FT : Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme

Questionnaire Wolfsberg : questionnaire Anti-Money Laundering (AML)

SUR L'AXE DE L'INCLUSION SOCIALE

Don de matériel

Dans le cadre de ses partenariats, la Fondation Crédit du Maroc a procédé au don d'ordinateurs au profit des associations suivantes : AL JISR (20 ordinateurs) et ESPOD (10 ordinateurs).

Campagne de solidarité Ramadan 2019 : #Ftourlikoum

Dans le cadre de la campagne de solidarité ramadan #FtourLikoum2019, les dons collectés auprès des collaborateurs se sont élevés à 31 770 dirhams. La Fondation Crédit du Maroc a contribué à hauteur de 43 230 dirhams, ce qui a permis de constituer une enveloppe de 75 000 dirhams et de distribuer ainsi 5 000 ftours. Par ailleurs, 85 collaborateurs bénévoles ont participé aux préparatifs et aux distributions de ftours sur le terrain.



Campagnes solidaires rentrée scolaire



La Fondation Crédit du Maroc s'est engagée au côté de SOS Villages d'enfants pour organiser une série d'opérations ambitieuses à caractère caritatif et sociétal.

Dans ce cadre, une cérémonie de remise de chèques a été organisée, le 17 septembre 2019, à l'Université Crédit du Maroc afin de récompenser, sous forme de bourses d'études supérieures, trois bacheliers méritantes qui ont terminé avec succès, par force de travail et d'acharnement, leur parcours scolaire pour entamer leur intégration dans un cycle supérieur. Au-delà de ces trois bourses d'études d'une valeur de 20 000 dirhams chacune, une aide à l'insertion professionnelle est prévue, avec une proposition de stages en rapport avec la formation des jeunes diplômées et qui viendront compléter l'effort d'éducation nécessaire à l'insertion dans la société.

Campagne de solidarité hiver 2019

Du 15 novembre au 31 décembre s'est tenue la campagne hiver pour la collecte de vêtements chauds.

Les 26 et 27 novembre, des bénévoles de l'association SOS Village ont pris place au niveau de Casablanca et de Rabat pour recruter de nouveaux parrains de l'association.

Cette initiative a permis le recrutement de 11 nouveaux parrains et marraines.

SUR L'AXE DE LA PROMOTION DE L'ENTREPRENEURIAT

Le prix de l'entrepreneuriat

Dans un contexte national marqué par des besoins grandissants en accompagnement en matière d'entrepreneuriat, d'innovation et d'incubation de talents, la Fondation Crédit du Maroc innove en lançant en partenariat avec Bidaya, incubateur social Green Tech au Maroc du Groupe SOS Pulse, le prix «Start Your Project, with Fondation Crédit du Maroc et Bidaya» pour soutenir les projets à caractère social et environnemental.

Ouvert à l'ensemble des entrepreneurs ayant réalisé et terminé leur incubation au sein des cinquième et sixième promotions de Bidaya, le prix permet d'offrir aux équipes gagnantes une base solide pour démarrer leurs projets. En effet, les entrepreneurs sont accompagnés durant toute l'année par l'association Bidaya en leur donnant accès à des espaces de co-working, des formations, du coaching et à un réseau mondial de startups.

À l'issue d'une première sélection faite sur treize startups, six ont été choisies pour soutenir leur projet devant un jury, composé des membres de la Fondation Crédit du Maroc, de Bidaya et de la société civile, le mardi 17 septembre 2019, à l'Université du Crédit du Maroc.

A l'issue d'une séance de présentation riche en débats, le jury a décerné des prix aux 3 projets vainqueurs.

SUR L'AXE DE LA PROMOTION DE LA CULTURE

Orchestre Philharmonique du Maroc

Dans le cadre de son engagement à promouvoir et à soutenir des initiatives culturelles à vocation éducative, la Fondation Crédit du Maroc a organisé, au profit des enfants des collaborateurs de la région Rabat/Kenitra, des jeunes filles de l'Association Al Mouassat de Rabat (Entraide Nationale) et des enfants souffrants d'un retard de développement psychomoteur des centres Malaïka de Rabat et de Salé, une sortie culturelle pour assister à la répétition générale du ballet Roméo & Juliette

Fondation Ténor pour la Culture – Programme Mazaya

Par le biais de la formation au métier de musicien professionnel, MAZAYA entend lutter contre la précarité et l'exclusion sociale de jeunes issus de milieux défavorisés.

Depuis 2018, la Fondation Crédit du Maroc s'est engagée à prendre en charge deux enfants en versant une contribution financière annuelle pour une durée de cinq années.

Instituts Français du Maroc

Dans le cadre de la promotion de la culture, la Fondation Crédit du Maroc a permis aux enfants des collaborateurs de Casablanca, des enfants des associations SOS Village d'Enfants et Al Jisr d'assister à la projection exclusive du film « DILILI à Paris ».





RAPPORT DE GESTION 2019



Sommaire

I. CONTEXTE MACRO-ECONOMIQUE ET FINANCIER	4
1. Conjoncture économique	4
2. Environnements bancaire et financier	7
II. DEVELOPPEMENT	10
A. Activité commerciale	10
1. Marketing.....	10
2. Distribution	15
B. Réalisations commerciales	17
1. Clients	17
2. Produits.....	17
3. Ressources & Emplois	18
4. Focus sur le leasing et factoring.....	21
5. Focus sur la finance participative.....	21
6. Focus sur l'international	22
III. FONCTIONNEMENT	24
1. Ressources humaines.....	24
2. Projets de transformation.....	27
3. Investissements	29
IV. RESPONSABILITE SOCIETALE DE L'ENTREPRISE -RSE-	33
1. RSE	33
2. Fondation Crédit du Maroc.....	35
V. SATISFACTION CLIENTS ET RECLAMATIONS	39
1. Ancrage de la culture client	39
2. Optimisation des parcours client	39
3. Mesure de la satisfaction client	39
4. Amélioration continue	40
VI. ANALYSE DES RISQUES	42
VII. ANALYSE DES COMPTES	44
1. Comptes consolidés	44
2. Comptes IFRS	46
3. Comptes sociaux : compte de résultat du Crédit du Maroc.....	50
VIII. ANALYSE DES COMPTES DES FILIALES	52
1. Crédit du Maroc Assurances	52
2. Crédit du Maroc Leasing et Factoring	52
3. Crédit du Maroc Offshore	53
4. Crédit du Maroc Capital	53
5. Crédit du Maroc Patrimoine	54
6. Société Immobilière et Financière Marocaine (SIFIM).....	54
7. Fenêtre participative Arreda.....	55
IX. PERSPECTIVES D'AVENIR	57
X. PROPOSITION D'AFFECTATION DU RESULTAT	59
XI. ANNEXE 1 : ÉTATS DE SYNTHÈSE COMPTES SOCIAUX	60
XII. ANNEXE 2 : ÉTATS DE SYNTHÈSE COMPTES CONSOLIDÉS	68



Contexte macro- économique et financier

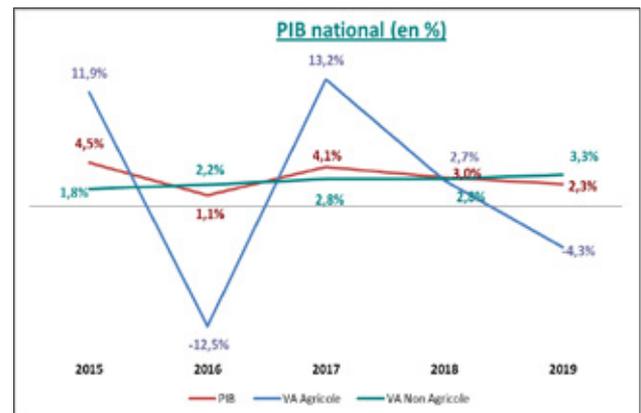
I. Contexte macro-économique et financier

1. Conjuncture économique

1.1 Économie nationale

L'année 2019 a été marquée par une décélération de la croissance de l'économie marocaine à +2,3% contre +3,0% une année auparavant. Ce ralentissement est principalement engendré par le repli de la valeur ajoutée primaire à -4,3% en 2019 au lieu d'une croissance de +2,7% en 2018 sous l'effet d'une pluviométrie défavorable.

Les activités non-agricoles ont, par ailleurs, enregistré un rythme de croissance plus soutenu de +3,3% au lieu de +2,8% en 2018, attribuable notamment à la progression du secteur tertiaire. Toutefois, ces activités ont été influencées par des tendances défavorables des activités secondaires, notamment le ralentissement des activités extractives et des industries de transformation.



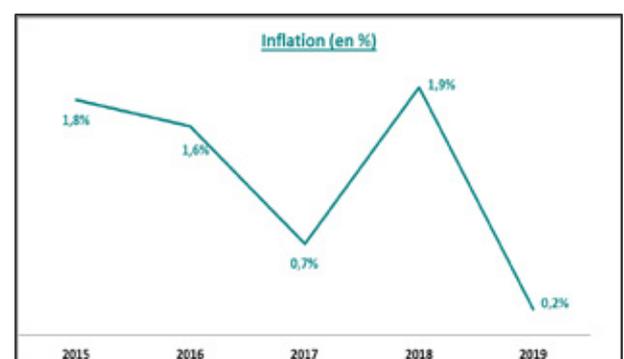
En ce qui concerne les perspectives de l'économie marocaine en 2020, le dernier rapport du HCP table sur une croissance économique de +3,5% compte tenu d'une hausse estimée à +6,4% de la valeur ajoutée agricole.

Ces prévisions tiennent compte, également, de l'amélioration de la demande mondiale adressée au Maroc de près de +3% en 2020 au lieu de +1,5% en 2019 et de la reprise attendue des transferts des marocains résidents à l'étranger et des investissements directs étrangers après leur tassement en 2019.

1.2 Inflation

A fin 2019, l'inflation affiche une décélération de sa croissance pour se situer à +0,2% contre +1,9% une année plus tôt.

A l'origine de cette dernière évolution, la baisse de l'indice des prix des produits alimentaires de -0,5% conjuguée à la hausse de celui des produits non alimentaires de +0,9%.



1.3 Commerce extérieur

Les résultats des échanges extérieurs au titre de l'année 2019 sont marqués par un accroissement du déficit commercial qui passe à -209 Mds Dhs contre -206 Mds Dhs à fin décembre 2018. Cette évolution est due à une hausse plus importante en valeur des importations qui augmentent de +9,6 Mds Dhs (+2,0%) que celle des exportations qui progressent de +6,6 Mds Dhs (2,4%).

Le taux de couverture gagne, par ailleurs, +22 bps à 57,4% au lieu de 57,2% un an auparavant.



La hausse des importations de biens est imputable principalement à l'accroissement des achats de biens d'équipement (+5,5%), des produits finis de consommation (+4,3%), des demi-produits (+4,5%) et des produits alimentaires (+4,4%). En revanche, les produits énergétiques et les produits bruts affichent une baisse respective de -7,2% et -10%.

Pour leur part, les exportations s'établissent à 282 Mds Dhs à fin décembre 2019 contre 275,4 Mds Dhs une année plus tôt, soit une progression de +2,4%. Cette hausse est due à la progression des exportations des secteurs de l'automobile (+6,6%), de l'agriculture et l'agro-alimentaire (+4,1%), de l'aéronautique (+7,3%) et de l'industrie pharmaceutique (+1,5%).

Par ailleurs, les exportations enregistrent une baisse pour les secteurs du textile et cuir (-2,3%), des autres extractions minières (-7,3%), de l'électronique (-3,1%) et des phosphates et dérivés (-5,9%).

1.4 Secteur agricole

L'activité agricole a affiché une contraction de -5,4% en 2019 sous l'impact des conditions climatiques défavorables marquées par une faible pluviométrie et par une mauvaise répartition temporelle des précipitations. Ainsi, la production céréalière n'a pas dépassé les 52 Mdhs, en baisse de -50% par rapport à 2018 et de -34% par rapport à la moyenne réalisée entre 2008 et 2017. Toutefois, ce recul a été atténué par la performance des autres cultures, notamment, les cultures maraîchères, industrielles et l'arboriculture. Par ailleurs, les progressions les plus importantes sont celles des agrumes et des olives qui ont progressé respectivement de +15% et de +22% par rapport à la campagne précédente.

En revanche, la production des filières animales, qui représente près de 30% de la production agricole globale, s'est stabilisée en 2019. Elle a été légèrement affectée par le déficit pluviométrique.

1.5 Secteur non agricole

a- Industries manufacturières

Les industries manufacturières ont connu un manque de dynamisme, affichant une progression de +2,4% en 2019 au lieu de +3,5% enregistrée en 2018. Ceci est dû au ralentissement conjugué des industries alimentaires, sous l'effet de la baisse de l'offre céréalière et des industries chimiques, mécaniques et métallurgiques, impactées par le net ralentissement de la demande extérieure. Les activités du secteur du textile et habillement ont, en revanche, consolidé leur rythme de croissance à +4,3% au lieu de +3,1% en 2018 grâce à la bonne tenue de la branche confection.

b- Bâtiment et travaux publics

Le secteur du bâtiment et des travaux publics a connu une légère amélioration avec une croissance de près de +1,4% en 2019 au lieu de +0,1% en 2018, bénéficiant notamment de la poursuite des projets d'infrastructure et de la consolidation de l'investissement public. Cependant, la branche du bâtiment continue à ralentir suite aux nombreuses contraintes liées notamment à l'inadéquation entre l'offre et la demande sur le marché immobilier et aux coûts élevés de construction, qui ont pénalisé les investissements des promoteurs immobiliers.

c- Activités minières

La valeur ajoutée du secteur minier affiche un taux de croissance en décélération à +3,0% en 2019 au lieu de +4,7% en 2018, suite à la baisse de la production marchande du phosphate

roche. Par ailleurs, la reprise des exportations des engrais chinoises et la diminution des importations de l'Inde ont impacté la demande adressée à la branche phosphatée, dans un contexte marqué par une baisse des cours du phosphate au niveau international.

d- Tourisme

Le secteur du tourisme continue d'afficher une bonne performance avec une progression de +5,2% des arrivées aux postes de frontières à fin 2019 par rapport à la même période en 2018 (+5,4% pour les touristes étrangers et +5,0% pour les marocains résidents à l'étranger).

Les principaux pays émetteurs ont affiché des hausses importantes au cours de cette période à savoir l'Italie (+9%), le Royaume-Unis (+8%), la France (+6%), l'Allemagne (+5%), l'Espagne (+6%), la Hollande (+4%).

e- Automobile

Selon les statistiques de l'association des importateurs de véhicules au Maroc (AIVAM) arrêtées à fin 2019, les ventes de voitures neuves se sont établies à 165 918 unités enregistrant une régression de -6,9% par rapport à l'année 2018, qui avait connu une hausse de +5,2 %.

Par ailleurs, les exportations du secteur automobile marquent une bonne dynamique avec une progression de +5,4% à fin novembre 2019. Cette évolution résulte essentiellement de la progression des ventes du segment câblage (+8,2%) et de l'intérieur des véhicules et sièges dans une moindre mesure (+11,9%). Ces deux segments demeurent bien orientés, profitant de l'évolution favorable de la demande extérieure qui leur est adressée.

1.6 Autres flux financiers

Le dynamisme de la demande intérieure provient essentiellement de la consommation des ménages qui reste le moteur de la croissance économique nationale en 2019. Malgré la modération des revenus des ménages liée au ralentissement de l'activité agricole en 2019 et à une quasi-stagnation des transferts des MRE, la consommation des ménages a maintenu son rythme de croissance à +3% et sa contribution à la croissance du PIB à 2 points.

1.7 Finances publiques

La situation des charges et des ressources du Trésor arrêtée à fin 2019, en comparaison avec l'année 2018, fait apparaître un déficit du Trésor de 46,7 Mds Dhs contre 40,9 Mds Dhs à fin décembre 2018.

Les recettes ordinaires brutes se sont accrues de +5,5% sans tenir compte du versement en 2018 de 24 Mds Dhs du compte d'affectation spéciale intitulé « Compte spécial des dons des pays du Conseil de Coopération du Golfe » au profit du budget général. Compte tenu de ce versement, les recettes ordinaires brutes enregistrent une baisse de -4,1%. Ceci s'explique par la hausse des droits de douane de +0,5%, des impôts indirects de +4,9% et des droits d'enregistrement et de timbre de +0,5%, conjuguée à la baisse des impôts directs de -0,7% et des recettes non fiscales de -29,4%.

Concernant les dépenses émises au titre du budget général, elles marquent une hausse de +11,7% par rapport à fin décembre 2018 pour s'établir à 360 Mds Dhs, en raison de l'augmentation de +9,2% des dépenses de fonctionnement, de +3,7% des dépenses d'investissement et de +28,1% des charges de la dette budgétisée.

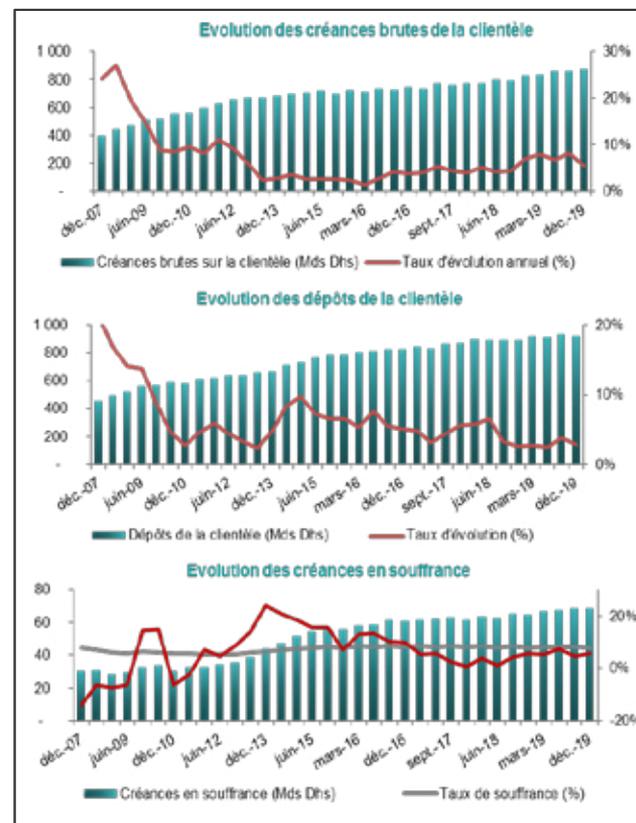
2. Environnements bancaire et financier

2.1 Secteur bancaire

Les crédits bancaires enregistrent à fin 2019 une augmentation de +5,6% par rapport à la même période de 2018. Cette bonne tenue est redevable principalement à la hausse des crédits de trésorerie de +12,1% suivie des crédits à l'équipement qui progressent de +4,3%, des crédits aux particuliers qui augmentent de +2,8% et dans une moindre mesure des crédits aux promoteurs immobiliers qui enregistrent une hausse de +2,3%.

