



SOMMAIRE

ENTRETIEN AVEC SAÏDA LAMRANI KARIM

Une conjoncture nationale en mutation et porteuse d'opportunités

ENTRETIEN AVEC BALDOMÉRO VALVERDE

La transformation en marche au Crédit du Maroc

42

LE CLIENT, TOUJOURS AU CENTRE DE NOTRE STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT

A. Une démarche Qualité, axée sur la satisfaction client

Éclairage par Wafae Bennani

B. Vers l'émergence d'une banque nouvelle

Éclairage par Karim Diouri

- Marché des particuliers
 Favoriser l'innovation et renforcer le dynamisme commercial
- Marché des jeunes
 Multiplier les points de contact
- Marché de l'entreprise
 Maintenir la transformation numérique au service de nos clients
- Marché de l'Agri-Agro
 Accompagner l'essor du secteur
- Marché des professionnels
 Créer une dynamique de proximité

- A. Une banque orientée satisfaction client
- B. Une structure de gouvernance équilibrée
- C. 2015 en chiffres

Que retenir de 2015 ? Éclairage par Jamal Lemridi

64

L'ÉNERGIE DU CAPITAL HUMAIN, PRINCIPAL MOTEUR DE LA PERFORMANCE

A. Valoriser le capital humain et maintenir le cap de la performance

Éclairage par Moncef El Harim

B. Prendre ses responsabilités, servir la collectivité

78

L'ANCRAGE RÉGIONAL, AU SERVICE DE LA PROXIMITÉ CLIENT

- A. Renforcer notre présence auprès de nos clients
- B. Accompagner nos clients dans leurs projets de vie

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

UNE CONJONCTURE NATIONALE

EN MUTATION ET PORTEUSE D'OPPORTUNITÉS

L'année 2015 a été marquée par une volonté politique d'accélérer les réformes économiques et sociétales structurelles en dépit de conjonctures nationale et internationale délicates. Quelle est votre appréciation de ce contexte ?

En 2015, nous avons assisté à une consolidation du programme de réformes menées par l'État. Je citerai notamment celles relatives aux écosystèmes industriels et aux énergies renouvelables qui permettront à notre pays d'asseoir un positionnement fort de compétitivité et d'innovation sur les plans industriel et énergétique. Les premiers fruits de cette stratégie commencent à apparaître avec l'inauguration de la centrale électrique Noor 1 qui est une grande réussite aux plans national et international. Sur le volet social, la volonté d'engager la réforme des retraites est un point positif car il s'agit d'un sujet urgent qui, si elle n'est pas réalisée, pourrait avoir de lourdes conséquences sur des milliers de retraités

En revanche, l'économie marocaine fait face à des difficultés qui impactent son niveau de croissance. Le secteur de l'immobilier a connu la défaillance d'acteurs majeurs. Les incertitudes et les tensions sur le marché du travail génèrent un ralentissement de la demande de crédit, surtout dans un contexte où la situation géopolitique régionale et internationale pénalise le secteur touristique marocain qui génère donc moins de revenus, d'investissements et d'emplois.

Partant de ce constat, quelles sont les perspectives du Crédit du Maroc et à quel niveau se situe l'indice de confiance de la banque en l'économie marocaine?

L'économie marocaine fait incontestablement preuve d'une résilience reconnue par les bailleurs de fond et les agences internationales de notation

Ainsi, le Maroc conserve son attractivité en termes d'opportunités d'investissements. La régionalisation avancée et la mise en œuvre d'un important plan d'investissement dans les NOUS
ACCOMPAGNERONS
LES DÉMARCHES
POSITIVES DU
MAROC TOUT EN
RESTANT FIDÈLES À
NOS PRINCIPES DE
GESTION DU RISQUE
ET DE MAÎTRISE
DES CHARGES.

infrastructures sociales et économiques vont permettre à notre pays de redistribuer les fruits de la croissance sur l'ensemble du territoire. Le Crédit du Maroc accompagne ces initiatives tout en restant fidèle à ses principes de sérieux et de rigueur dans la gestion du risque ainsi que dans la maîtrise de ses charges.