Les dépôts de la clientèle affichent une hausse de +2,7% à fin 2019. Cette performance tient compte de l'augmentation des ressources à vue de +5,5% et de la hausse des comptes d'épargne de +4,6%. Les dépôts à terme affichent, en revanche, une baisse de -5,4%. Hors dépôts à terme, les ressources évoluent de +4,4%.

Les créances en souffrance affichent, quant à elles, une hausse de +5,6% à fin décembre 2019. De son côté, le taux de contentieux du secteur bancaire se stabilise à 7,8%. Par ailleurs, le taux de couverture ressort à 68,9% en hausse de +75 bps par rapport à la même période de 2018.



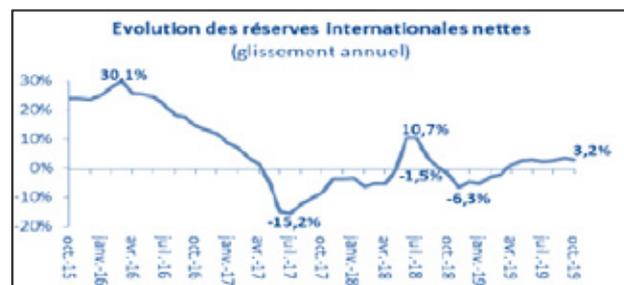
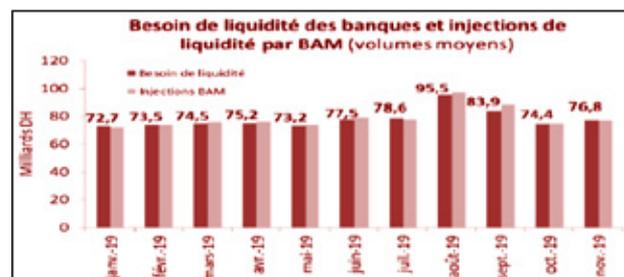
2.2 Marchés monétaire et obligataire

A fin 2019, le besoin de liquidité des banques s'est légèrement creusé pour se situer en moyenne à 76,8 Mds Dhs.

Dans ce sens, les réserves internationales nettes ont poursuivi leur progression avec une évolution de +6,1% à 244 Mds Dhs, soit un peu plus de 5 mois d'importations.

Pour leur part, les taux appliqués sur le marché des bons du Trésor se sont orientés globalement à la baisse. Les plus importantes baisses concernent les maturités du moyen/long terme (entre -18 bps et -49 bps).

La sortie du Maroc sur le marché financier international opérée le 21 novembre a permis la levée d'un Eurobond d'un montant de 1 Md d'euros assorti d'une maturité de 12 ans et d'un spread de 139,7 bps, soit un taux d'intérêt de 1,5%.



2.3 Marché boursier



La bourse de Casablanca clôture l'année 2019 sur une performance de +7,1% pour le MASI et de +7,4% pour le MADEX.

Par ailleurs, la volumétrie annuelle sur le marché central se situe à fin 2019 à 31,2 Mds Dhs en régression de -16,0% sur l'année 2019.

Quant à la capitalisation globale du marché, elle a augmenté de +44,5 Mds Dhs pour s'établir à 626,6 Mds Dhs à fin 2019 en comparaison avec 2018 soit une hausse de +7,6%.

Pour sa part, la valeur Crédit du Maroc a clôturé l'année sur un cours de 560,0 dirhams, soit une contre-performance annuelle de -6,4%. Notons, par ailleurs, que 264 255 actions Crédit du Maroc ont changé de main durant l'année 2019. Cette quantité ne représente que 2,4% du capital total du Crédit Du Maroc.



Crédit du Maroc

- Analyse de l'activité – Développement

II. Développement

A. Activité commerciale

1. Marketing

a- Le crédit immobilier au cœur du positionnement commercial du Crédit du Maroc

▪ **Crédit immobilier**

La stratégie du Crédit du Maroc a placé le crédit immobilier au cœur de ses priorités de développement pendant l'année commerciale 2019.

Le premier semestre de l'année a vu le lancement de plusieurs actions, notamment, la campagne #Rabe7, une offre axée sur des promesses client, basées sur un accord de principe immédiat, des délais de réponses rapides, ainsi que sur une tarification attractive. La période a été notamment marquée par le lancement d'un dispositif d'animation autour de l'écosystème habitat (promoteurs immobiliers, entreprises partenaires...).



Le deuxième semestre 2019 a connu une innovation majeure sur le crédit immobilier avec le lancement, pour la première fois au Maroc, d'une vente privée crédit habitat sur le web. Cette vente privée a été organisée autour de deux phases. Une phase d'inscription avec un nombre limité de formulaires disponibles sur le WEB donnant accès, pour les inscrits, à une offre très compétitive communiquée dans la phase reveal. Cette offre a suscité l'intérêt des consommateurs. En effet, l'ensemble des formulaires d'inscription ont été concommés en 5 jours seulement, au lieu de 10 jours prévus initialement.



Par ailleurs, le 2^{ème} semestre a connu le lancement du premier « Club Métier Crédit Habitat », à l'Université Crédit du Maroc qui a été l'occasion pour le réseau et les métiers support de se retrouver. Cette journée d'échange sur la thématique habitat a été animée par différents intervenants internes et externes avec la présence du Directeur e-immo de Crédit Agricole SA.



Enfin, deux nouvelles éditions des ventes flash sur le crédit habitat ont été lancées en 2019 s'appuyant sur une offre attractive et un dispositif de communication digital.

▪ **Crédit à la consommation**

Afin de maintenir la dynamique et la bonne performance enregistrées durant l'année 2018, Crédit du Maroc a lancé plusieurs initiatives tout au long de l'année 2019, accompagnées d'un dispositif de marketing relationnel pour répondre aux besoins de financement de sa clientèle. Les « Happy Days Conso » ont permis au Crédit du Maroc de proposer à ses clients et prospects une offre compétitive sur une durée limitée.



Deux temps forts crédit à la consommation ont été lancés au cours de 2019. Le premier, de début mars à fin mai, a proposé une offre promotionnelle attractive, appuyée par un dispositif multicanal soutenu. Le second temps fort a été lancé à partir du mois de juillet pour accompagner les clients durant une période de forte concentration des dépenses.



Par ailleurs, des actions ont été lancées pour accompagner les clients à différentes occasions, notamment, une action spéciale pour célébrer la journée de la femme.

L'année 2019 a été clôturée par le lancement de deux ventes flash respectivement en octobre et en décembre, proposant une offre compétitive appuyée par un dispositif digital et multicanal renforcé.



b- De nouveaux leviers pour redynamiser l'activité d'épargne

Une nouvelle approche commerciale de l'activité épargne

Crédit du Maroc a lancé une nouvelle approche commerciale de l'épargne orientée sur les besoins de la clientèle, à savoir « les rendez-vous épargne » qui a débuté en mars 2019. Ces rendez-vous visent à renforcer la connaissance client en termes de besoins en épargne et placement afin de leur apporter une réponse personnalisée.

L'opération a été accompagnée par un dispositif d'animation commerciale, de formation, de déploiement d'outils d'aide à la vente et de pilotage de la collecte.

Par ailleurs, un dispositif d'incitation pour la mise en place des virements permanents a été mis en place lors de l'ouverture des comptes sur carnets.



c- Une activité bancassurance bénéficiant d'un modèle intégré au service des ambitions de développement du Crédit du Maroc sur ce marché

Crédit du Maroc poursuit le déploiement de sa stratégie résolument orientée client. Cela se traduit notamment par le déploiement en 2019 d'une approche conseil, réalisant un bilan 360° sur l'ensemble des univers de besoins bancassurance, permettant d'accompagner le client sur tous ses projets afin de lui proposer des solutions personnalisées.

Par ailleurs, l'offre bancassurance s'est étoffée en 2019 avec la commercialisation de deux nouveaux produits dédiés (Liberis Patrimoine Premium et Liberis Assistance Premium) venant répondre aux besoins d'une clientèle ciblée.

Enfin, Crédit du Maroc est engagé dans l'amélioration de l'expérience globale de ses clients et multiplie les points de contact avec ces derniers : agence, centre de relations client, site institutionnel et une application dédiée qui verra le jour en 2020. Ces mesures permettront également au réseau d'agences de se recentrer davantage sur son rôle de conseil.



d- La banque au quotidien... à la conquête de la clientèle des jeunes

Le segment des jeunes représente un levier majeur dans la stratégie de développement de la base clients du Crédit du Maroc. De ce fait, Crédit du Maroc a lancé sa nouvelle offre Mozaïc qui vient répondre aux besoins des 18-35 ans. Cette nouvelle offre a été enrichie par le lancement en décembre du nouveau site Mozaïc qui intègre notamment un dispositif d'acquisition en ligne des clients jeunes.

e- Crédit du Maroc dynamise son activité monétique à travers plusieurs campagnes d'activation et d'équipement et sa participation à la campagne CMI

L'année 2019 a été marquée par plusieurs initiatives visant la promotion du paiement par carte et l'e-commerce à l'échelon national et international.

Dans ce cadre, Crédit du Maroc a lancé avec ses partenaires plusieurs actions visant à dynamiser l'activité monétique et à promouvoir l'utilisation des cartes par ses clients, notamment :

- une campagne de promotion des cartes Visa en paiement qui s'est déroulée du 8 mai au 21 juin autour de la thématique de la CAN 2019 et sous forme d'un jeu Tombola. Cette action a permis de dynamiser les volumes de paiement au Maroc et à l'international et de faire bénéficier les clients de nombreux cadeaux dont un voyage en Egypte pour assister à l'un des matchs de l'équipe nationale du Maroc.
- lancement à partir du 10 juin au 31 décembre 2019, d'un dispositif terrain qui consiste à encourager l'émission des cartes et à développer la qualité de l'équipement et le taux d'activation.
- participation à la campagne, lancée conjointement par le CMI & Mastercard, du 15 juillet au 15 septembre 2019, sous la thématique de la rentrée scolaire pour promouvoir l'usage des cartes Mastercard en paiement. Plusieurs clients du Crédit du Maroc ont ainsi bénéficié du remboursement des frais liés à la thématique autour de la scolarité.
- enfin, Crédit du Maroc a lancé au cours du dernier trimestre une campagne, qui repose sur des vidéos éducatives, visant à mieux faire connaître les bénéfices des cartes Visa du Crédit du Maroc auprès de ses clients et non clients.



f- Crédit du Maroc à la conquête de la clientèle des professions libérales et TPE

Pour répondre à son ambition de développer sa présence auprès des professions libérales, Crédit du Maroc a mis en place, début 2019, un fil rouge fonds de commerce accompagné par la mise en place du dispositif terrain « Jeudi PROS » afin d'aller à la rencontre des professionnels et leur apporter des réponses adaptées à leurs besoins.



Crédit du Maroc a aussi renforcé sa présence dans les événements communautaires avec la participation au congrès des gastro-entérologues.

Par ailleurs, deux temps forts autour du financement ont été lancés durant les moments clés de l'année afin d'accompagner les professionnels et TPE dans la réalisation de leurs projets. A l'instar des années précédentes, un focus a été mis sur le leasing avec une offre promotionnelle compétitive et un dispositif d'accompagnement multicanal.

Un fil rouge dédié sur l'ensemble des segments Professionnels, PME et GE a été lancé ciblant les flux, l'activité des terminaux de paiement électroniques et les nouvelles installations avec un pilotage rapproché et une animation conjointe avec les équipes du CMI.

g- Crédit du Maroc consolide son positionnement sur le marché agricole-agroalimentaire.

L'année 2019 confirme la bonne dynamique du Crédit du Maroc sur l'accompagnement de l'activité agricole, avec une production stable par rapport à 2018, malgré un marché en forte baisse notamment sur le machinisme.



Ces réalisations ont été possibles grâce à une activité commerciale bien rythmée, une mobilisation de la force de vente sur tous les moments forts de la banque (fil rouge et campagnes) une animation rapprochée des équipes en central et en région, et une forte proximité avec les partenaires notamment ceux du machinisme.

La 14^{ème} édition du Salon International de l'Agriculture au Maroc (SIAM) a été l'occasion pour Crédit du Maroc de confirmer sa participation différenciée en vue de renforcer son positionnement auprès de la clientèle du secteur. Cette participation a été accompagnée par un dispositif d'animation dédié et l'organisation d'une conférence sous le thème « les défis de l'emploi agricole et le développement de l'agriculture ».



En marge du SIAM, une table ronde a été organisée avec la participation des conseillers agricoles et des membres du Comité de Direction Générale de la banque autour d'ateliers de travail et d'échange.

Un dispositif d'animation régulier avec les partenaires du machinisme agricole a permis de saisir les retombées du SIAM.



Crédit Du Maroc a organisé du 13 au 15 mars à Agadir les Agridays BPI 2019, une rencontre annuelle des filiales internationales du groupe Crédit Agricole en France sur le marché agri/agro. Depuis 2015, cet événement est un rendez-vous annuel d'échange et de partage autour des meilleures pratiques sur l'activité agricole. Après une première matinée très riche en échanges autour des réalisations et projets des différentes entités, les équipes ont été sur le terrain pour rendre visite à des clients remarquables par leur exploitation des meilleures techniques agricoles.

h- Crédit du Maroc renforce sa dynamique sur le marché des entreprises

Dans le but de mieux répondre aux besoins de la clientèle corporate et de continuer à accompagner les entreprises à l'international, Crédit du Maroc a enrichi sa solution d'e-banking à l'international avec un nouveau module transfert, offrant aux clients un parcours 100% dématérialisé.



Crédit du Maroc a également étoffé sa gamme de solutions au quotidien à travers le lancement du pack entreprises destiné aux petites et moyennes entreprises, de la nouvelle carte exécutive et de l'e-banking off-shore : service de banque à distance dédié aux clients offshore. Crédit du Maroc a aussi enrichi son offre de placement destinée aux investisseurs institutionnels avec le lancement de l'OPCVM OMLT «CDM Obligations».



Pendant l'année 2019, la banque a également lancé une campagne de communication axée sur les flux internationaux à travers des témoignages clients « **Ils nous font confiance** ». Cette

campagne a été accompagnée par un dispositif média et hors média confirmant la position du Crédit du Maroc en tant que banque de référence sur ce domaine.

Pour renforcer sa position de banquier conseil des entreprises, Crédit du Maroc a poursuivi les rendez-vous corporate sur la thématique du commerce international avec l'organisation de deux éditions sur Casablanca-Rabat et Tanger.

Par ailleurs, dans la continuité de la stratégie du Crédit du Maroc, visant à accompagner les secteurs clés de l'économie, plusieurs actions ont été réalisées sur les secteurs de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de l'automobile; notamment, la participation des équipes commerciales et des lignes métiers spécialisées à la 6^{ème} édition du salon de la sous-traitance automobile tenue du 25 au 27 septembre à Tanger.



i- Crédit du Maroc lance son premier Digital Day et crée sa Digital Factory

L'année 2019 a été marquée par le lancement de la Digital Factory du Crédit du Maroc, un nouveau lieu de travail qui a pour mission d'accompagner la transformation digitale au sein de la banque en utilisant des méthodes agiles et efficaces.



Crédit du Maroc a également organisé la 1^{ère} édition du Digital Day regroupant plus de 60 personnes multi-métiers avec des intervenants experts en innovation et en transformation digitale.

j- Crédit du Maroc lance sa nouvelle application mobile my CDM

Crédit du Maroc a lancé en décembre 2019 une première version de la nouvelle application mobile « my CDM ». Il s'agit d'un projet conduit en mode agile par la Digital Factory ayant mis à contribution plusieurs acteurs tant internes qu'externes.



L'application mobile « my CDM » a pour vocation de proposer aux clients de Crédit du Maroc des services à forte valeur ajoutée, au fur et à mesure des livraisons des prochaines versions.



Le lancement a été initié au niveau du store Google pour les utilisateurs sous Android avant d'être généralisé sur l'Apple store pour les utilisateurs iOS. Les premières retombées sont positives avec un nombre d'utilisateurs uniques équipés de la nouvelle application qui croît à un rythme soutenu.

k- Crédit du Maroc lance le nouveau site d'acquisition en ligne Mozaïc

Après avoir lancé en fin d'année le premier site bancaire spécialisé dans le crédit immobilier immobilier.creditdumaroc.ma, Crédit du Maroc renforce son positionnement sur l'axe de l'acquisition digitale avec le lancement d'un nouveau dispositif multicanal via le nouveau site Mozaïc.creditdumaroc.ma. L'objectif étant de mieux répondre aux besoins des clients notamment la clientèle des jeunes (18-35 ans).



l- Crédit du Maroc organise son premier Brunch Digital

Crédit du Maroc a organisé la première édition de son Brunch Digital regroupant plusieurs ambassadeurs du digital de différentes directions, avec la participation d'intervenants externes experts en matière d'innovation et d'acculturation digitale.

Cette édition a été l'occasion de faire un retour d'expérience sur les deux dispositifs de mise en marché lancés en 2019, à savoir la nouvelle application mobile et le nouveau site Mozaïc.

2. Distribution

a- Des conseillers formés à une nouvelle approche relationnelle et commerciale ACE et qui disposent de nouveaux outils commerciaux (NCT)

Afin d'améliorer l'expérience client et d'unifier davantage les collaborateurs autour d'une démarche relationnelle structurée, Crédit du Maroc a décidé de former l'ensemble des collaborateurs des agences à une nouvelle approche relationnelle et commerciale ACE (Access, Conseil et Expert) entièrement adaptée aux métiers de la banque. Cette approche s'inscrit dans le Projet d'Entreprise du Crédit du Maroc qui vise à accroître la satisfaction client afin de devenir la banque préférée de ses clients.

Par ailleurs, de nouveaux outils commerciaux (New Commercial Tools), plus ergonomiques, ont été déployés pour l'ensemble des collaborateurs, en parfaite cohérence avec la nouvelle approche relationnelle (ACE), marquant ainsi la volonté du Crédit du Maroc de mieux structurer les entretiens avec ses clients.

Au cœur de ses priorités, Crédit du Maroc vise à rencontrer ses clients de manière proactive, être volontariste et élargir les canaux de contact avec ses clients, et ce, dans le but de leur apporter des solutions personnalisées.

b- Des projets d'autonomie client et des solutions digitales qui accompagnent le projet de transformation de la banque

L'année 2019 a été aussi rythmée par la mise en place de projets structurants autour de l'autonomie client. Ainsi, le déploiement sur la région de Casablanca du dispositif de scannérisation des chèques en agence (Diva) et la généralisation, sur tout le Royaume, du nouveau processus de récupération du code PIN par SMS lors d'une souscription de carte et de recalcul de code PIN, ont permis l'amélioration des parcours client et collaborateur.