Nous sommes convaincus que les besoins en financement de l'économie marocaine et des particuliers présentent d'importants gisements de croissance. Le plan moyen terme du Crédit du Maroc CAP 2018 constitue une orientation claire sur la confiance que nous accordons aux mutations de l'économie marocaine. Les progressions commerciales du Crédit du Maroc réalisées en 2015 sur les dépôts et sur les crédits confortent notre stratégie.

Au terme de l'exercice 2015, quels enseignements partagez-vous avec le Directoire ?

Comme cela fut le cas en 2014, nous nous félicitons de l'état d'avancement du plan stratégique CAP 2018 et des réalisations opérationnelles qui l'ont accompagné. Les contraintes et menaces de l'environnement ont été abordées avec pragmatisme. Fidèle à son image de banque engagée qui accompagne les citoyens marocains dans leur accession à la propriété, le Crédit du Maroc maintient son dynamisme sur le segment des crédits immobiliers en réalisant des performances remarquables.

Nous avons ainsi amélioré nos performances commerciales et poursuivi notre politique de provisionnement connue pour sa prudence, qui a pesé lourdement sur notre résultat, mais en même temps, nous avons consolidé notre structure financière et amélioré nos ratios prudentiels à un niveau supérieur aux exigences de Bank Al Maghrib.

Le défi est aujourd'hui de maintenir notre niveau de pilotage et de maîtrise des risques face à une année 2016 dont les incertitudes économiques sont nombreuses.

RAPPORT ANNUEL DU CRÉDIT DU MAROC



Photo Crédit du Maroc- © Foto Kam

ENTRETIEN AVEC BALDOMÉRO VALVERDE PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE

LA TRANSFORMATION EN

MARCHE AU CRÉDIT DU MAROC

CAP 2018 a débuté en 2014 et a pour ambition d'insuffler une nouvelle dynamique au Crédit du Maroc. Quel est l'état d'avancement de ses principaux axes ?

J'aimerais d'abord rappeler que CAP 2018 est un projet de transformation du Crédit du Maroc qui s'articule autour de quatre orientations: accroître notre efficacité commerciale, mettre l'efficacité opérationnelle au service de la satisfaction clients, viser l'excellence de nos ressources humaines et créer une gouvernance efficace tout en améliorant la performance financière. Durant cette année 2015, le Crédit du Maroc s'est investi dans plusieurs chantiers qui s'inscrivent parfaitement dans le cadre de CAP 2018. Ainsi, nous avons accéléré la digitalisation de la banque avec le lancement de la signature électronique, une innovation que nous sommes encore les seuls à proposer aux marocains. Nous avons mis en place toute une panoplie de solutions e-Banking et avons accompagné les opérateurs exportateurs en matière de règlement des opérations de commerce extérieur en dématérialisant totalement les échanges entre eux et la banque. Nous avons également concrétisé notre volonté d'entrer en force dans l'activité de bancassurance en concluant un partenariat avec SAHAM Assurance qui portera ses fruits dès le début 2016.

Sur le plan interne, la priorité a été accordée à notre capital humain. Nous nous recentrons sur le développement de nos collaborateurs et sur l'ancrage du partage de valeurs communes.

Les nouveaux métiers génèrent de nouveaux profils et compétences complémentaires aux profils traditionnels de la banque. La mobilité interne est également encouragée et la reconnaissance des performances individuelles et collectives est valorisée. CAP 2018 fait aujourd'hui l'objet d'un pilotage minutieux de la part du Directoire et du Comité de Direction Générale avec des évaluations à mi-parcours qui nous

permettent d'apprécier sa contribution à la performance globale du Crédit du Maroc, mais également d'apporter les ajustements nécessaires dans son implémentation.

Comment se sont comportés les principaux indicateurs du Crédit du Maroc face à l'évolution de l'économie marocaine?

Dans un contexte de contraction de la croissance économique, des carnets de commande des entreprises et du pouvoir d'achat des ménages, le Crédit du Maroc affiche en 2015 des performances supérieures à celles du marché. Nous nous distinguons sur le plan commercial avec une progression de notre encours de crédit de 5,6%, soit deux fois plus que le marché. Notre performance concerne également le crédit immobilier avec une hausse de l'activité de 6,2%. Les dépôts de la clientèle se sont élevés à 38,4 milliards de dirhams et ont contribué à la performance globale de la banque grâce à une croissance de 3,9%. En résumé, l'année 2015 a été une année de performances commerciales. Toutefois, ces résultats ont été impactés par un certain nombre d'éléments créant un décalage avec nos résultats financiers en baisse.

Ce décalage est la conjonction de deux facteurs, malgré la hausse, certes faible, de notre PNB. Ce point est à souligner, car notre marge d'intérêt qui résulte de notre activité de base a augmenté de 3%.

Ainsi, nous avons dû faire face à une forte dégradation du coût du risque due à une situation économique en contraction et notre volonté d'aborder ce point avec beaucoup de rigueur pour ne pas pénaliser l'avenir. Le second facteur qui a pesé est un contrôle fiscal générant une charge de 79 millions de dirhams qui nous a d'ailleurs amenés à communiquer au marché l'impact de cette charge.

Ces deux éléments ont pesé sur le résultat net part du groupe qui se situe à 82 millions de dirhams en 2015, en baisse de 65,5% par rapport à fin 2014.

La maîtrise du risque et le pilotage de la rentabilité ont-ils fait l'objet de mesures spécifiques compte tenu des difficultés que connaissent certains secteurs d'activité?

Il est clair que des secteurs importants de l'économie marocaine ont connu des difficultés majeures en 2015. Cette situation s'est soldée par une hausse du coût du risque du Crédit du Maroc de 28,1% par rapport à 2014, ce qui nous a poussés à provisionner des montants importants, comme je viens de le décrire. Dans ce cadre, notre taux de couverture des créances en souffrance a été porté à 74%, ce qui nous place bien au dessus du marché.

Quelles sont les perspectives du Crédit du Maroc en 2016 ?

Durant les deux premières années de CAP 2018, nous avons privilégié les projets qui permettaient de relancer l'activité commerciale. Les résultats sont là puisque nous sentons une montée en puissance des réalisations alors qu'il nous reste encore des marges de progrès que nous avons identifiées. 2016 sera l'année de l'accélération des chantiers de CAP 2018, notamment dans le fonctionnement de la banque. Nous serons plus efficaces, plus productifs pour accompagner notre développement commercial. Cela se fera avec les forces vives du Crédit du Maroc grâce à leur mobilisation et le développement d'un plan de formation ambitieux qui verra le jour avec l'Université de Crédit du Maroc.

C'est un véritable projet de transformation que nous avons lancé. Nous avons pour cela de nombreux atouts, une expertise locale avec des ressources qualifiées et le support de notre maison-mère, Crédit Agricole S.A. Nous comptons sur l'engagement de tous pour relever ce challenge et sommes confiants que notre Capital Humain sera à la hauteur des ambitions du Crédit du Maroc.