Crédit du Maroc a également renforcé en 2019 ses parcours d'acquisition digitale avec le lancement du mini site Mozaïc. Ce site dédié est un levier de conquête efficace sur la cible des 18 à 35 ans. Les prospects qui s'y connectent sont ensuite rappelés par le Centre de Relations Client qui qualifie et positionne l'ensemble des rendez-vous en agence pour une approche personnalisée et en proximité.

c- Un développement des nouveaux métiers du Crédit du Maroc et de son réseau au service des clients

▪ **Déploiement de la banque privée sur l'ensemble du Royaume**

Crédit du Maroc a choisi de développer son réseau banque privée dans tout le Royaume du Maroc. L'ambition du CDM est de devenir la banque de référence sur le marché du haut de gamme via un service de qualité et un traitement personnalisé des besoins de cette clientèle.



Ainsi, Crédit du Maroc a renforcé son positionnement sur ce marché par le déploiement de nouveaux espaces dédiés à la clientèle banque privée dans l'ensemble des régions avec une offre dédiée exclusivement à cette clientèle. Ce sont 14 conseillers spécialisés dans 10 espaces banque privée et 2 nouvelles agences banque privée qui ont été déployés sur toutes les régions du Maroc.

Grâce à ces réalisations, la banque privée Crédit du Maroc a été élue « meilleure banque privée du Maroc » en 2019 par le prestigieux magazine Global Finance.

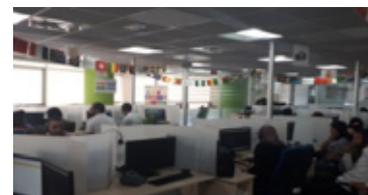
▪ **Lancement officiel de la fenêtre participative avec des réalisations visibles et encourageantes**

L'inauguration des douze points de vente de la fenêtre participative Arreda a été organisée dans chaque région pour marquer le lancement officiel de la nouvelle activité. A cette occasion, les collaborateurs de la région et les équipes ont accueilli de nombreux clients, prospects, partenaires et leaders d'opinion régionaux pour présenter les nouvelles offres Arreda.

Le lancement de l'offre de financement habitat a connu un véritable succès commercial, en phase avec les objectifs attendus et en réponse aux besoins de cette clientèle.

▪ **Le Centre de Relations Client : une meilleure qualité de service et plus de solutions pour les clients**

Le Centre de Relations Client a déployé de nouvelles activités au service des clients, notamment, de nouvelles consultations (recalcul du code PIN, commande de chéquier, etc.) ainsi que des lignes client dédiées à la bancassurance et à l'octroi de crédit.



B. Réalisations commerciales

1. Clients

a- Une évolution de la base clients actifs de +3,7%

La base clients actifs poursuit sa progression avec une évolution de +3,7% en 2019. Cette performance est portée par une dynamique sur le fonds de commerce tout au long de l'année sur l'ensemble des marchés.

Notons que cette progression s'accompagne d'une amélioration de la qualité des entrées en relation avec un taux d'attrition qui passe à 29% en 2019 au lieu de 32% en 2018.

2. Produits

a- Cartes : Les nouvelles souscriptions repartent à la hausse avec un taux d'équipement des clients actifs de 95,6%



Le stock des cartes enregistre également une progression de +3,2%.

Au niveau de l'usage, le volume des paiements sur les sites marchands marocains progresse de +14% pour les cartes Crédit du Maroc.

b- Packages : une croissance de +12,5% de la production avec un taux d'équipement en amélioration



Le stock des packages suit la même tendance haussière avec une progression de +6,8% portant ainsi le taux d'équipement à 79%.

c- Une bonne orientation des indicateurs digitaux et un renforcement du dispositif digital

Le site institutionnel du Crédit du Maroc a enregistré un nombre total de **589 559** visiteurs uniques en 2019.

La maturité acquise sur les campagnes digitales notamment les « happy days » et les « ventes flash » a permis de générer plus de



visites sur le site institutionnel et sur le site e-immo ainsi qu'une progression des opportunités commerciales issues des canaux digitaux.

En dépit de son lancement récent en fin d'année, l'application my CDM compte déjà 37 940 utilisateurs.



d- De bonnes réalisations pour la bancassurance

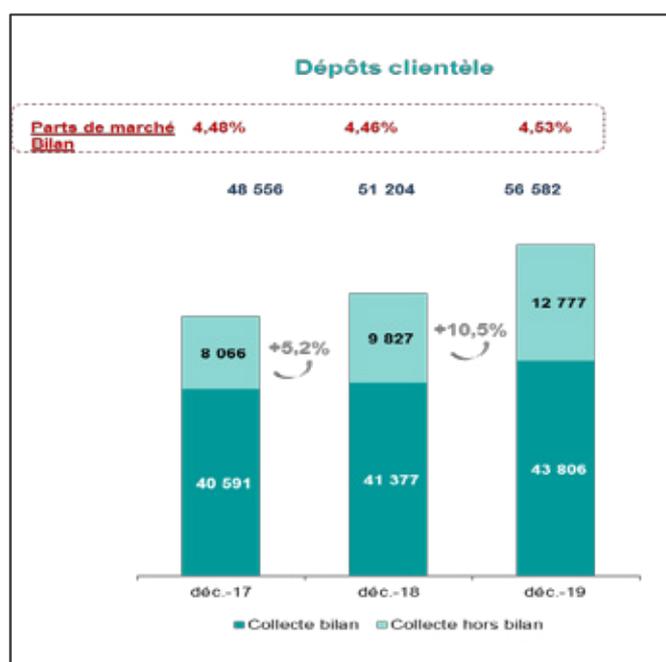
Crédit du Maroc continue de développer son activité bancassurance, avec des primes collectées en non vie en hausse de +8,7% à fin 2019 et des commissions en progression annuelle de +6,7%.

Le stock des contrats de bancassurance a affiché également une progression de +9,4% par rapport à 2018, du fait des actions anti-attribution menées.

Ces résultats sont le fruit d'une bonne performance sur l'ensemble des gammes, couplé aux actions d'animations proactives et qualitatives déployées.

3. Ressources & Emplois

a- Dépôts de la clientèle : une progression de +10,5%, portée essentiellement par les ressources à vue et hors bilan



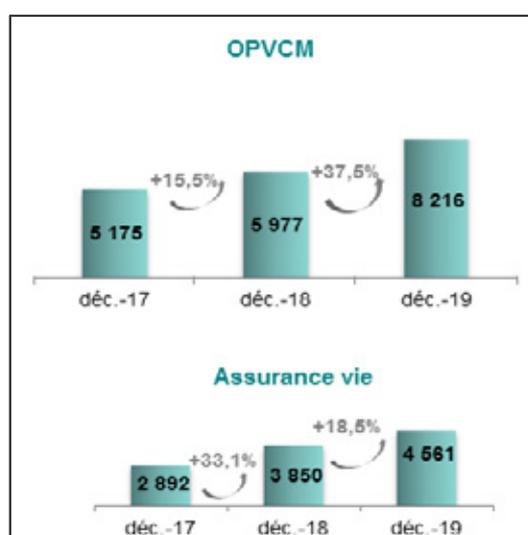
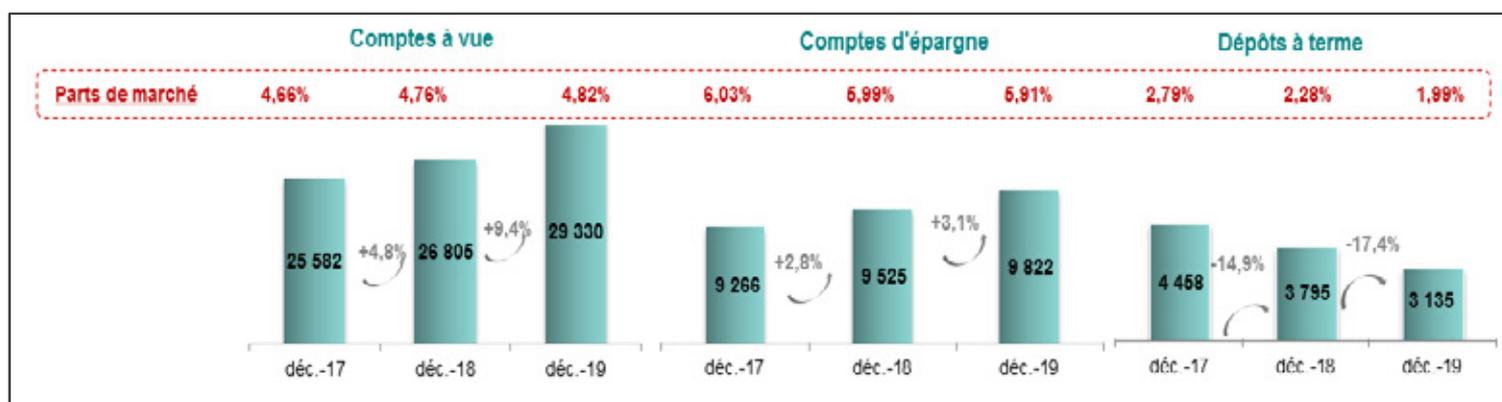
Les ressources bilan progressent de +5,9%

Crédit du Maroc affiche une progression des ressources bilan, à fin décembre 2019, de +5,9% à 43 806 Mdhs, profitant de l'orientation positive des ressources à vue en hausse de +9,4% à 29 330 Mdhs et de la bonne tenue des ressources d'épargne en évolution de +3,1% à 9 822 Mdhs.

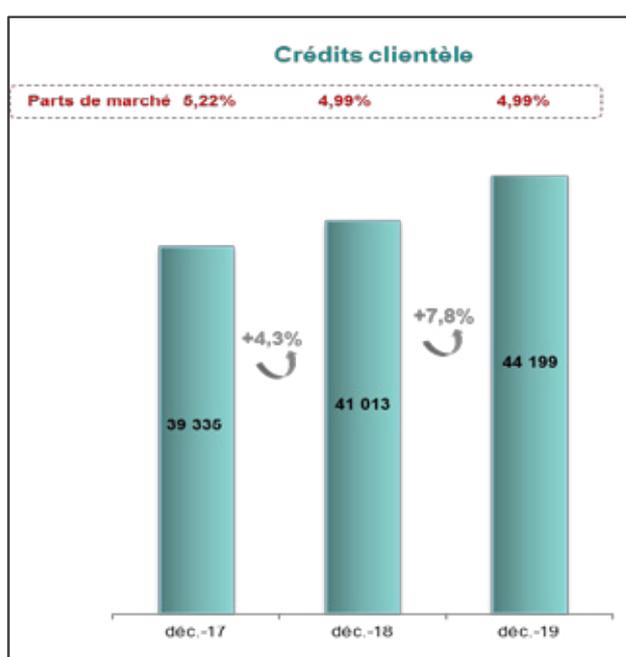
Les dépôts à terme enregistrent un repli de -17,4%, compte tenu de l'approche de diversification de l'épargne adoptée par Crédit du Maroc.

Les ressources hors bilan progressent de +30,0%

Les ressources hors bilan connaissent également une évolution favorable, profitant de la dynamique de l'activité OPCVM qui surperforme le marché avec une évolution de +37,5%. Pour sa part, l'assurance-vie enregistre une performance de +18,5%¹.



b- Crédits à la clientèle : une progression des emplois clientèle de +7,8% portée par les crédits aux particuliers et les crédits court terme

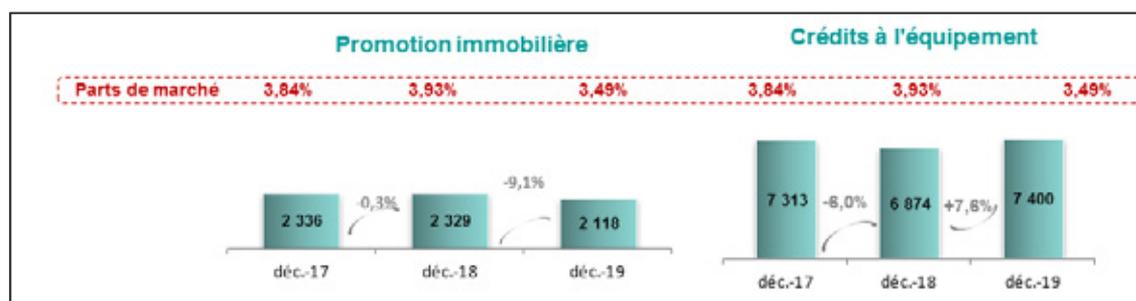
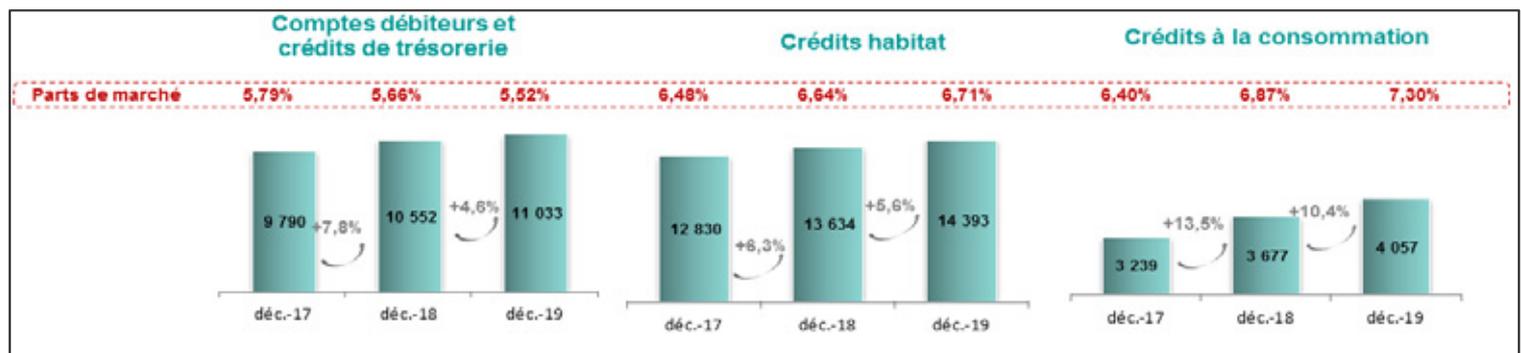


¹ Chiffres provisoires

Crédit du Maroc continue d'accompagner le développement de l'économie marocaine avec des emplois clientèle qui s'apprécient, à fin décembre 2019, de +7,8% à 44 199 Mdhs.

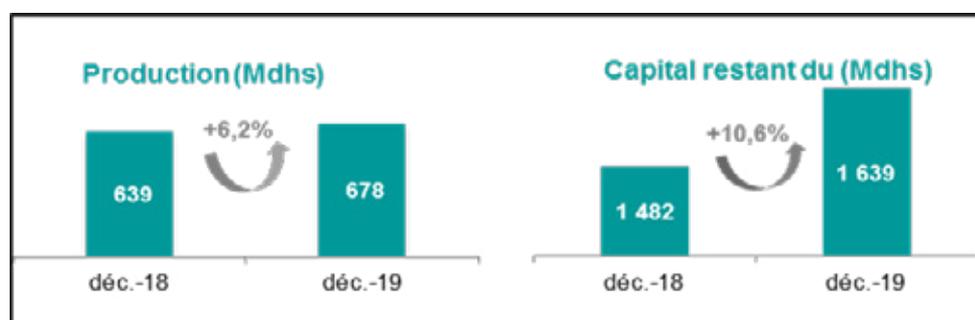
Les crédits aux particuliers progressent de +6,6% à 18 450 Mdhs, grâce à une bonne orientation de la production qui s'établit à 4 592 Mdhs en 2019. Crédit du Maroc porte ainsi ses parts de marché à 6,71% sur le crédit à l'habitat (+7 points de base) et à 7,30% sur le crédit à la consommation (+43 points de base).

S'agissant du marché des entreprises, Crédit du Maroc enregistre des performances favorables sur les crédits d'équipement (+7,6%), le crédit-bail (+10,6%) et les crédits à court terme (+4,6%).



4. Focus sur le leasing et factoring

a- Une hausse de la production leasing

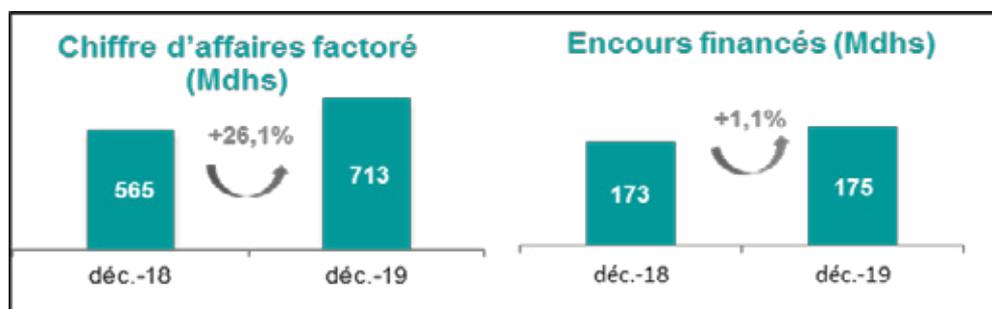


La production leasing a affiché en 2019 une progression de +6,2% à 678 Mdhs, portée essentiellement par le marché PME (+19,1%) et le marché TPE et Professionnels (+1,9%).

Le crédit-bail mobilier a connu également une progression de +12,6% en 2019. En revanche, le crédit-bail immobilier a affiché un recul de -51,9%, suite à un effet de base 2018 lié à la réalisation d'importantes opérations sur le marché corporate.

Par ailleurs, le capital restant dû évolue de +10,6% et profite pleinement du bon comportement de l'activité leasing observé depuis 2017.

b- Une légère hausse des encours factoring



Le chiffre d'affaires factoré a progressé de +26,1% à 713 Mdhs.

Les encours factoring évoluent de +1,1%, atténués par la baisse de la quotité financée (75% en 2019 contre 80% une année auparavant).

5. Focus sur la finance participative

a- La banque au quotidien s'étoffe

Les services de banque au quotidien d'Arreda ont été complétés par le lancement en novembre du moyen de paiement chèque et en décembre de l'e-banking.

b- Maintien d'une dynamique forte sur l'habitat

L'habitat confirme sa capacité à attirer une nouvelle clientèle de valeur. En effet, les 500 premiers financements ont été octroyés pour 75% à des prospects CDM.

La dynamique de rattrapage s'est poursuivie avec :

- un taux de captation de 10% au 2ème semestre
- une part de marché encours de 3,7% en décembre 2019 contre 0,7% en janvier 2019.

6. Focus sur l'international

▪ Activité export

Crédit du Maroc a enregistré en 2019 des volumes d'exportation en augmentation de +13,6%, soit une performance supérieure à celle du marché qui a réalisé à fin novembre 2018 une évolution de +4,6%.