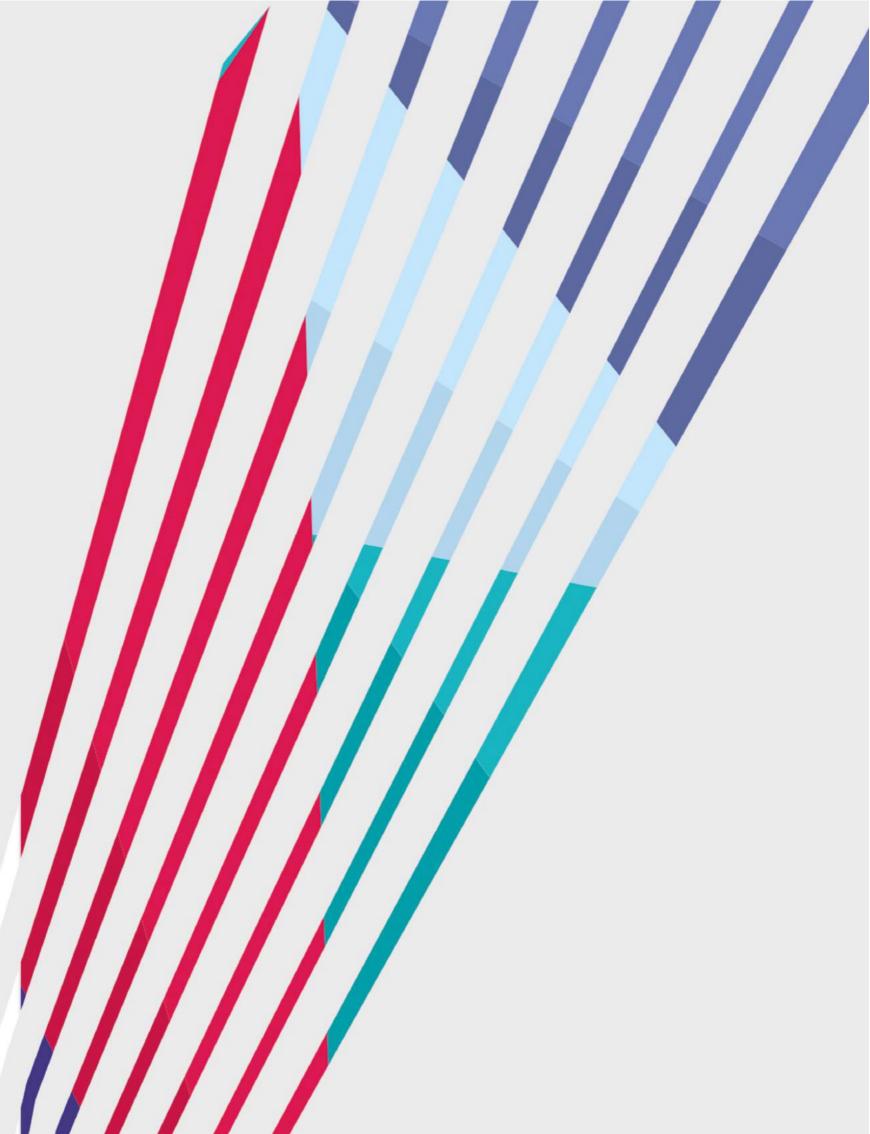
Nous avons placé l'année 2016 sous le thème de la performance, elle sera au rendez-vous au plan commercial, au plan de l'efficacité et au plan de la rentabilité, j'en suis convaincu.

RAPPORT ANNUEL DU CRÉDIT DU MAROC



Photo Crédit du Maroc- © Foto Kam







UNE BANQUE ORIENTÉE SATISFACTION CLIENT

L'histoire du Crédit du Maroc remonte à 1929, date à laquelle la première succursale de la banque a été ouverte.

Depuis lors, le Crédit du Maroc a connu une constante évolution pour devenir aujourd'hui une banque universelle et généraliste qui s'adresse aux particuliers, professionnels et entreprises.

organisation de la banque s'appuie sur un réseau commercial de 348 agences réparties sur tout le territoire pour l'ensemble des marchés pour mieux servir les clients au plus près de chez eux. Le Crédit du Maroc propose des offres sur-mesure

au plus près de chez eux. Le Crédit du Maroc propose des offres sur-mesure qui répondent à tous les besoins de ses clients, des services bancaires au quotidien jusqu'aux solutions du financement de l'exploitation et de l'investissement, et ce sur tous les marchés: la grande entreprise, la PME/PMI, l'immobilier, l'agriculture et l'agro-business... Sa politique de croissance s'appuie sur une forte capacité d'innovation tournée vers la satisfaction de ses clients.

Le Crédit du Maroc réaffirme ainsi son engagement à accompagner et anticiper les demandes de ses clients en apportant des réponses adaptées aux évolutions de leurs besoins

à travers un service à distance de qualité. Un engagement porté par la signature de la Banque « Le bon sens a de l'avenir ».

Dans une optique de globalisation de ses services et de réponse ciblée à chacun des besoins de sa clientèle, le Groupe Crédit du Maroc a créé des filiales spécialisées dans différents domaines:

Crédit du Maroc Leasing et Factoring pour le financement en crédit-bail mobilier et immobilier et pour la création de solutions d'affacturage à destination des entreprises et professionnels marocains.

Crédit du Maroc Assurances qui est chargé de commercialiser les produits d'assurance dommage et de développer l'activité bancassurance en collaboration avec les différents marchés de la banque.

Crédit du Maroc Patrimoine qui se charge de la gestion des fonds de ses clients et de ceux du Crédit du Maroc et commercialise les OPCVM.



MAROC CONFIRME
SON ENGAGEMENT
À ACCOMPAGNER
ET ANTICIPER LES
DEMANDES DE SES
CLIENTS EN APPORTANT
DES RÉPONSES ADAPTÉES
AUX ÉVOLUTIONS
DE LEURS BESOINS À
TRAVERS UN SERVICE À

Crédit du Maroc Capital, société de bourse intermédiaire et dépositaire sur la place de Casablanca.

Crédit du Maroc OffShore qui offre un financement en devises aux sociétés non-résidentes.

Le Crédit du Maroc place le sens du service au cœur de la réflexion. Cette priorité émane de l'ADN de la banque et se traduit en quatre engagements fondamentaux qui guident les efforts

RAPPORT ANNUEL DU CRÉDIT DU MAROC

DISTANCE DE QUALITÉ.



quotidiens de ses forces vives et les inscrivent dans une vision commune : la Proximité relationnelle, la Responsabilité, l'Utilité des services proposés et la Satisfaction client. Le Crédit du Maroc s'engage à assurer une proximité relationnelle à toute épreuve parce que la confiance et l'écoute sont le socle de la relation client et tient à offrir un service au plus près des besoins de sa clientèle.

De par son appartenance au groupe Crédit Agricole France, premier bancassureur Français, le Crédit du Maroc capitalise sur le savoir-faire et l'expertise éprouvés d'un groupe qui a su s'implanter et proposer un riche portfolio de services dans plus de 70 pays. Ainsi, nous prenons appui sur les synergies et le partage d'expérience entre notre banque et sa maison-mère afin d'offrir à nos clients une réelle compréhension de leurs attentes, une anticipation des tendances du marché et une qualité de service qui ne cesse de croître au fil de la relation.

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

RÉSEAU ET MÉTIERS

LA TRANSFORMATION DIGITALE

au service de la proximité

de qualité de service

de proximité

de simplicité

de compétence

BANQUE **DE RÉSEAU**

ans un souci de proximité et d'utilité envers sa clientèle individuelle, le Crédit du Maroc s'efforce de doter son réseau entier de conseillers spécialisés et de compétences pointues qui sauront faire preuve d'un grand sens du relationnel, du service et de l'écoute.

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

348 Agences

323

Agences de proximité

10

Espaces Maskane dédiés au financement de l'habitat

10

Centres d'affaires

3

Représentations à l'international

1

Filiale offshore, CDM Offshore – Banque Offshore

1

Banque Privée

BANQUE DE FINANCEMENT

ET D'INVESTISSEMENT

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

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

Des centres d'expertise :

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

SERVICES FINANCIERS SPÉCIALISÉS

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

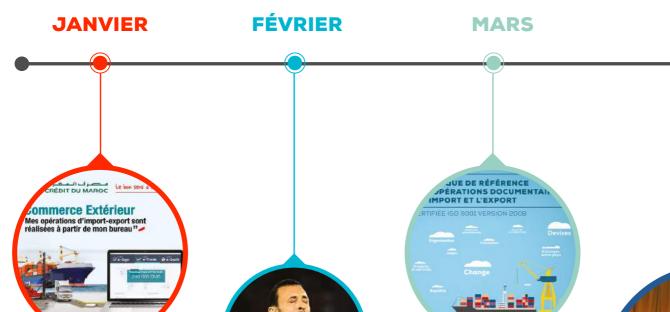
- Assurance
- Leasing
- Promotion Immobilière
- Trade Finance
- Gestion d'actifs
- Intermédiation Boursière
- Ingénierie Financière
- Marchés de capitaux