La part de l'export dans les volumes représente 42,7% du total flux.

Par ailleurs, la grande entreprise progresse de +14,7%, tirée principalement, par le portefeuille des multinationales (46% de la grande entreprise), grâce aux ventes du secteur automobile (câblage) et du secteur aéronautique.

La grande entreprise représente 68% du volume total export.

Pour leur part, les volumes à l'export des centres d'affaires

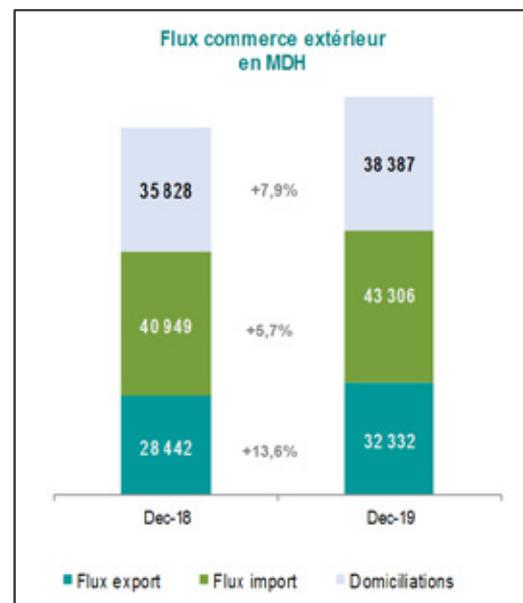
et du réseau augmentent respectivement de +10,2% et de +13,4% illustrant la bonne dynamique des équipes commerciales.

▪ Activité import

Les volumes à l'import ont clôturé l'année sur une croissance de +5,7%, soit un rythme d'évolution moins élevé que celui de l'export.

Les flux de la grande entreprise ont, par ailleurs, progressé de +4,6% (77% du total import), cette hausse est imputable en grande partie à la bonne performance sur les portefeuilles agricoles & agroalimentaire et les multinationales qui ont enregistré respectivement un taux de croissance de +22,5% et +17%.

Le volume des importations affiche une progression de +15,6% pour les centres d'affaires et un repli de -2,2% au niveau du réseau.





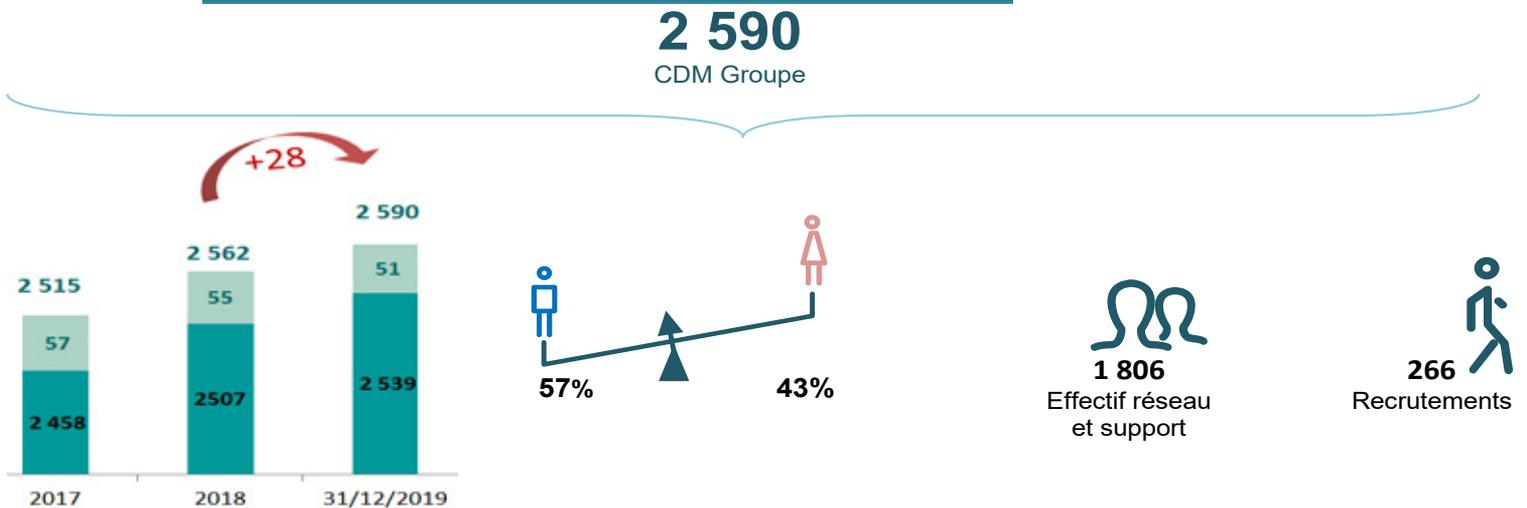
Crédit du Maroc

- Analyse de l'activité -

III. Fonctionnement

1. Ressources humaines

a- Effectifs et accueil des nouveaux collaborateurs



L'effectif global du Crédit du Maroc à fin décembre 2019 s'établit à 2 590 dont 1 806 collaborateurs au sein du réseau et du support réseau. A fin 2019, Crédit du Maroc a réalisé 266 nouveaux recrutements.

b- Développement des compétences

En 2019, l'Université Crédit du Maroc a poursuivi son action pour le développement et l'accompagnement des compétences des collaborateurs. Les actions entreprises ont principalement porté sur le management, les métiers du réseau de proximité et des formations plus techniques à destination des services support.

- L'approche commerciale et les New Commercial Tools (NCT) : l'Université Crédit du Maroc a terminé les groupes de co-construction démarrés fin 2018 et a bâti la méthodologie à adopter en 2019. Le programme de l'Approche Relationnelle et Commerciale déployé en 2019 concerne tous les métiers commerciaux du réseau. L'objectif est de remettre le client au centre de la démarche commerciale du Crédit du Maroc par une approche orientée vers les besoins plus que vers les produits.
- Les formations réglementaires : elles ont été dispensées aux collaborateurs avec un taux de participation à fin 2019 s'élevant à 99%.
- Les filières métiers : ces programmes deviennent un socle incontournable et très demandé à la fois par les collaborateurs mais aussi par les managers du réseau. L'année 2019 a été marquée par l'achèvement des filières suivantes : conseillers clientèle particuliers, conseillers d'accueil, préparation au métier de directeur d'agence et conseillers clientèle professionnels.
- Le cycle managérial : le dispositif d'accompagnement des managers s'est fait dans le cadre d'un cycle dédié avec comme objectif l'homogénéisation des pratiques managériales au Crédit du Maroc. Le deuxième module du cycle managérial, basé sur le leadership d'excellence, a été déployé, à partir du mois d'octobre 2019 et se poursuivra tout au long de l'année 2020.

c- Développement RH

Moteur de la croissance du capital humain de la banque, le développement RH accorde une importance majeure aussi bien à la gestion des carrières des collaborateurs qu'à l'accompagnement des nouvelles recrues.

Dans ce sens et dans le cadre du développement de sa marque employeur, Crédit du Maroc a participé à plusieurs forums de recrutement en 2019, avec pour objectif, de recruter des talents auprès de plusieurs institutions.

Dans une perspective de gestion des carrières des collaborateurs du réseau, une people review pour le métier de Directeur Groupe d'Agences a été entamée, au cours du troisième trimestre, conjointement avec les directeurs régionaux. Cette action permet la réalisation de la revue des effectifs, l'identification des profils à potentiel, la préparation de la relève et la définition des plans de développement individuels. La people review sera ensuite étendue à plusieurs métiers de la banque.

Dans le cadre de l'accompagnement des nouvelles recrues du Crédit du Maroc, deux événements dédiés « Welcome Day » ont été organisés en juin et en décembre. Ainsi, plus de 200 nouvelles recrues de toutes les régions du Maroc ont pris part aux ateliers collaboratifs et aux sessions d'échange avec le Président. Au final, le lipdub de la « Raison d'Etre » du Crédit du Maroc a été partagé avec l'audience.

Afin de répondre aux besoins de recrutement de la Direction des Systèmes d'Information, Crédit du Maroc a organisé le mardi 25 juin son premier "afterwork recrutement" dédié aux métiers de l'IT. Lors de cet événement, plus de 118 candidats issus du monde des nouvelles technologies ont été reçus et ont échangé avec les managers IT et les équipes des ressources humaines.

Par ailleurs, l'équipe développement des ressources humaines a organisé, conjointement avec les équipes du réseau, une journée portes ouvertes à l'Université Crédit du Maroc, le 23 février 2019. Une campagne de communication a été lancée sur les réseaux sociaux afin de promouvoir l'événement et de permettre aux candidats de soumettre leurs demandes.

3 000 candidatures ont été reçues et traitées, 790 invitations ont été envoyées et 589 participants ont répondu présents.

Cette rencontre a permis de retenir 261 candidatures et de constituer un vivier riche pour les futurs besoins en recrutement du réseau.

Afin de promouvoir son programme régional pour l'insertion, le maintien dans l'emploi et le retour à la vie active, le groupe AMH (Amicale Marocaine des Handicapés) a organisé au cours du deuxième trimestre, une session de formation et de sensibilisation au profit des équipes ressources humaines au Crédit du Maroc. Par ailleurs, la Direction des Ressources Humaines a également participé en novembre au Forum HAN'TREPRENDRE, organisé par le groupe AMH à la Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales de Aïn Chock à Casablanca. Ce forum a pour objectif la promotion de l'employabilité des personnes en situation de handicap et leur accompagnement dans la recherche d'emploi.

d- Relations sociales

Conscients des bienfaits de l'écoute et du dialogue comme moyen de modernisation et de renforcement des relations professionnelles, quatre comités d'entreprise ont été tenus en 2019 avec la participation des représentants du personnel. Ces comités ont pour objectif d'échanger et de partager les projets structurants.

Soucieux de sensibiliser les collaborateurs à l'intérêt de préparer leur retraite au plus tôt, la Direction des Ressources Humaines et de l'Immobilier a organisé en 2019, une conférence sur le thème « Œuvrer pour une adaptation réussie à la retraite ». Animée par un éminent chercheur en économie des retraites, la conférence a réuni plus de cinquante collaborateurs.

En ligne avec sa stratégie RSE et dans le prolongement des actions menées afin d'améliorer le bien-être et de permettre une meilleure qualité de vie au travail, Crédit du Maroc a mis à la disposition de ses collaborateurs, depuis décembre 2019, une cellule de soutien psychologique externalisée. Le partenariat conclu entre Crédit du Maroc et le Centre International de Psychologie du Travail a pour objectif d'accompagner celles et ceux qui le souhaitent, et ce, au travers de consultations téléphoniques, menées par des psychologues confirmés. Ces professionnels sont à l'écoute des collaborateurs et garantissent une confidentialité totale de tous les entretiens téléphoniques.

Par ailleurs, un nouveau code de conduite a été généralisé. Il tient compte des dispositions réglementaires en vigueur et traduit la volonté du Crédit Du Maroc de servir au mieux ses clients et l'ensemble des parties prenantes. Il servira de guide pour les collaborateurs et permettra de mieux expliciter leurs obligations professionnelles et d'adopter un comportement conforme aux valeurs et principes de la banque.

e- L'Enquête Indice d'Engagement et de Recommandation 2019 (IER) :

Du 17 septembre au 8 octobre 2019, le groupe Crédit Agricole a lancé pour la 4^{ème} année consécutive, l'enquête Indice d'Engagement et de Recommandation (IER). L'ensemble des collaborateurs du groupe ont été invités à s'exprimer à travers le questionnaire en ligne dédié. Cette enquête, administrée dans l'ensemble des entités Crédit Agricole S.A, permet de mesurer le niveau d'engagement des collaborateurs vis-à-vis du groupe et de leur propre entité.

Crédit du Maroc a enregistré un taux de participation de 88% contre 81% l'an dernier. Cette participation massive a permis de remonter les axes d'amélioration et d'identifier des pistes de progrès qui seront traduits par des plans d'actions en totale cohérence avec le nouveau plan stratégique à moyen terme du Crédit du Maroc.

f- Crédit du Maroc et EM Lyon : un partenariat ambitieux et durable en faveur de l'éducation, l'innovation et du développement des compétences.

Engagé pour l'excellence de son capital humain et pour la promotion de la responsabilité, de l'éthique et de l'accès à l'information, Crédit du Maroc noue un partenariat durable avec EM Lyon, une école de commerce de rang mondial pour rapprocher leurs compétences et valoriser réciproquement leurs activités.

2. Projets de transformation

2.4 Projets implémentés en 2019

a- RPA : Robotic Process Automation

Le projet RPA, a consisté en 2019, en une exploration des enjeux et des contraintes autour de la mise en place des assistants virtuels au niveau du back-office bancaire, pour 2 processus : les transferts export et la monétique.

Cette solution qui consiste à mettre en œuvre des « robots logiciels » permettra, une fois déployée, d'automatiser au maximum les tâches fastidieuses et sans valeur ajoutée et de gagner selon les études de 15% à 30% du temps de l'utilisateur.

Le bilan de cette exploration est positif car elle a permis au Crédit du Maroc de monter en compétence sur cette nouvelle technologie, de maîtriser la démarche de construction et d'identifier les prérequis à mettre en place avant de passer en mode production.

b- NCT : Nouveaux Outils Commerciaux

Ce projet est en cohérence avec le programme « Customer Relation Management » Groupe, visant à unifier et à déployer les outils standards CRM au niveau des filiales internationales du groupe Crédit Agricole.

Il porte ainsi deux enjeux majeurs :

- mettre à la disposition des collaborateurs du réseau un outil d'aide à la vente, notamment à travers une vision 360° des données client (opportunités de contact, connaissance client, fidélisation...)
- améliorer la satisfaction client et la productivité commerciale à travers une nouvelle démarche commerciale et des nouvelles fonctionnalités ajoutées à cet outil.

Le projet a été généralisé progressivement dès fin octobre par région.

c- WIFI

Inscrit dans le cadre de la transformation digitale du Crédit du Maroc, le projet WIFI consiste en la généralisation, à terme, d'un réseau sans-fil d'entreprise à l'ensemble du réseau (premier lot : 170 agences), au siège et aux annexes.

Le projet vise à faciliter la mobilité des collaborateurs au sein de leur lieu de travail et à doter les visiteurs d'une connexion internet.

2.5 Projets en cours d'implémentation

a- Programme COPE (Cash Optimization and Operational Efficiency)

Le programme COPE concerne l'ensemble des filiales du groupe Crédit Agricole à l'international. Il constitue l'un des programmes stratégiques du Crédit du Maroc, destiné à accroître de manière significative l'efficacité commerciale et opérationnelle de la banque au service des clients.

Dans le cadre de ce programme, une analyse des filières « moyens de paiement » du Crédit du Maroc (cash, chèques, virements et cartes) a été conduite avec un focus spécifique sur la contribution du front office à ces différentes filières.

Ce diagnostic a permis d'identifier des leviers d'optimisation de la charge réseau. Ces leviers seront implémentés dans les années à venir.

b- Refonte de l'intranet Irtibate

Le projet de refonte de l'intranet de Crédit du Maroc impacte les 2 500 collaborateurs de la banque avec comme objectifs :

- Le déploiement d'une nouvelle plateforme innovante pour renforcer l'esprit d'appartenance des collaborateurs
- la diffusion plus rapide des informations aux collaborateurs
- le renforcement du sens de la communauté au sein du Crédit du Maroc.

Le projet s'articule autour de trois chantiers : solution, gestion du contenu et conduite du changement.

c- Adaptation des horaires en agence

A travers ce projet, Crédit du Maroc souhaite mieux répondre aux exigences de la clientèle en adaptant les horaires d'ouverture des agences.

Cette action permettra au Crédit du Maroc de répondre aux attentes de ses clients par l'extension de son service au-delà des horaires « classiques » et de capter les clients échappant aux horaires actuels (clients actifs, clients MRE, prospects dans les zones à forte affluence).

Le premier semestre 2019 a été marqué par le lancement progressif, dans les régions, des nouveaux horaires d'ouverture d'agences le samedi matin. Cela concerne désormais 73 agences (versus 36 en 2018).

Le second semestre a connu la définition du périmètre des agences nocturnes (environ vingt agences ouvertes jusqu'à 19h).

d- Optimisation des arrêtés de fin de journée

Ce projet est né du constat que le temps nécessaire pour effectuer les arrêtés de fin de journée en agence pénalise le temps commercial. Le projet vise, d'une part, à optimiser les arrêtés de fin de journée dans l'objectif d'harmoniser les heures de fermeture des agences et d'autre part, à donner aux conseillers la possibilité de recevoir des clients sur rendez-vous et à portes fermées en parallèle de la réalisation des arrêtés de fin de journée.

Ce projet permettra l'allongement de la plage de disponibilité en agence pour le client.

e- Base documentaire

Les collaborateurs du réseau rencontrent des difficultés pour accéder à la documentation interne du CDM, notamment du fait de l'existence de nombreux systèmes de partage des informations. Parmi ces systèmes figurent, l'intranet, le réseau de partage, et la messagerie.

Ce projet consiste à mettre en place un socle de contenus, orienté conseillers dans un premier temps, mettant à leur disposition de manière ergonomique et centralisée une documentation actualisée et pédagogique avec un mode de recherche simple et efficace. Il est structuré autour de trois chantiers majeurs à savoir « le contenu », « la gouvernance » et « l'outil ».

3. Investissements

En termes d'investissement, Crédit du Maroc a engagé sur l'année 2019 un montant total de 272,2 Mdhs, porté pour l'essentiel par les investissements immobiliers, informatiques et le projet du nouveau siège.

a- Immobilier

Les investissements immobiliers du Crédit du Maroc ont porté sur un montant de 49,2 Mdhs réparti sur les projets suivants :

- **Le nouveau siège de la région Fès/Meknès** : les travaux ont été lancés le 22 août 2019 et la date de la livraison est prévue pour juillet 2021.
- **Les travaux de réaménagement du parc immobilier qui ont porté sur :**
 - le réaménagement total ou partiel de 25 agences
 - l'aménagement d'une nouvelle agence à Errachidia
 - la participation aux projets menés par la banque et impactant le réseau :
 - le déploiement des horodateurs dans le cadre du projet DIVA
 - l'acquisition des rampes amovibles dans le cadre des actions RSE
 - le renouvellement des machines à compter les billets et l'acquisition des destructeurs de papier pour les agences.
- **Les aménagements du siège et annexes :**
 - la livraison de l'espace dédié à la Digital Factory
 - la mise en place d'une installation de désenfumage au niveau du siège
 - la redistribution des espaces au niveau de l'Université.

b- Le nouveau siège « les Arènes »

Dans le cadre du projet de construction de son nouveau siège « Les Arènes », Crédit du Maroc a réalisé à fin 2019 des investissements de l'ordre de 42,8 Mdhs venant d'une enveloppe globale de 103,7 Mdhs. Les investissements de l'exercice sont répartis comme suit :

- 62% pour la réalisation des études et autorisations
- 35% ont porté sur les travaux de construction (terrassements et gros œuvres)
- 3% pour la réalisation d'une étude sur l'aménagement des espaces de travail.

c- Système d'Information

L'année 2019 s'inscrit pleinement dans le plan de transformation du système d'information du Crédit du Maroc avec la mobilisation d'un budget d'investissement de 119,3 Mdhs et le déploiement en production de plusieurs grands projets.