792 258 Clients

376 Guichets Automatiques Bancaires

2502 Collaborateurs

TEMPS FORTS 2015



Lancement de l'offre e-Comex

En soutien aux professionnels du commerce international et dans la poursuite de sa transformation digitale, le Crédit du Maroc a créé e-Comex, une offre complète comprenant trois produits: Cdm e-Sign pour l'authentification en ligne des clients, Cdm e-Trade pour la réalisation de transactions simples en devises et Cdm e-Swift, un outil de notification des opérations importantes liées à l'activité de commerce international.

Spectacle de Kadim Al Sahir

Mécène historique des arts et de la culture, le Crédit du Maroc soutient une fois de plus une manifestation culturelle d'envergure : un concert du tsar de la musique arabe Kadim Al Sahir, interprète de certains des trésors de création arabe contemporaine.

Renouvellement de la Certification ISO 9001

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

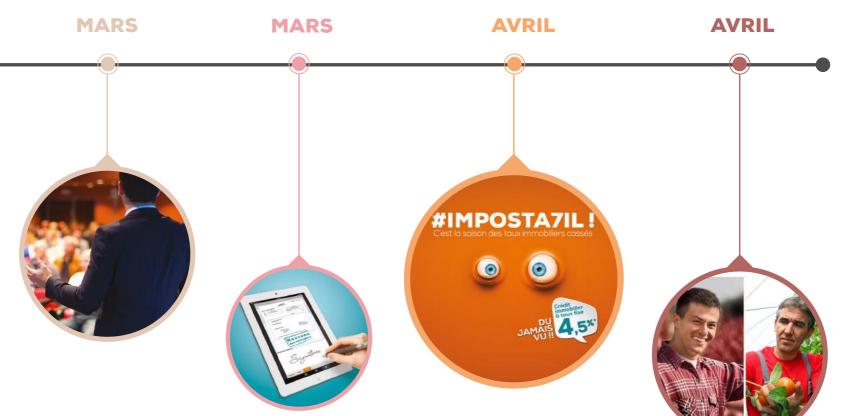


MARS

Concours International de Piano

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

(18)



Conférence financière

Le Crédit du Maroc a tenu en mars 2015 une conférence de presse pour annoncer les résultats financiers de l'année précédente. Un événement auquel ont répondu présents les plus grands supports de presse spécialisés et les analystes financiers de la place.

Lancement de la signature électronique en agence

Le Crédit du Maroc a lancé en exclusivité sur le marché Marocain la Signature Électronique en agence, une innovation technologique majeure qui permet à ses clients d'effectuer leurs opérations bancaires en signant leurs documents sur tablette et de recevoir en temps réel un mail de confirmation de l'opération.

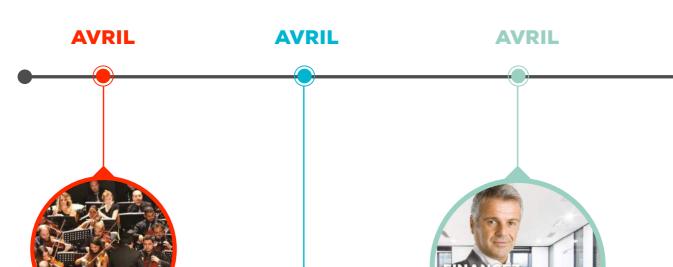
Lancement de l'offre de crédit immobilier à taux fixe #IMPOSTA7IL

Disposé à accompagner ses clients lors des étapes importantes de leur vie, le Crédit du Maroc a lancé #IMPOSTA7IL, une véritable novation dans le secteur marocain du crédit immobilier. Cette offre de crédit à taux fixe de 4,5% jamais égalée auparavant a conduit à un réel mouvement du marché du crédit immobilier.