Par ailleurs, les grands programmes de transformation et d'amélioration lancés en 2019 ont pris leur vitesse de croisière dès le troisième trimestre.

De son côté, le programme d'amélioration de la production IT a été lancé suite à la finalisation des travaux de cadrage.

- **En pleine transformation digitale, Crédit du Maroc fait évoluer l'expérience client vers plus d'innovation et de performance**

Pour optimiser l'expérience client et renforcer l'approche digitale de la banque, Crédit du Maroc a déployé progressivement la solution DIVA de numérisation des chèques sur la région de Casablanca.

En outre, l'amélioration du parcours client s'est également renforcée grâce à la solution de délivrance des codes de cartes par SMS qui vient remplacer l'ancienne solution d'envoi du PIN par e-mail.

Les efforts se poursuivent sur le digital au service des collaborateurs et des clients avec la généralisation de la nouvelle application mobile et le démarrage des travaux de mise en œuvre des projets cash management et web retail. S'ajoutent à ces nouveautés, le démarrage de la nouvelle solution e-banking pour le CDM offshore ainsi que l'ouverture de l'e-banking Arreda non transactionnel pour les clients de la fenêtre participative.

Par ailleurs, le projet Print-Out qui cible l'externalisation du suivi des moyens d'impression et l'amélioration de la qualité de service, est opérationnel sur les sites centraux et en fin de généralisation pour les agences.

- **Face aux exigences réglementaires, Crédit du Maroc renforce sa gestion anticipative des normes**

Dans la continuité des travaux du programme OFAC, 2019 a connu le déploiement de plusieurs formations réglementaires via la solution de e-learning Moodle, l'automatisation du processus de mise à jour du KYC avec le calcul automatique du score, en plus de la mise en production du projet de mise en place de la traçabilité des clients de passage après un pilote réussi durant le premier semestre.



La mise en place de la norme IFRS16 avec le groupe a permis d'étoffer encore plus ces résultats.

- **De nouvelles solutions pour les risques**

Crédit du Maroc a déployé fin juillet le projet CRR v4.2 (Comptes Rendus Risque) après avoir obtenu l'homologation du groupe, et finalise le projet de mise en place de la nouvelle norme 19G.

- **Plus de sécurité, plus de performance**

Crédit du Maroc a réussi dans le cadre du programme CARS, à achever le déploiement de la solution WALIX de gestion des comptes à privilèges pendant le mois d'août.

Le projet PAI de refonte de la plateforme d'accès Internet déployé fin 2019, a permis de renforcer la sécurité des services en ligne et d'augmenter leur disponibilité et le niveau de traçabilité.

- **Les bénéfices d'un management de la Data Quality**

S'inscrivant dans le cadre de la bonne gouvernance de la donnée, l'équipe DATA continue à travailler sur la cartographie des données en parallèle de la restructuration et de l'enrichissement du dictionnaire des données de la banque



Suite à la finalisation du cadrage du projet, le chantier data quality s'est poursuivi au troisième trimestre avec le lancement des travaux autour des données tiers.

▪ **Vers le Système d'Information de demain**

L'année 2019 a été marquée par un nombre important d'actions structurantes :

- la généralisation réussie de la nouvelle plateforme de téléphonie et la finalisation de la mise en place d'un nouvel enregistreur.
- l'optimisation du volet infrastructure avec les travaux de mise à niveau du réseau d'agence MPLS, la poursuite du projet Pylône qui relie les différents sites : le siège, le data center et les annexes. L'ensemble de ces changements bénéficient directement aux utilisateurs (réseau et salle des marchés) qui devront percevoir une nette amélioration de l'accessibilité des services dès la fin des projets.
- mise en place d'un nouveau socle éditique en remplacement de l'ancienne plateforme qui était obsolète. Un premier pilote a été réalisé avec l'éditique de la communication client intégrant la charte graphique et des textes en arabe.
- mise en place d'un nouveau socle DATA ViZ qui va supporter la nouvelle stratégie DATA du Crédit du Maroc tout en simplifiant l'accès et la manipulation des données.
- lancement des travaux préliminaires autour d'une solution RPA (automatisation robotisée des processus) avec la réalisation d'un premier prototype.





Crédit du Maroc

- Responsabilité sociétale de l'entreprise -

IV. Responsabilité sociétale de l'entreprise -RSE-

1. RSE

▪ La formation aux critères ESG

Dans le cadre de sa stratégie RSE et dans sa volonté d'accompagner tous ses clients dans la transition vers une économie bas carbone, Crédit du Maroc a lancé un questionnaire auprès des entreprises pilotes qui sont labellisées et donc déjà sensibilisées à l'importance de la RSE.



Ce questionnaire qui traite de domaines extra-financiers tels que la gouvernance, la gestion des ressources humaines, les relations avec les fournisseurs et les pratiques vis-à-vis de l'environnement, fait suite au projet d'intégration des critères de nature environnementale, sociale et gouvernementale (ESG) dans le processus d'octroi du crédit. Par ailleurs, une formation, dispensée en juin 2019, aux collaborateurs de la Direction corporate banking et de la Direction des crédits, a été assurée par les responsables RSE du groupe Crédit Agricole S.A.

Cette démarche pose les bases de la volonté du Crédit du Maroc d'intégrer les facteurs ESG dans la relation client.

▪ Code de conduite

Crédit du Maroc s'est doté d'un code de conduite qui intègre, en outre, un volet spécifique "anti-corruption" en application des obligations découlant de la loi Sapin II relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique. Le Code de conduite a été présenté aux managers puis publié sur le site institutionnel du Crédit du Maroc suivi d'une communication interne à destination des collaborateurs afin de permettre son appropriation par tous.



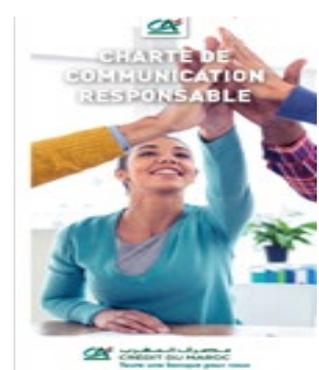
▪ Politique Handicap

Dans le cadre de ses engagements RSE, Crédit du Maroc a mené, avec le concours de l'Amicale Marocaine du Handicap, deux actions : un audit architectural des bâtiments du siège et du site de Yacoub El Mansour ainsi qu'une session de sensibilisation au profit des collaborateurs de la banque (équipe RH, équipe RSE, département social, département de la communication).

Faisant suite à ces actions, une politique handicap a été formalisée, présentée et validée en interne.

▪ Refonte du processus achats, règlement fournisseurs, satisfaction et médiation

Crédit du Maroc a adhéré, dès 2018, à la charte Bon Payeur de la CGEM et a mis en place la charte achats responsables aux termes de laquelle la banque s'engage à adopter un comportement équitable et éthique envers ses fournisseurs dans un souci de maintenir des relations durables et équilibrées. À ce titre, un engagement fort a été pris par Crédit du Maroc, vis-à-vis de ses fournisseurs, quant au respect des délais légaux et contractuels du règlement des factures.



Par ailleurs, Crédit du Maroc a procédé à la refonte du processus achats-règlement et informe ses fournisseurs et prestataires de la mise en

place d'une cellule « satisfaction fournisseur » et d'un service de médiation afin de répondre à l'ensemble de ses engagements.

▪ **Charte communication responsable**

Attentive à sa communication et aux messages qu'elle transmet, la banque s'est dotée d'une charte de communication responsable qui définit les principes auxquels elle doit se conformer. Cette charte s'applique à l'ensemble des moyens de communication du Crédit du Maroc (externes et internes), à savoir la presse, la télévision, le cinéma, l'affichage, internet, ou tout autre canal de communication.

▪ **Forum emploi des jeunes SOS Village d'enfants**

Dans le cadre du partenariat avec SOS Village d'Enfants, l'équipe des ressources humaines a participé au forum pour les jeunes organisé à la Chambre de Commerce Française de Marrakech. Ce forum a permis de présenter la banque et ses métiers, d'assister les jeunes dans la rédaction et la mise en valeur de leur CV mais également de les conseiller sur leur parcours académique et les choix d'orientation.

▪ **FReD Awards 2019**

Les FReD Awards récompensent les meilleurs plans d'actions FReD de l'année des entités juridiques du groupe Crédit Agricole S.A.

Crédit du Maroc a remporté, en juillet 2019, deux prix, celui du pilier RESPECT pour les actions solidaires initiées par sa Fondation ainsi que le grand prix des collaborateurs.

FReD est un dispositif interne de pilotage et de mesure des progrès du Groupe en matière de RSE.

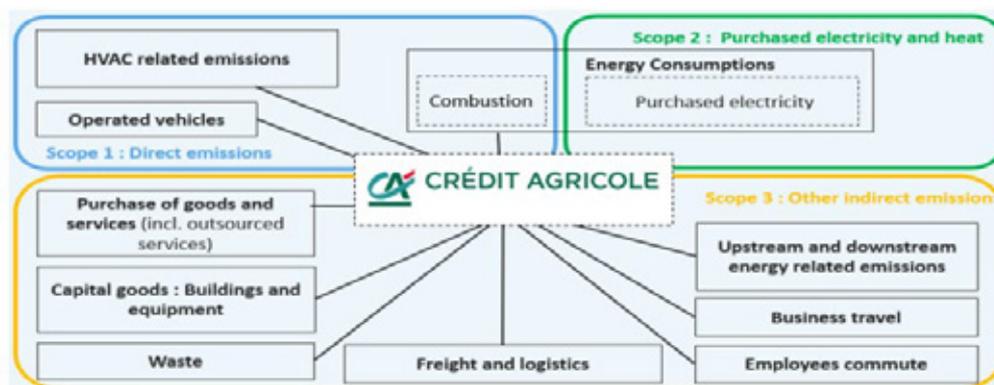


▪ **Bilan carbone**

Dans le but de mettre en lumière les efforts entrepris pour maîtriser sa consommation et d'accroître la transparence des indicateurs communiqués, le groupe Crédit Agricole S.A. a entrepris le projet de calculer son empreinte carbone ainsi que celle de l'ensemble de ses filiales.

Cette démarche, lancée en collaboration avec un cabinet spécialisé, a pour objectif de mesurer le bilan carbone par le biais d'un ensemble d'indicateurs (énergie, papier, déchet, etc.).

Le résultat consolidé du groupe Crédit du Maroc (y compris ses filiales) de l'empreinte carbone ainsi que le plan d'actions pour sa réduction seront partagés courant 2020.



▪ **Audit Vigeo**

Le label RSE de la CGEM a été attribué au Crédit du Maroc, en avril 2018, attestant que les structures et les actes de gestion de la banque présentent une assurance suffisante de conformité avec les objectifs définissant la charte RSE de la CGEM.

Ce label a une durée de validité de trois ans avec une évaluation de vérification et de maintien du label à mi-parcours, soit dans les 18 mois après l'obtention du Label.

Au regard des éléments présentés, le cabinet externe mandaté pour la réalisation de cet examen de vérification a émis, en novembre 2019, un avis favorable au maintien du label RSE de la CGEM avec des performances du Crédit du Maroc en amélioration significative.

2. **Fondation Crédit du Maroc**

La Fondation Crédit du Maroc, dont la mission est l'inclusion des personnes en situation de vulnérabilité, intervient sur quatre axes : l'inclusion financière, l'inclusion sociale, l'entrepreneuriat et la promotion de la culture.

a- Inclusion financière

▪ **SOS Village d'Enfants**

Dans le cadre du partenariat avec SOS Villages d'enfants, la Fondation Crédit du Maroc a accueilli, le 24 janvier 2019, un groupe de trente jeunes. L'objectif de cet événement était de faire découvrir les métiers de la banque et de proposer une formation, assurée par l'Université Crédit du Maroc, en éducation financière.



▪ **Mission « banquier solidaire »**

Dans le prolongement du financement de la Fondation Al Karama pour la micro-finance, Crédit du Maroc s'est engagé à procéder à une appréciation du dispositif relatif aux obligations de vigilance de ladite institution. La Fondation Grameen Crédit Agricole (FGCA) a donc ouvert au cours du troisième trimestre 2019 une mission de conseil au profit de l'institution de micro-finance Al Karama à travers le programme « banquier solidaire ». Crédit du Maroc a soutenu cette mission par du bénévolat de compétence en assurant la formation des managers et des contrôleurs sur les exigences et risques LCB-FT. La formation a été assurée, le 16 juillet 2019, dans les locaux de l'institution de micro-finance Al Karama, par le responsable de la sécurité financière et sanctions internationales du Crédit du Maroc.

L'objectif de cette formation était de :

- présenter les exigences LCB-FT
- sensibiliser sur les risques LCB-FT
- présenter le questionnaire Wolfsberg adapté à la microfinance.

b- Inclusion sociale

▪ Don de matériel

Dans le cadre de ses partenariats, la Fondation Crédit du Maroc a procédé au don d'ordinateurs au profit des associations suivantes : AL JISR (20 ordinateurs) et ESPOD (10 ordinateurs).

▪ Campagnes de solidarité

La Fondation Crédit du Maroc a institué trois campagnes annuelles de solidarité lors du mois de Ramadan, de la rentrée scolaire et de l'hiver.

- Ramadan : #Ftourlikoum2019

Dans le cadre de la campagne de solidarité ramadan #FtourLikoum2019, les dons collectés auprès des collaborateurs se sont élevés à 31 770 dirhams. La Fondation Crédit du Maroc a contribué à hauteur de 43 230 dirhams, ce qui a permis de constituer une enveloppe de 75 000 dirhams et de distribuer 5 000 ftours. Par ailleurs, 87 collaborateurs bénévoles ont participé aux préparatifs et aux distributions de ftours sur le terrain.

- Rentrée scolaire

La Fondation Crédit du Maroc s'est engagée au côté de SOS Villages d'enfants pour organiser une série d'opérations ambitieuses à caractère caritatif et sociétal.

Dans ce cadre, une cérémonie de remise de chèques a été organisée, le 17 septembre 2019, à l'Université Crédit du Maroc afin de récompenser, sous forme de bourses d'études supérieures, trois bacheliers méritants qui ont terminé avec succès, par force de travail et d'acharnement, leur parcours scolaire pour entamer leur intégration dans un cycle supérieur. Au-delà de ces trois bourses d'études d'une valeur de 20 000 dirhams chacune, une aide à l'insertion professionnelle est prévue, avec une proposition de stages en rapport avec la formation des jeunes diplômés et qui viendront compléter l'effort d'éducation nécessaire à l'insertion dans la société.

- Hiver 2019

Du 15 novembre au 31 décembre 2019, une collecte de vêtements chauds a été organisée par la Fondation Crédit du Maroc.

A cette occasion, des bénévoles de l'association SOS Village ont, par ailleurs, pris place au niveau des bureaux de Casablanca et de Rabat pour recruter de nouveaux parrains de l'association. Cette initiative a permis le recrutement de onze parrains et marraines qui donneront, chaque mois, 1 800 dirhams. Ce montant permettra de prendre en charge, les frais d'alimentation de 3 enfants.

c- Promotion de l'entrepreneuriat

▪ Prix de l'entrepreneuriat social et environnemental

Dans un contexte national marqué par des besoins grandissants en accompagnement en matière d'entrepreneuriat, d'innovation et d'incubation de talents, la Fondation Crédit du Maroc innove en lançant en partenariat avec Bidaya, incubateur social Green Tech au Maroc du Groupe SOS Pulse, le prix «*Start Your Project, with Fondation Crédit du Maroc et Bidaya*» pour soutenir les projets à caractère social et environnemental.

Ouvert à l'ensemble des entrepreneurs ayant réalisé et terminé leur incubation au sein des cinquième et sixième promotions de Bidaya, le prix permet d'offrir aux équipes gagnantes une

base solide pour démarrer leurs projets. En effet, les entrepreneurs sont accompagnés durant toute l'année par l'association Bidaya en leur donnant accès à des espaces de co-working, des formations, du coaching et à un réseau mondial de startups.

À l'issue d'une première sélection faite sur treize startups, six ont été choisies pour soutenir leur projet devant un jury, composé des membres de la Fondation Crédit du Maroc, de Bidaya et de la société civile, le mardi 17 septembre 2019, à l'Université du Crédit du Maroc.

A l'issue d'une séance de présentation riche en débats, le jury a décerné des prix aux 3 projets vainqueurs.

d- Promotion de la culture

▪ Orchestre philharmonique du Maroc

Dans le cadre de son engagement à promouvoir et à soutenir des initiatives culturelles à vocation éducative, la Fondation Crédit du Maroc a organisé, au profit des enfants des collaborateurs de la région Rabat/Kenitra, des jeunes filles de l'Association Al Mouassat de Rabat (Entraide Nationale) et des enfants souffrants d'un retard de développement psychomoteur des centres Malaïka de Rabat et de Salé, une sortie culturelle pour assister à la répétition générale du ballet Roméo & Juliette.



▪ Fondation Ténor pour la Culture – Programme Mazaya

Par le biais de la formation au métier de musicien professionnel, le programme Mazaya entend lutter contre la précarité et l'exclusion sociale de jeunes issus de milieux défavorisés.



Depuis 2018, la Fondation Crédit du Maroc s'est engagée à prendre en charge deux enfants en versant une contribution financière annuelle sur une durée de cinq années.

▪ Instituts Français du Maroc

Dans le cadre de la promotion de la culture, la Fondation Crédit du Maroc a permis aux enfants des collaborateurs de Casablanca, aux enfants des associations SOS Village d'Enfants et Al Jisr d'assister à la projection exclusive du film « DILILI à Paris ».



Crédit du Maroc

- Satisfaction clients & réclamations -

V. Satisfaction clients et réclamations

La feuille de route pour l'année 2019 s'est structurée autour de 4 axes centrés sur la satisfaction client.

1. Ancrage de la culture client

Des formations sur la nouvelle approche commerciale avec un focus sur les standards de l'excellence relationnelle ont été dispensées à tout le réseau (1500 collaborateurs formés).

Ces formations ont permis aux équipes d'acquérir une démarche commune et des postures commerciales qui répondent aux attentes des clients. Elle leur a également fourni les outils pour améliorer leur efficacité commerciale grâce à une activité pérenne et organisée.