Le Crédit du Maroc au SIAM 2015

Convaincu de l'intérêt de nouer des partenariats durables à titre professionnel et privé avec les agriculteurs et les entreprises agroalimentaires marocains, le Crédit du Maroc s'est illustré avec une forte présence au SIAM 2015. Il a tenu trois conférences qui ont connu l'intervention d'experts venus du Groupe Crédit Agricole France et permis de créer un instant d'échange constructif avec ses clients et prospects du monde agricole.

TEMPS FORTS 2015



Printemps musical des alizés

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

Opéra Rigoletto

De Verdi

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

Lancement de la campagne Crédit du Maroc Leasing

VOTRE IMMO

Fortement mobilisé auprès des professionnels et des dirigeants d'entreprises, le Crédit du Maroc a lancé son offre de crédit-bail pour financer les équipements, les acquisitions immobilières et les véhicules professionnels de ses clients.



AVRIL

Lancement de l'activité Factoring

Répondant à un besoin pressant de sa clientèle corporate, le Crédit du Maroc a mis à la disposition des entreprises un service d'affacturage pour les aider à mieux piloter leur trésorerie et réduire le poste « Créances client ».



MAI

Lancement de la web série BELKHEF

Afin d'ajouter la création humoristique à la panoplie des arts qu'il soutient, le Crédit du Maroc a développé sa première web série intitulée 'BELKHEF', des capsules humoristiques de deux minutes mettant en vedette Rachid Rafik et Aziz El Hattab et représentant des occasions multiples d'utilisation du crédit à la consommation.



MAI

Lancement de Toubkal

Toujours à l'écoute de ses collaborateurs, le Crédit du Maroc a mis en place le projet Toubkal, un nouveau système de management par la performance qui prend appui sur quatre valeurs essentielles: l'Équité, la Motivation, la Cohérence et la Transparence. Visant à instaurer un management par objectifs, ce projet se veut en cohérence avec les orientations stratégiques du Crédit du Maroc.



MAI

Participation au Forum Maroc - France

Le Crédit du Maroc a réaffirmé son positionnement en tant que partenaire des entreprises françaises désirant investir au Maroc en prenant part au Forum de Partenariat Maroc - France tenu à Paris. Cette participation confirme sa volonté d'accompagner le développement des entreprises et le dynamisme des relations économiques entre le Maroc et la France.

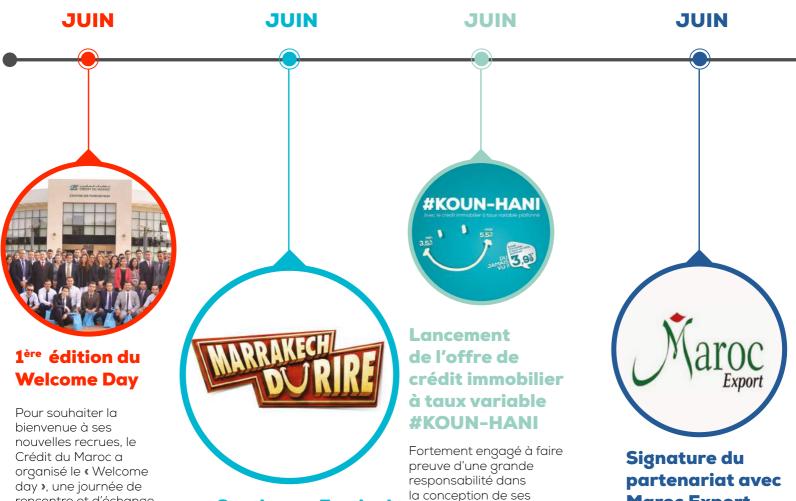


MAI

Organisation de la Semaine Conquête Pro

Fidèle à son dynamisme sur le marché des professionnels, le Crédit du Maroc a organisé la 1ère édition de la Semaine Conquête PRO nationale. Des leviers forts mis à la disposition des commerciaux leur ont permis de s'illustrer par des performances remarquées sur ce segment de clientèle.