Le dernier trimestre a été également marqué par la poursuite des animations autour de l'excellence relationnelle, notamment un rappel sur la standardisation de la signature des e-mails, le dispositif de la mail-thèque ainsi qu'un focus sur l'attitude à adopter lors des entretiens téléphoniques avec les clients.

2. Optimisation des parcours client

Concernant le parcours réclamation, le dernier trimestre de l'année 2019 a été marqué par :

- La certification du processus de gestion des réclamations clients selon la norme ISO 9001 V2015, avec 0 non-conformité.
- Le dépassement des objectifs fixés de l'ensemble des indicateurs (hors flux) : respect des délais réglementaires de clôture des réclamations à hauteur de 96% pour un objectif fixé de 95%, soit une évolution de +12 bps par rapport à décembre 2018.
- La réalisation d'une enquête « réclamations clients » : l'enquête a concerné l'ensemble des clients dont les réclamations ont été clôturées depuis le début de l'année. Le traitement des résultats a permis d'identifier les pistes d'amélioration à travailler dans le cadre d'un plan d'actions.

3. Mesure de la satisfaction client

Cet axe consiste à remonter la « voix du client » dans le but d'intégrer les attentes des clients dans les projets de transformation de la banque. Le dernier trimestre 2019 a été marqué par le déploiement de « l'Indice de Recommandation Client agence » auprès de 18 agences (2 par région).

Ce dispositif d'écoute client permet d'avoir le retour des clients sur la relation qu'ils entretiennent avec leur agence de proximité. Il s'agit, d'une part, des clients ayant eu un contact récent avec la banque (moins de 15 jours), et d'autre part, des clients qui n'ont pas eu de contact avec la banque depuis plus de 6 mois.

Pour précision, l'IRC agence est une mesure opérationnelle continue. Un bilan trimestriel permettra de calculer le score de l'agence et de faire un arrêt sur image pour bâtir les plans d'actions.

La première analyse des résultats a permis de confirmer que l'élément humain est crucial. Les managers des agences (directeurs d'agences et directeurs de groupe d'agences) se sont livrés à un exercice de rappel des clients insatisfaits pour les écouter et apaiser leur insatisfaction. Les clients ont apprécié cette démarche et se sont sentis considérés et écoutés.

4. Amélioration continue

Sur cet axe, il est à noter que chaque mesure de satisfaction client est suivie par des plans d'actions pour une amélioration continue des parcours clients :

- suite à l'enquête réclamations, l'ensemble des verbatim des clients ont été traités. Les détracteurs ont été contactés et un plan d'actions a été élaboré pour améliorer les différents indicateurs.
- suite à l'IRC agence, la liste des détracteurs est communiquée chaque 15 jours aux directeurs d'agences et directeurs de groupe d'agences. Ces clients sont systématiquement contactés. Un suivi est assuré par l'animation commerciale et la Direction de la qualité.

Par ailleurs, les managers auront à co-construire avec leurs équipes des plans d'actions concrets qui permettent d'améliorer la satisfaction de leurs clients.



Crédit du Maroc

- Analyse des risques -

VI. Analyse des risques

L'année 2019 a été marquée par :

- une hausse des créances en souffrance, atténuée par trois campagnes de radiation portant le portefeuille radié au titre de l'année 2019 à 207 Mdhs. Le taux de créances douteuses et litigieuses reste quasiment stable à 7,5% suite à l'évolution des encours.
- le taux de couverture s'est légèrement dégradé par rapport à 2018, notamment du fait conjugué de la radiation et des nouveaux déclassements constatés au courant de l'année.
- dans le même sillage, le coût du risque sur l'année 2019 s'est établi à 196 Mdhs, soit en hausse de +27% par rapport à l'année 2018, sans pour autant dépasser le niveau normatif de la banque. Le marché retail reste le premier contributeur, en générant 59% du coût du risque de l'année, suivi du marché PME avec 21%, et finalement de la grande entreprise à hauteur de 20%.
- la hausse du taux du coût du risque reste maîtrisée à 7 bps passant de 0,30% à 0,37%, notamment, grâce à l'évolution des encours.



Crédit du Maroc

- Analyse des comptes -

VII. Analyse des comptes

1. Comptes consolidés

a- Le périmètre de consolidation du Crédit du Maroc

Les états financiers consolidés incluent les comptes du Crédit du Maroc et ceux de toutes les sociétés sur lesquelles, selon les dispositions des normes IFRS, Crédit du Maroc dispose d'un pouvoir de contrôle.

Ainsi, le périmètre de consolidation du Groupe Crédit du Maroc se définit comme suit :

Sociétés Consolidées	Capital social (KDH)	Capital social (KUSD)	%		Méthode de consolidation (*)
			de contrôle	d'intérêts	
Crédit du Maroc	1 088 121		100,00	100,00	E.C
Crédit du Maroc Capital	10 000		100,00	100,00	I.G
Crédit du Maroc Leasing et Factoring	124 000		66,66	66,66	I.G
Crédit du Maroc Patrimoine	1 000		100,00	100,00	I.G
Crédit du Maroc Assurances	200		100,00	100,00	I.G
Crédit du Maroc Offshore		1 655	100,00	100,00	I.G
S.I.F.I.M	168 321		100,00	100,00	I.G

* E.C : Etablissement consolidant - IG : Intégration globale

b- Compte de résultat consolidé

Chiffres en MDH	déc-18	déc-19	Variation	
			MDH	%
Produit net bancaire	2 303,1	2 402,5	99,5	4,3%
Marge nette d'intérêt	1 789,8	1 853,4	63,6	3,6%
Marge sur commission	400,7	419,3	18,6	4,6%
Résultat opérations de marché	191,6	214,6	23,0	12,0%
Divers PNB	-79,0	-84,8	-5,7	7,3%
Charges générales d'exploitation	1 249,5	1 291,6	42,1	3,4%
Résultat brut d'exploitation	1 053,5	1 110,9	57,4	5,4%
Coût du risque	301,3	321,1	19,8	6,6%
Résultat d'exploitation	752,2	789,8	37,6	5,0%
Gains ou pertes nets sur autres actifs	142,9	33,6	-109,3	-76,5%
Résultat avant Impôt	895,1	823,4	-71,7	-8,0%
Impôts	301,1	311,2	10,1	3,3%
Résultat net	594,0	512,2	-81,8	-13,8%
Résultat net part du groupe	589,2	508,8	-80,4	-13,6%
Coefficient d'exploitation	54,3%	53,8%	-0,5 pt	

- Le résultat net consolidé part du groupe Crédit du Maroc s'élève à 508,8 Mdhs, en baisse annuelle de -13,6%. Hors éléments exceptionnels intégrés dans le résultat 2018 et le résultat 2019, le résultat net part du groupe est en progression annuelle de +7,4%.
- Le PNB s'établit à 2 402,5 Mdhs à fin décembre 2019 en évolution de +4,3%. Cette progression est portée par :
 - l'évolution de la marge d'intermédiation de +3,6% (soit +63,6 Mdhs) principalement sur Crédit du Maroc pour +58,8 Mdhs, CDM Leasing et Factoring pour +3,3 Mdhs et CDM Offshore pour +1,5 Mdhs
 - l'amélioration de la marge sur commissions de +4,6% (soit +18,6 Mdhs), portée par Crédit du Maroc à hauteur de +11,7 Mdhs, Crédit du Maroc Assurances pour +5,9 Mdhs et Crédit du Maroc Patrimoine pour +2,0 Mdhs qui absorbent la baisse conjoncturelle de -1,8 Mdhs constatée sur Crédit du Maroc Capital.
- La performance du résultat des opérations de marché qui enregistre une hausse de +12,0%.
- La dégradation du « divers PNB » de +7,3% essentiellement en lien avec la hausse de la cotisation au fonds de garantie des déposants.
- Les charges générales d'exploitation, intégrant des éléments exceptionnels en 2019 et en 2018, enregistrent une hausse annuelle maîtrisée de +3,4%. Hors éléments exceptionnels, les charges progressent de +2,6%.
- Le coût du risque consolidé augmente de +6,6% pour s'établir à 321,1 Mdhs. Cette évolution découle de la hausse sur Crédit du Maroc pour +23 Mdhs, la hausse sur la filiale CDM Leasing et Factoring pour +5,5 Mdhs et la baisse enregistrée sur la filiale SIFIM de -9,8 Mdhs.

2. Comptes IFRS

a- Compte de résultat : Crédit du Maroc IFRS

Chiffres en MDH	déc-18	déc-19	Variation	
			MDH	%
Produit net bancaire	2 206,6	2 298,8	92,3	4,2%
Marge nette d'intérêt	1 731,2	1 789,9	58,8	3,4%
Marge sur commission	320,3	332,0	11,7	3,7%
Résultat opérations de marché	230,2	256,4	26,1	11,3%
Divers PNB	-75,2	-79,5	-4,3	5,7%
Charges générales d'exploitation	1 172,8	1 261,0	88,2	7,5%
Résultat brut d'exploitation	1 033,8	1 037,9	4,1	0,4%
Coût du risque	275,9	298,9	23,0	8,3%
Résultat d'exploitation	757,9	739,0	-18,9	-2,5%
Impôts	263,0	272,1	9,1	3,5%
Résultat net	494,7	459,2	-35,5	-7,2%
Coefficient d'exploitation	53,1%	54,9%	1,7 pt	

- Le résultat net IFRS du Crédit du Maroc atteint 459,2 Mdhs à fin décembre 2019, en baisse annuelle de -7,2%. Hors éléments exceptionnels, le résultat net IFRS du Crédit du Maroc progresse de +1,8% par rapport à 2018.
- Le PNB progresse de +4,2% par rapport à fin décembre 2018 à 2 298,8 Mdhs porté par la marge d'intérêt qui augmente de +58,8 Mdhs, soit +3,4%, par le résultat des opérations de marché qui enregistre une hausse notable de +26,1 Mdhs, soit +11,3% (amélioration de l'activité trading et hausse des dividendes des filiales) ainsi que l'augmentation de +11,7 Mdhs de la marge sur commissions, soit +3,7%, portée par les commissions de commerce international, la monétique et la banque au quotidien.
- Les charges générales d'exploitation enregistrent une hausse annuelle de +88,2 Mdhs (soit +7,5%) portée principalement par les frais de personnel pour +46,3 Mdhs et partiellement compensée par l'impact positif de la nouvelle norme IFRS 16 pour 2,6 Mdhs et les frais de recouvrement qui baissent de 2,2 Mdhs. Hors éléments exceptionnels, les charges d'exploitation progressent de +2,9% par rapport à 2018.
- Le coût du risque s'établit à 298,9 Mdhs, en hausse de +8,3% par rapport à décembre 2018 tiré par le coût du risque de contrepartie qui augmente de +81,9 Mdhs et qui absorbe la baisse de -58,9 Mdhs sur le risque opérationnel liée à un effet de base en 2018.

b- Produit net bancaire : Crédit du Maroc IFRS

Chiffres en MDH	déc-18	déc-19	Variation	
			MDH	%
Produit net bancaire	2 206,6	2 298,8	92,3	4,2%
Marge nette d'intérêt	1 731,2	1 789,9	58,8	3,4%
Marge sur commission	320,3	332,0	11,7	3,7%
Résultat opérations de marché	230,2	256,4	26,1	11,3%
Divers PNB	-75,2	-79,5	-4,3	5,7%

Le PNB du Crédit du Maroc évolue de +4,2% à 2 298,8 Mdhs. Cette progression résulte des performances de :

- la marge d'intérêt qui affiche une hausse annuelle de +3,4%, soit +58,8 Mdhs, principalement sur la marge commerciale pour +54,3 Mdhs et la marge de trésorerie et ALM pour +7,4 Mdhs, permettant d'absorber la baisse de -2,8 Mdhs de la marge de recouvrement.
- la marge sur commissions qui s'améliore de +3,7% (soit +11,7 Mdhs) portée principalement par les commissions des activités internationales (+6,3 Mdhs), les commissions sur dérogations (+2,5 Mdhs) et les commissions financières liées aux transactions boursières (+1,6 Mdhs).
- la performance de +11,3% du résultat de marché concentrée sur le résultat trading qui progresse de +49% (grâce à des effets volume et taux) et le résultat sur titres de placement qui augmente de +21,5%, soit +11,1 Mdhs (dont 9 Mdhs liés aux dividendes SIFIM).
- la dégradation de la rubrique « divers PNB » de +5,7% (soit -4,3 Mdhs) par rapport à l'année 2018, expliquée principalement par la hausse de la cotisation au fonds de garantie des déposants qui est corrélée aux encours.

c- Charges générales d'exploitation : Crédit du Maroc IFRS

Chiffres en MDH	déc-18	déc-19	Variation	
			en MDH	en %
CHARGES GENERALES D'EXPLOITATION	1 172,8	1 261,0	88,2	7,5%
Frais de personnel	680,8	727,2	46,3	6,8%
Impôts et taxes	44,4	73,9	29,5	66,5%
Autres charges d'exploitation	336,6	322,5	-	14,2
Amortissements	110,9	137,5	26,5	23,9%

Les charges générales d'exploitation augmentent de +88,2 Mdhs (soit +7,5%) par rapport à décembre 2018. Ces évolutions sont portées par :

- les frais de personnel qui augmentent de +46,3 Mdhs en lien principalement avec des effets périmètre pour 30,4 Mdhs (augmentations générales GPBM, augmentations individuelles, etc...), la prime d'ancienneté pour 7,4 Mdhs et la prime exceptionnelle de résultat pour 5,6 Mdhs
- la hausse des Impôts et taxes de +29,5 Mdhs
- l'évolution de la charge Wafasalaf de +3 Mdhs corrélée aux encours des crédits à la consommation
- la hausse de +3 Mdhs des redevances pour droits d'utilisation des produits et programmes
- la progression de +1,6 Mdhs des frais de communication
- la hausse naturelle des amortissements de 2,5 Mdhs
- l'impact de l'IFRS 16 pour +24 Mdhs sur les amortissements (transformation des loyers commerciaux en amortissements)
- la hausse des loyers commerciaux de 2,2 Mdhs en lien avec les cessions des biens Ibnou Hilal et Villa Bourgogne
- ces hausses sont partiellement absorbées par :
 - l'impact IFRS 16 sur les loyers commerciaux pour 26,7 Mdhs
 - la baisse des frais de recouvrement pour 2,2 Mdhs (hausse exceptionnelle enregistrée en 2018)
- hors effets exceptionnels, les charges évoluent de +2,9% soit +34,3 Mdhs.

d- Coût du risque : Crédit du Maroc IFRS

Chiffres en MDH	déc-18	déc-19	Variation	
			MDH	%
Coût du risque	275,9	298,9	23,0	8,3%
risque de contrepartie	194,0	275,9	81,9	42,2%
risque opérationnel	81,9	22,9	-58,9	-72,0%

- Le coût du risque de l'année 2019 se situe à 298,9 Mdhs et marque une hausse annuelle de +8,3%. La hausse du coût du risque de contrepartie est liée à :
 - une dégradation conjoncturelle du marché des PME
 - l'anticipation de la nouvelle circulaire 19 G
 - le recalibrage des paramètres de provisionnement.
- Le taux de couverture global du Crédit du Maroc baisse de 27 bps à 90,8% en lien avec les radiations réalisées en 2019 pour 181 Mdhs
- Le coût du risque opérationnel se situe à 22,9 Mdhs à fin décembre 2019, en baisse de -72% en lien avec un effet de base exceptionnel en 2018.

3. Comptes sociaux : compte de résultat du Crédit du Maroc

Chiffres en MDH	déc-18	déc-19	variation	
			MDH	%
Produit net bancaire	2 168,4	2 254,0	85,6	3,9%
Marge d'intérêts	1 700,6	1 749,3	48,7	2,9%
Marge sur financements participatifs	0,0	4,4	4,4	>100%
Marge sur commissions	324,0	333,3	9,3	2,9%
Résultat opérations de marché	177,7	195,7	18,1	10,2%
Divers PNB	-33,9	-28,7	5,2	-15,4%
Autres produits et charges non bancaires	17,9	30,3	12,4	69,0%
Charges générales d'exploitation	1 198,9	1 261,6	62,7	5,2%
Résultat brut d'exploitation	987,4	1 022,8	35,4	3,6%
Coût du risque	-365,7	-223,3	142,4	-38,9%
Résultat courant	621,7	799,5	177,7	28,6%
Résultat non courant	-38,7	-129,3	-90,5	>100%
Impôts	252,5	263,9	11,4	4,5%
Résultat net	330,5	406,3	75,8	22,9%
Coefficient d'exploitation	55,3%	56,0%	0,68 pt	

Le résultat net social est en évolution de +22,9% pour s'établir à 406,3 Mdhs à fin décembre 2019.

- Le produit net bancaire progresse de +3,9% à 2 254 Mdhs. Cette évolution découle de :
 - la hausse de la marge d'intérêt de +42,7 Mdhs, soit +2,9%. A noter la contribution de la fenêtre Arreda pour 4,4 Mdhs sur l'année 2019
 - l'évolution de la marge sur commissions de +9,3 Mdhs (+2,9%) portée par la hausse des commissions des activités internationales, monétique et banque au quotidien
 - la hausse du résultat de marché de +18,1 Mdhs (+10,2%) portée par le résultat de trading
 - l'amélioration de la rubrique « divers PNB » expliquée par l'augmentation des dividendes de +11 Mdhs (dont 9 Mdhs de SIFIM) diminuée de la hausse de la cotisation au fonds de garantie des déposants.
- Les charges générales d'exploitation évoluent de 62,7 Mdhs pour s'établir à 1 261,6 Mdhs. Elles intègrent principalement la hausse des frais du personnel pour +52,2 Mdhs et les loyers commerciaux pour +2,2 Mdhs.
- Le coût du risque en social ressort en baisse de -38,9% pour se situer à 223,3 Mdhs. Cette évolution découle de la hausse du risque de contrepartie de +41,7 Mdhs totalement compensée par la baisse du coût du risque opérationnel de 50,1 Mdhs lié à un effet de base exceptionnel sur 2018.



Crédit du Maroc

- Comptes des filiales

VIII. Analyse des comptes des filiales

1. Crédit du Maroc Assurances

Crédit du Maroc Assurances réalise un PNB de 67,1 Mdhs en évolution annuelle de +11,4% liée principalement à la bonne stratégie de vente observée sur l'année 2019.

Les charges générales d'exploitation ressortent en baisse de -2,9 Mdhs suite à un effet de base 2018.

Le résultat net s'établit à 43,6 Mdhs, en progression de +13,9%.

Chiffres en MMAD	Réalizations		%
	déc-18	déc-19	
Produit net bancaire	60,2	67,1	11,4%
Charges générales d'exploitation	-5,0	-2,1	-58,4%
Résultat brut d'exploitation	55,2	65,0	17,8%
Résultat net	38,2	43,6	13,9%

2. Crédit du Maroc Leasing et Factoring

a- Activité leasing

Le crédit-bail mobilier enregistre une croissance de +12,6% à fin décembre. Par ailleurs, le crédit-bail immobilier ressort en repli de -51,9%.

b- Activité factoring

Le chiffre d'affaires factoré évolue de +26,1%. Par ailleurs, les encours enregistrent une hausse de +1,1% atténuée par la baisse de la quotité.

c- Résultats financiers à fin décembre 2019

Le PNB global de l'année progresse de +5,8%, avec :

- PNB leasing : en hausse de +6,3% intégrant l'effet de désactualisation
- PNB factoring : en hausse de +3,2%.

Les charges d'exploitation baissent de 0,7 Mdh en profitant d'un effet de base 2018.

Le coût du risque se dégrade à 20,1 Mdhs avec 15 Mdhs sur le leasing et 5 Mdhs sur le factoring.

Le résultat net à fin décembre 2019 s'élève à 10,1 Mdhs en recul de -29,9%. Hors effets exceptionnels 2019 et effet de base 2018, le résultat net ressort stable par rapport à 2018.

Chiffres en MMAD	Réalizations		%
	déc-18	déc-19	
<i>Produit net bancaire Leasing</i>	<i>45,3</i>	<i>48,1</i>	<i>6,3%</i>
<i>Produit net bancaire Factoring</i>	<i>9,2</i>	<i>9,5</i>	<i>3,2%</i>
Produit net bancaire	54,5	57,6	5,8%
Charges générales d'exploitation	-21,8	-21,1	-2,8%
Résultat brut d'exploitation	32,7	36,5	11,5%
Coût du risque	-14,6	-20,1	37,7%
Résultat net	14,4	10,1	-29,9%

3. Crédit du Maroc Offshore

CDM offshore réalise un PNB en progression de +21,7% en lien avec l'augmentation des encours clientèle (+64,9%).

Les charges générales d'exploitation ressortent à 3,2 Mdhs en hausse de +5,7%.

Le coût du risque atterrit à 0,9 Mdh suite à la hausse des provisions en décembre 2019.

Le résultat net affiche une progression annuelle de +15,9% impacté négativement par la hausse du coût du risque sur le quatrième trimestre 2019.

Chiffres en MMAD	Réalizations		%
	déc-18	déc-19	
Produit net bancaire	14,5	17,7	21,7%
Charges générales d'exploitation	-3,0	-3,2	5,7%
Résultat brut d'exploitation	11,5	14,5	25,9%
Coût du risque	0,2	-0,9	ns
Résultat net	7,4	8,5	15,9%

4. Crédit du Maroc Capital

Crédit du Maroc Capital affiche un PNB de 9,3 Mdhs en baisse de -17,9% suite à la diminution des commissions en lien avec le niveau des volumes sur le marché boursier.

Les charges générales d'exploitation se situent à 6,5 Mdhs quasiment stable par rapport à 2018.

Le résultat net ressort excédentaire à 7,8 Mdhs, en progression de +86,6% en lien direct avec une opération exceptionnelle (plus-value de cession d'un bien immobilier de 7,3 Mdhs).

Chiffres en MMAD	Réalizations		%
	déc-18	déc-19	
Produit net bancaire	11,3	9,3	-17,9%
Charges générales d'exploitation	-6,4	-6,5	1,2%
Résultat brut d'exploitation	4,9	2,8	-42,8%
Gains/pertes nets sur autres actifs		7,3	
Résultat net	4,2	7,8	86,6%

5. Crédit du Maroc Patrimoine

Crédit du Maroc Patrimoine affiche un PNB en hausse de +13,7% pour s'établir à 16,6 Mdhs. Cette progression est due essentiellement à l'augmentation de l'encours cumulé en 2019.

Les charges générales d'exploitation sont quasi-stables et se situent à 6,4 Mdhs.

Le résultat net progresse de +19,9% par rapport à 2018.

Chiffres en MMAD	Réalizations		%
	déc-18	déc-19	
Produit net bancaire	14,6	16,6	13,7%
Charges générales d'exploitation	-6,1	-6,4	5,1%
Résultat brut d'exploitation	8,5	10,2	19,7%
Résultat net	6,0	7,2	19,9%

6. Société Immobilière et Financière Marocaine (SIFIM)

Le PNB ressort à 3,8 Mdhs profitant de la comptabilisation d'une plus-value sur titres de placement.

Les charges générales d'exploitation affichent une forte baisse suite à un effet de base 2018.

Le coût du risque atterrit à 1,2 Mdhs expliqué par la provision constituée pour installation et branchement électrique sur le terrain du siège.

En conséquence, le résultat net ressort à -1,5 Mdhs.

Chiffres en MMAD	Réalizations		%
	déc-18	déc-19	
Produit net bancaire	-3,2	3,8	ns
Charges générales d'exploitation	-44,6	-2,4	-94,6%
Résultat brut d'exploitation	-47,8	1,4	ns
Coût du risque		-1,2	ns
Gains/pertes nets sur autres actifs		-0,6	ns
Résultat net	32,0	-1,5	ns

7. Fenêtre participative Arreda

Le produit net bancaire ressort à 4,5 Mdhs, porté principalement par le produit Mourabaha dont les encours s'élèvent à 283 Mdhs.

Les charges générales d'exploitation s'élèvent à 20,8 Mdhs, dont 17,4 Mdhs de charges directes (masse salariale pour 9,2 Mdhs, amortissement matériel informatique pour 4,4 Mdhs et maintenance informatique pour 3,1 Mdhs) et 3,4 Mdhs de charges indirectes (dont des frais immobiliers des agences pour 1,1 Mdh et des frais de back-office bancaire pour 0,8 Mdh).

Aucun déclassement en risque de contrepartie n'a été constaté courant 2019.

Par conséquent, le résultat net ressort à -10,3 Mdhs.

Chiffres en Kdhs	Déc-2019
Produit net bancaire	4 458
Marge nette d'intérêt	4 408
Marge sur commission	50
Résultat opérations de marché	-
Divers PNB	-
Charges générales d'exploitation	20 803
Résultat brut d'exploitation	-16 345
Coût du risque	-
Résultat d'exploitation	-16 345
Résultat avant Impôt	-16 345
Impôts	-6 048
Résultat net	-10 297



Perspectives d'avenir

IX. Perspectives d'avenir

L'année 2019 marque pour Crédit du Maroc un atterrissage réussi de son plan stratégique qui a atteint ses principaux objectifs et a pu générer une dynamique de développement et de transformation favorable, au bénéfice de ses clients, de ses collaborateurs et de ses partenaires au Maroc.

Sur le plan de la performance commerciale, Crédit du Maroc a réussi la réorganisation de son réseau commercial, a accéléré le financement des projets de vie de ses clients particuliers, a renforcé son positionnement sur la bancassurance et a investi fortement dans l'excellence relationnelle et l'approche conseil pour mieux satisfaire ses clients.

Sur le plan de l'efficacité opérationnelle, Crédit du Maroc a consolidé son avance sur les activités internationales et transformé plusieurs parcours client clés, notamment la dématérialisation des valeurs en agence, le crédit habitat, la gestion des réclamations ou encore la monétique.

Sur le plan des ressources humaines, Crédit du Maroc a mis en place une gestion transparente, équitable et performante au service de ses collaborateurs, à travers l'encouragement de la mobilité interne, la mise en place d'un nouveau système de classification, la refonte du dispositif de rémunération et le développement de la formation continue.

Sur le plan de la solidité financière, Crédit du Maroc a renforcé ses fonds propres et la résilience de ses ratios réglementaires et s'est doté d'un dispositif rigoureux et anticipatif en matière de gestion des risques et de la conformité, renforçant ainsi son accompagnement responsable au développement économique du Maroc.

Enfin, sur le plan sociétal, Crédit du Maroc s'est engagé dans une démarche RSE qui s'est illustrée, notamment à travers le lancement de la Fondation Crédit du Maroc pour les œuvres sociales et l'obtention du label RSE de la CGEM.

Fier de son identité mutualiste, de sa solidité ainsi que la diversité de ses expertises, le groupe Crédit Agricole SA a lancé, en juin, le Projet du Groupe et Ambitions 2022 autour de trois piliers majeurs : le projet Client, le projet Humain et le projet Sociétal.

Pour Crédit du Maroc, l'année 2019 constitue la dernière année du PMT CAP 2020. A cet effet, la banque marquera un nouveau tournant dans son histoire au travers de son nouveau PMT 2022 en cohérence avec le Projet Groupe. Pour ce faire, la banque a adopté une approche de co-construction avec plusieurs réunions managériales de recueil de propositions.

Le nouveau PMT 2022 sera décliné autour des trois grands projets (Client, Humain et Sociétal) qui vont s'appuyer d'une part sur la transformation des fondations (la refonte du Système d'Informations, un nouveau modèle d'agence 100% humain et 100% digital et la construction d'un nouveau siège) et d'autre part, sur des incontournables à pérenniser (solidité financière, conformité, amélioration du profil risque et de la performance opérationnelle).

Ayant comme ambition majeure en 2022 de devenir la banque préférée de ses clients reconnue comme une banque utile et responsable, Crédit du Maroc mettra en œuvre tous les moyens nécessaires pour atteindre ses objectifs stratégiques avec la participation active de l'ensemble de ses collaborateurs.



Proposition d'affectation du résultat

X. Proposition d'affectation du résultat

Le Directoire propose d'affecter le bénéfice net de l'exercice 2019 comme suit :

▪ bénéfice net	:	406 322 320,55 dirhams
▪ report à nouveau antérieur	:	818 573 102,32 dirhams
▪ bénéfice distribuable	:	1 224 895 422,87 dirhams
▪ dividendes	:	-203 478 701,80 dirhams
▪ solde à reporter à nouveau	:	1 021 416 721,07 dirhams

En conséquence de cette affectation, il sera attribué à chacune des 10 881 214 actions composant le capital social, un dividende brut de 18,70 dirhams (dix-huit dirhams et soixante-dix centimes) par action.

Le taux de distribution du résultat 2019 sera ainsi de 50,08%.



Annexe 1 : Etats de synthèse comptes sociaux

BILAN
AU 31/12/2019

en milliers de DH

ACTIF	31/12/2019	31/12/2018	VARIATION	
			ABSOLUE	EN %
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	2 005 306	1 751 520	253 786	14,5%
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	6 132 468	5 531 751	600 717	10,9%
. A vue	2 793 828	897 583	1 896 245	>100%
. A terme	3 338 640	4 634 168	- 1 295 528	-28,0%
Créances sur la clientèle	41 221 512	38 559 628	2 661 884	6,9%
. Crédits et financements participatifs de trésorerie et à la consommation	14 671 774	13 865 916	805 858	5,8%
. Crédits et financements participatifs à l'équipement	6 351 530	6 122 298	229 232	3,7%
. Crédits et financements participatifs immobiliers	16 502 165	15 963 081	539 084	3,4%
. Autres crédits et financements participatifs	3 696 043	2 608 333	1 087 709	41,7%
Créances acquises par affacturage	685 385	694 941	- 9 556	-1,4%
Titres de transaction et de placement	4 949 745	6 207 315	- 1 257 570	-20,3%
. Bons du Trésor et valeurs assimilées	3 239 589	4 680 680	- 1 441 091	-30,8%
. Autres titres de créance	1 640 116	1 460 503	179 612	12,3%
. Titres de propriété	70 040	66 132	3 908	5,9%
. Certificats de Sukuk	-	-	-	-
Autres actifs	313 310	257 834	55 476	21,5%
Titres d'investissement	-	-	-	-
. Bons du Trésor et valeurs assimilées	-	-	-	-
. Autres titres de créance	-	-	-	-
. Certificats de Sukuk	-	-	-	-
Titres de participation et emplois assimilés	317 219	469 412	- 152 193	-32,4%
. Participations dans les entreprises liées	271 599	271 599	-	-
. Autres titres de participation et emplois assimilés	45 620	197 813	- 152 193	-76,9%
. Titres de Moudaraba et Mouchraka	-	-	-	-
Créances subordonnées	-	-	-	-
Dépôts d'investissement placés	-	-	-	-
Immobilisations données en crédit-bail et en location	-	-	-	-
Immobilisations données en Ijara	-	-	-	-
Immobilisations incorporelles	245 841	187 190	58 651	31,3%
Immobilisations corporelles	907 460	979 672	- 72 212	-7,4%
Total de l'Actif	56 778 246	54 639 263	2 138 983	3,9%

BILAN
AU 31/12/2019

en milliers de DH

PASSIF	31/12/2019	31/12/2018	VARIATION	
			ABSOLUE	EN %
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	9	81	- 73	NS
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	2 709 865	2 139 648	570 217	26,7%
. A vue	735 239	358 483	376 756	105,1%
. A terme	1 974 626	1 781 165	193 461	10,9%
Dépôts de la clientèle	43 162 853	41 371 657	1 791 196	4,3%
. Comptes à vue créditeurs	29 216 144	27 054 732	2 161 412	8,0%
. Comptes d'épargne	9 821 655	9 525 044	296 611	3,1%
. Dépôts à terme	3 134 563	3 795 207	- 660 644	-17,4%
. Autres comptes créditeurs	967 989	996 674	- 28 686	-2,9%
. Dettes envers la clientèle sur produits participatifs	22 502	-	22 502	100,0%
Titres de créance émis	2 067 676	2 930 180	- 862 504	-29,4%
. Titres de créance négociables	2 067 676	2 930 180	- 862 504	-29,4%
. Emprunts obligataires	-	-	-	-
. Autres titres de créance émis	-	-	-	-
Autres passifs	906 526	623 222	283 305	45,5%
Provisions pour risques et charges	1 224 770	1 187 197	37 574	3,2%
Provisions réglementées	-	-	-	-
Subventions, fonds publics affectés et fonds spéciaux de garantie	-	-	-	-
Dettes subordonnées	1 767 571	1 767 576	- 5	-
Dépôts d'investissement reçus	-	-	-	-
Ecart de réévaluation	-	-	-	-
Réserves et primes liées au capital	2 625 959	2 625 959	-	-
Capital	1 088 121	1 088 121	-	-
Actionnaires. Capital non versé (-)	-	-	-	-
Report à nouveau (+/-)	818 573	575 088	243 485	42,3%
Résultats nets en instance d'affectation (+/-)	-	-	-	-
Résultat net de l'exercice (+/-)	406 322	330 535	75 787	22,9%
Total du Passif	56 778 246	54 639 263	2 138 983	3,9%

**HORS BILAN
AU 31/12/2019**

en milliers de DH

HORS BILAN	31/12/2019	31/12/2018	VARIATION	
			ABSOLUE	EN %
ENGAGEMENTS DONNES	12 018 296	13 376 965	- 1 358 668	-10,2%
Engagements de financement donnés en faveur d'établissements de crédit et assimilés	-	-	-	-
Engagements de financement donnés en faveur de la clientèle	4 392 926	4 802 654	- 409 728	-8,5%
Engagements de garantie d'ordre d'établissements de crédit et assimilés	3 827 284	4 581 290	- 754 006	-16,5%
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	3 798 087	3 993 021	- 194 934	-4,9%
Titres achetés à réméré	-	-	-	-
Autres titres à livrer	-	-	-	-
ENGAGEMENTS RECUS	1 252 484	1 621 808	- 369 324	-22,8%
Engagements de financement reçus d'établissements de crédit et assimilés	-	-	-	-
Engagements de garantie reçus d'établissements de crédit et assimilés	1 252 484	1 621 808	- 369 324	-22,8%
Engagements de garantie reçus de l'Etat et d'organismes de garantie divers	-	-	-	-
Titres vendus à réméré	-	-	-	-
Titres de Moucharaka et Moudaraba à recevoir	-	-	-	-
Autres titres à recevoir	-	-	-	-

ETAT DES SOLDES DE GESTION
AU 31/12/2019

I - TABLEAU DE FORMATION DES RESULTATS

en milliers de DH

LIBELLE	31/12/2019	31/12/2018	VARIATION	
			ABSOLUE	EN %
+ Intérêts et produits assimilés	2 232 280	2 200 447	31 833	1,4%
- Intérêts et charges assimilées	483 011	499 883	- 16 872	-3,4%
MARGE D'INTERET	1 749 269	1 700 565	48 704	2,9%
+ Produits sur financements participatifs	4 408	-	4 408	>100%
- Charges sur financements participatifs	-	-	-	-
Marge sur financements participatifs	4 408	-	4 408	>100%
+ Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-	-	-
- Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-	-	-
Résultat des opérations de crédit-bail et de location	-	-	-	-
+ Produits sur immobilisations données en Ijara	-	-	-	-
- Charges sur immobilisations données en Ijara	-	-	-	-
Résultat des opérations d'Ijara	-	-	-	-
+ Commissions perçues	377 647	366 493	11 154	3,0%
- Commissions servies	44 378	42 483	1 895	4,5%
Marge sur commissions	333 269	324 010	9 259	2,9%
± Résultat des opérations sur titres de transaction	51 111	34 239	16 872	49,3%
± Résultat des opérations sur titres de placement	3 682	141	3 823	>100%
± Résultat des opérations de change	140 954	143 594	- 2 640	-1,8%
± Résultat des opérations sur produits dérivés	-	-	-	-
Résultat des opérations de marché	195 746	177 692	18 055	10,2%
+ Divers autres produits bancaires	62 803	53 474	9 328	17,4%
- Diverses autres charges bancaires	91 496	87 373	4 122	4,7%
± Part des titulaires de comptes de dépôts d'investissement	-	-	-	-
PRODUIT NET BANCAIRE	2 253 999	2 168 368	85 631	3,9%
± Résultat des opérations sur immobilisations financières	- 2 193	- 2 547	354	-13,9%
+ Autres produits d'exploitation non bancaire	42 599	20 740	21 858	105,4%
- Autres charges d'exploitation non bancaire	10 076	249	9 828	>100%
- Charges générales d'exploitation	1 261 556	1 198 893	62 663	5,2%
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	1 022 772	987 419	35 353	3,6%
± Dotations nettes des reprises aux provisions pour créances et e par signature en souffrance	- 195 710	- 154 014	- 41 696	27,0%
± Autres dotations nettes de reprises aux provisions	- 27 574	- 211 666	184 092	-87,0%
RESULTAT COURANT	799 488	621 739	177 749	28,6%
RESULTAT NON COURANT	- 129 291	- 38 743	- 90 548	>100%
- Impôts sur les résultats	263 875	252 461	11 414	4,5%
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	406 322	330 535	75 787	22,9%

ETAT DES SOLDES DE GESTION
AU 31/12/2019

II - CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT

en milliers de DH

LIBELLE	31/12/2019	31/12/2018	VARIATION	
			ABSOLUE	EN %
+ RESULTAT NET DE L'EXERCICE	406 322	330 535	75 787	22,9%
+ Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	126 274	127 255	- 981	-0,8%
+ Dotations aux provisions pour dépréciation des immobilisations financières	2 193	2 638	- 445	-16,9%
+ Dotations aux provisions pour risques généraux	128 836	141 693	- 12 857	-9,1%
+ Dotations aux provisions réglementées	-	-	-	-
+ Dotations non courantes	-	-	-	-
- Reprises de provisions	112 274	91	112 183	>100%
- Plus-values de cession sur immobilisations incorporelles et corporelles	18 914	1 022	17 892	>100%
+ Moins-values de cession sur immobilisations incorporelles et corporelles	10 076	249	9 828	>100%
- Plus-values de cession sur immobilisations financières	-	-	-	-
+ Moins-values de cession sur immobilisations financières	-	-	-	-
- Reprises de subventions d'investissement reçues	-	-	-	-
+ CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT	542 513	601 257	- 58 743	-9,8%
- Bénéfices distribués	203 479	87 050	-	
AUTOFINANCEMENT	339 035	514 207	- 175 172	-34,1%

B6- TITRES DE PARTICIPATION ET EMPLOIS ASSIMILÉS

Au 31/12/2019

en milliers de DH

Dénomination de la société émettrice	Secteur d'activité	capital social	Participation au capital en %	Prix d'acquisition global	Valeur comptable nette	Extrait des derniers états de synthèse de la société émettrice			Produits inscrits au CPC de l'exercice
						Date de clôture de l'exercice	Situation nette	Résultat net	
Participations dans les entreprises liées				271 598	271 598		387 569	71 334	54 963
CREDIT DU MAROC OFFSHORE (en USD)	Etab. de Crédit	1 655	100,00%	7 443	7 443	31/12/2019	4 570	915	-
CREDIT DU MAROC ASSURANCE	Assurance	200	100,00%	200	200	31/12/2019	44 651	43 123	37 960
CREDIT DU MAROC CAPITAL	Financière	10 000	100,00%	9 999	9 999	31/12/2019	24 642	10 835	4 300
CREDIT DU MAROC LEASING	Etab. de Crédit	124 000	66,67%	87 347	87 347	31/12/2019	139 807	13 309	-
CREDIT DU MAROC PATRIMOINE	Financière	1 000	60,00%	600	600	31/12/2019	8 342	7 226	3 623
SIFIM	Immobilière	168 321	100,00%	166 009	166 009	31/12/2019	165 556	4 074	9 080
Autres titres de participation et emplois assimilés				54 289	44 703		-	-	5 815
Atlasnet	Sce Informatique	8 000	31,25%	2 500	-				
Holding Sincomar	Sté Participation	300	27,97%	21	-				
ECOPARC DE BERRECHID	Industriel	55 000	16,36%	9 000	5 922				
Setapark	Industriel	40 000	16,32%	6 530	3 631				
Interbank	Etab. de Crédit	11 500	16,00%	1 840	1 840				
SOGEPOS	Industriel	35 000	13,20%	4 622	4 622				1 167
Centre Monétique Interbancaire	Etab. de Crédit	98 200	11,20%	11 000	11 000				4 400
EUROCHEQUES MAROC	Moyen de paiement	500	6,68%	33	-				
STE IMMOB INTERBANCAIRE	Financière	19 005	6,67%	1 267	1 007				
STE MAROCAINE DE GESTION DE FONDS DE GARANTIE ET DE DEPOTS BC	Financière	1 000	5,88%	59	59				
AGRAM INVEST	Fonds d'investissement	40 060	5,54%	2 221	1 696				
SOGEPIB	Industriel	18 000	5,00%	900	900				248
BOURSE DE CASABLANCA	Financière	387 518	4,05%	11 765	11 765				
Divers	-	-	-	2 531	2 261				
TOTAL				325 887	316 301		387 569	71 334	60 778

DECOMPOSITION PAR ECHÉANCE DU SOLDE DES DETTES FOURNISSEURS
AU 31/12/2019

En milliers de DH

Dettes fournisseurs	(A) Montant des dettes A = B+C+D+E+F	(B) Montant des dettes non échues	Montant des dettes échues			
			(C) Dettes échues de moins de 30 j	(D) Dettes échues entre 31 et 60 j	(E) Dettes échues entre 61 et 90 j	(F) Dettes échues de plus de 90 j
31/12/2019	94 717	55 832	10 344	12 506	12 273	3 763



Annexe 2 : Etats de synthèse comptes consolidés

BILAN CONSOLIDÉ IFRS AU 31/12/2019

En Milliers de DH

ACTIF CONSOLIDÉ	31/12/2019	31/12/2018	VARIATION	
			Montant	EN %
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	2 004 729	1 753 217	251 511	14,3%
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	1 545 760	1 832 914	- 287 154	-15,7%
<i>Actifs financiers détenus à des fins de transactions</i>	1 219 938	1 692 297	- 472 359	-27,9%
<i>Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat</i>	325 823	140 617	185 205	131,7%
Instruments dérivés de couverture	-	-	-	-
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	3 729 703	4 433 248	- 703 545	-15,9%
<i>Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables</i>	3 729 703	4 433 248	- 703 545	-15,9%
<i>Instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables</i>	-	-	-	-
Titres au coût amorti	20 433	32 821	- 12 388	-37,7%
Prêts et créances sur les Etablissements de crédit et assimilés, au coût amorti	5 068 897	4 529 007	539 891	11,9%
Prêts et créances sur la clientèle, au coût amorti	44 199 048	41 012 955	3 186 093	7,8%
Ecart de réévaluation actif des portefeuilles couvert en taux	-	-	-	-
Placements des activités d'assurance	-	-	-	-
Actifs d'Impôt Exigible	85 271	84 814	457	0,5%
Actifs d'impôt différé	290 435	278 766	11 669	4,2%
Comptes de régularisation et autres actifs	640 263	498 046	142 217	28,6%
Actifs non courants destinés à être cédés	-	-	-	-
Participations dans des entreprises mises en équivalence	-	-	-	-
Immeubles de placement	-	-	-	-
Immobilisations corporelles	1 320 549	1 247 315	73 234	5,9%
Immobilisations incorporelles	254 368	193 454	60 914	31,5%
Ecarts d'acquisition	-	-	-	-
TOTAL	59 159 457	55 896 558	3 262 899	5,8%

BILAN CONSOLIDÉ IFRS AU 31/12/2019

En Milliers de DH

PASSIF CONSOLIDÉ	31/12/2019	31/12/2018	VARIATION	
			Montant	EN %
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	9	3 453	- 3 444	-99,8%
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	9 987	14 722	- 4 736	-32,2%
<i>Passifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	9 987	14 722	- 4 736	-32,2%
<i>Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option</i>	-	-	-	-
Instruments dérivés de couverture	-	-	-	-
Dettes envers les Etablissements de crédit et assimilés	3 558 241	2 894 313	663 927	22,9%
Dettes envers la clientèle	43 805 523	41 376 789	2 428 734	5,9%
Titres de créance émis	2 067 676	2 930 180	- 862 504	-29,4%
Ecart de réévaluation passif des portefeuilles couverts en taux	-	-	-	-
Passifs d'impôt exigibles	35 608	65 677	- 30 069	-45,8%
Passifs d'impôt différé	200 797	187 506	13 291	7,1%
Comptes de régularisation et autres passifs	1 467 942	883 462	584 480	66,2%
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés	-	-	-	-
Provisions techniques des contrats d'assurance	-	-	-	-
Provisions	678 269	597 922	80 347	13,4%
Subventions et fonds assimilés	-	-	-	-
Dettes subordonnées et fonds spéciaux de garantie	1 767 571	1 767 576	- 5	-
Capitaux propres	5 567 835	5 174 958	392 877	7,6%
Capital et réserves liées	3 707 386	3 707 386	-	-
Réserves consolidées	1 295 033	842 890	452 143	53,6%
<i>Part du groupe</i>	1 247 595	800 263	447 332	55,9%
<i>Part des minoritaires</i>	47 438	42 626	4 811	11,3%
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	53 235	30 700	22 535	73,4%
<i>Part du groupe</i>	53 235	30 700	22 535	73,4%
<i>Part des minoritaires</i>	-	-	-	-
Résultat net de l'exercice	512 181	593 982	- 81 801	-13,8%
<i>Part du groupe</i>	508 808	589 170	- 80 363	-13,6%
<i>Part des minoritaires</i>	3 374	4 811	- 1 438	-29,9%
TOTAL	59 159 457	55 896 558	3 262 899	5,8%

COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE IFRS AU 31/12/2019

En Milliers de DH

COMPTE DE RÉSULTAT	31/12/2019	31/12/2018	VARIATION	
			Montant	EN %
Intérêts, rémunérations et produits assimilés	2 356 697	2 297 999	58 698	2,6%
Intérêts, rémunérations et charges assimilés	- 503 298	- 508 208	4 910	-1,0%
Marge d'Intérêt	1 853 399	1 789 791	63 608	3,6%
Commissions (Produits)	463 901	443 484	20 416	4,6%
Commissions (Charges)	- 44 615	- 42 757	- 1 858	4,3%
Marge sur Commissions	419 285	400 728	18 558	4,6%
Gains ou pertes nets résultant des couvertures de position nette	-	-	-	-
Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat	214 496	191 480	23 017	12,0%
<i>Gains ou pertes nets sur actifs/passifs de transaction</i>	<i>200 142</i>	<i>184 524</i>	<i>15 619</i>	<i>8,5%</i>
<i>Gains ou pertes nets sur autres actifs/passifs à la juste valeur par résultat</i>	<i>14 354</i>	<i>6 956</i>	<i>7 398</i>	<i>106,4%</i>
Gains ou pertes nets des instruments financiers à la juste valeur par capitaux propres	126	106	20	18,8%
<i>Gains ou pertes nets sur instruments de dettes comptabilisés en capitaux propres recyclables</i>	<i>126</i>	<i>106</i>	<i>20</i>	<i>18,8%</i>
<i>Rémunération des instruments de capitaux propres comptabilisés en capitaux propres non recyclables (dividendes)</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
Gains ou pertes nets résultant de la décomptabilisation d'actifs financiers au coût amorti	-	-	-	-
Gains ou pertes nets résultant du reclassement d'actifs financiers au coût amorti en actifs financiers à la juste valeur par résultat	-	-	-	-
Gains ou pertes nets résultant du reclassement d'actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres en actifs financiers à la juste valeur par résultat	-	-	-	-
Produits nets des activités d'assurance	-	-	-	-
Produits des autres activités	7 690	8 922	- 1 233	-13,8%
Charges des autres activités	- 92 481	- 87 972	- 4 509	5,1%
PRODUIT NET BANCAIRE	2 402 515	2 303 055	99 460	4,3%
Charges générales d'exploitation	- 1 152 627	- 1 136 811	- 15 816	1,4%
Dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations incorporelles et corporelles	- 138 981	- 112 707	- 26 274	23,3%
Résultat Brut d'Exploitation	1 110 908	1 053 538	57 370	5,4%
Coût du risque de crédit	- 321 113	- 301 330	- 19 784	6,6%
Résultat d'Exploitation	789 795	752 208	37 587	5,0%
Quote-Part du résultat net des entreprises associées et des coentreprises mises en équivalence	-	-	-	-
Gains ou pertes nets sur autres actifs	33 581	142 888	- 109 307	-76,5%
Variations de valeur des écarts d'acquisition	-	-	-	-
Résultat avant Impôt	823 376	895 096	- 71 720	-8,0%
Impôts sur les résultats	- 311 195	- 301 114	- 10 081	3,3%
Résultat net d'impôt des activités arrêtées ou en cours de cession	-	-	-	-
Résultat net	512 181	593 982	- 81 801	-13,8%
Intérêts minoritaires	3 374	4 811	- 1 438	-29,9%
résultat net Part du groupe	508 808	589 170	- 80 363	-13,6%
Résultat de base par action	46,8	54,1	- 7,4	-13,6%
Résultat dilué par action	46,8	54,1	- 7,4	-13,6%
Résultat de base par action des activités poursuivies	46,8	54,1	- 7,4	-13,6%
Résultat de base par action des activités abandonnées	-	-	-	-

GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES 31/12/2019

En Milliers de DH

Résultat net et gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	31/12/2019	31/12/2018
Résultat net	512 181	593 982
Éléments recyclables en résultat net :	22 628	1 081
Écarts de conversion ⁽¹⁾	211	600
Réévaluation des actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres ⁽¹⁾ recyclables	35 582	763
Réévaluation des instruments dérivés de couverture ⁽¹⁾ d'éléments recyclables	-	-
Quote-part des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres des entreprises mises en équivalence ⁽¹⁾	-	-
Autres éléments comptabilisés par capitaux propres et recyclables ⁽²⁾	-	-
Impôts liés ⁽¹⁾	13 166	282
Éléments non recyclables en résultat net :	118	595
Réévaluation des immobilisations ⁽¹⁾	-	-
Réévaluation (ou écarts actuariels) au titre des régimes à prestations définies ⁽¹⁾	187	944
Réévaluation du risque de crédit propre des passifs financiers ayant fait l'objet d'une option de comptabilisation à la juste valeur par résultat ^(nb1)	-	-
Réévaluation des instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres ^(nb1)	-	-
Quote-part des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres sur entreprises mises en équivalence ⁽¹⁾ non recyclables	-	-
Autres éléments comptabilisés par capitaux propres non recyclables ⁽²⁾	-	-
Impôts liés ⁽¹⁾	69	349
Total des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	22 745	486
	-	-
Résultat net et gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	534 926	594 468
Dont part du Groupe (ou des propriétaires de la société mère)	531 553	589 656
Dont part des intérêts minoritaires (ou participations ne donnant pas le contrôle)	3 374	4 811

TABLEAU DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES CONSOLIDÉS
AU 31/12/2019

En Milliers de DH

	Capital	Réserves liées au capital	Actions propres	Réserves et résultats consolidés	Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres recyclables	Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres non recyclables	Capitaux propres part Groupe	Intérêts minoritaires	Total
Capitaux propres ouverture au 01 Janvier 2018	1 088 121	2 619 265	-	872 511	31 776	-	4 611 673	47 031	4 658 704
Opérations sur capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Paiements fondés sur des actions	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Opérations sur actions propres	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendes	-	-	-	76 168	-	-	76 168	-	76 168
Autres	-	-	-	4 404	-	-	4 404	-	4 404
Changements de méthodes comptables	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Résultat de l'exercice	-	-	-	589 170	-	-	589 170	4 811	593 982
Immobilisations corporelles et incorporelles : Réévaluations et cessions (D)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Instruments financiers : variations de juste valeur et transferts en résultat (E)	-	-	-	-	481	-	481	-	481
Ecart actuariels sur les régimes à prestations définies (F)	-	-	-	-	595	-	595	-	595
Ecart de conversion : variations et transferts en résultat (G)	-	-	-	600	-	-	600	-	600
Gains ou pertes latents ou différés (D)+(E)+(F)+(G)	-	-	-	-	1 075	-	1 075	-	1 075
Autres	-	-	-	1 083	-	-	1 083	4 404	5 487
Variations de périmètre	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Capitaux propres clôture au 31 Décembre 2018	1 088 121	2 619 265	-	1 389 434	30 700	-	5 127 520	47 438	5 174 958
Opérations sur capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Paiements fondés sur des actions	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Opérations sur actions propres	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendes	-	-	-	87 050	-	-	87 050	-	87 050
Autres	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Changements de méthodes comptables	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Résultat de l'exercice	-	-	-	508 808	-	-	508 808	3 374	512 181
Immobilisations corporelles et incorporelles : Réévaluations et cessions (D)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Instruments financiers : variations de juste valeur et transferts en résultat (E)	-	-	-	-	22 417	-	22 417	-	22 417
Ecart actuariels sur les régimes à prestations définies (F)	-	-	-	-	118	-	118	-	118
Ecart de conversion : variations et transferts en résultat (G)	-	-	-	54 789	-	-	54 789	-	54 789
Gains ou pertes latents ou différés (D)+(E)+(F)+(G)	-	-	-	54 789	22 535	-	32 255	-	32 255
Autres	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Variations de périmètre	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Capitaux propres clôture au 31 Décembre 2019	1 088 121	2 619 265	-	1 756 403	53 235	-	5 517 024	50 811	5 567 835

TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE AU 31/12/2019

(en milliers de DH)

FLUX DE TRESORERIE	31/12/2019	31/12/2018
Résultat avant impôts	823 376	895 096
Résultat net des activités abandonnées	-	-
+/- Dotations nettes aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	138 981	112 707
+/- Dotations nettes pour dépréciation des écarts d'acquisition et des autres immobilisations	-	-
+/- Dotations nettes pour dépréciation des actifs financiers	68 202	384 029
+/- Dotations nettes aux provisions	80 534	82 624
+/- Quote-part de résultat liée aux sociétés mises en équivalence	-	-
+/- Perte nette/(gain net) des activités d'investissement	33 581	142 601
+/- Perte nette/(gain net) des activités de financement	12 509	5 032
+/- Autres mouvements	18 860	39 490
Total des éléments non monétaires inclus dans le résultat net avant impôts et des autres ajustements	327 648	11 639
+/- Flux liés aux opérations avec les établissements de crédit et assimilés	1 916 074	115 002
+/- Flux liés aux opérations avec la clientèle	849 722	722 960
+/- Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs financiers	1 035 960	519 027
+/- Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs non financiers	355 909	106 391
+/- Flux liés aux activités destinées à être cédées	-	56 666
- Impôts versés	322 808	278 623
Diminution/(augmentation) nette des actifs et des passifs provenant des activités opérationnelles	2 135 413	647 284
Flux net de trésorerie généré par l'activité opérationnelle	3 286 437	236 173
+/- Flux liés aux actifs financiers et aux participations	-	-
+/- Flux liés aux immeubles de placement	-	-
+/- Flux liés aux immobilisations corporelles et incorporelles	306 710	192 352
Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement	306 710	192 352
+/- Flux de trésorerie provenant ou à destination des actionnaires	87 050	76 168
+/- Autres flux de trésorerie nets provenant des activités de financement	850 000	550 000
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement	937 050	473 832
Effet de la variation des taux de change sur la trésorerie et équivalent de trésorerie	211	600
Augmentation/(diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	2 042 888	518 252

COMPOSITION DE LA TRESORERIE	31/12/2019	31/12/2018
Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture	1 574 949	1 056 697
Caisse, Banques centrales, CCP (actif & passif)	1 751 446	1 052 705
Comptes (actif & passif) et prêts/emprunts à vue auprès des établissements de crédit	176 497	3 991
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture	3 617 836	1 574 949
Caisse, Banques centrales, CCP (actif & passif)	2 005 314	1 751 446
Comptes (actif & passif) et prêts/emprunts à vue auprès des établissements de crédit	1 612 522	176 497
Variation de la trésorerie nette	2 042 888	518 252