TEMPS FORTS 2015



nouveaux produits.

le Crédit du Maroc a lancé

le crédit immobilier à taux

HANI, une offre qui protège

en exclusivité nationale

variable capé #KOUN-

les clients en les faisant

de taux tout en limitant

bénéficier des baisses

l'impact des hausses.

Soutien au Festival Marrakech du Rire

Pour la 5^{ème} édition du Marrakech du Rire, le Crédit du Maroc prend part à cette belle initiative et devient la banque officielle du festival. La banque confirme ainsi son soutien inconditionnel pour la promotion de la culture et l'accompagnement des talents naissants et confirmés de la scène marocaine.

Maroc Export

Pour accompagner l'émergence de nouveaux marchés à l'international et pour assurer plus d'efficacité à ses clients importateurs et exportateurs, le Crédit du Maroc s'est allié au Centre Marocain de Promotion des Exportations (Maroc Export).

rencontre et d'échange

autour des orientations

réalisation des objectifs

stratégiques de la

banque et du rôle

de chacun dans la

communs.





Accompagnement du Groupe Bel Maroc

Afin de financer

les deux entités.

ses besoins de développement, le groupe Fromagerie Bel Maroc a fait appel au Crédit du Maroc pour l'accompagner dans ses projets. Le contrat de prêt a été signé le 3 juillet dernier, scellant un partenariat d'envergure entre



Lancement de l'offre de crédit à la consommation #BELKHEF

Partenaire de ses clients dans la réalisation de leurs projets personnels, le Crédit du Maroc a lancé #BELKHEF, une offre de crédit à la consommation à taux fixe de 5,99%.



Coup d'envoi du projet de la banque participative

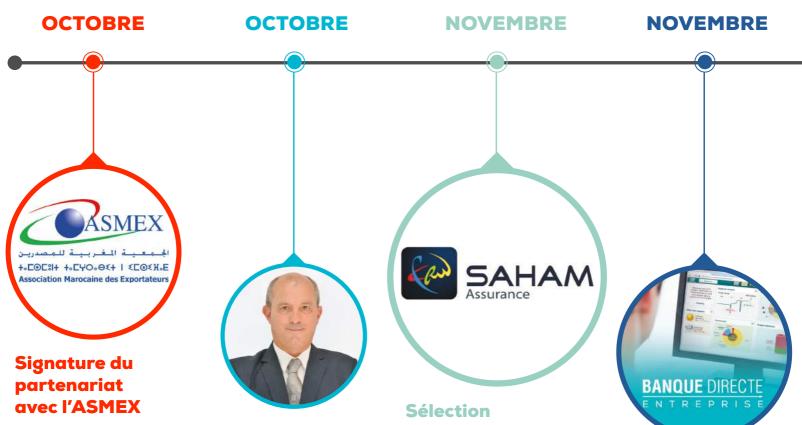
En phase avec les évolutions du secteur bancaire marocain, le Crédit du Maroc a tenu le Kick-Off de son projet de banque participative en mettant en place une équipe d'experts chargée de piloter le projet et d'en assurer la conformité et la bonne gouvernance.



Toubkal à destination des fonctions support

Garant de la cohérence dans sa gestion des ressources humaines et capitalisant sur le succès du premier volet de son projet, le Crédit du Maroc a élargi son système de management par la performance aux fonctions support de la banque.

TEMPS FORTS 2015



Le Crédit du Maroc a noué un partenariat avec l'Association Marocaine des Exportateurs (ASMEX) visant à consolider les synergies entre les deux institutions pour offrir un meilleur service

aux exportateurs

marocains.

Nomination de Didier Falconet à la tête de la Direction des Engagements Groupe

Diplômé de formation supérieure agricole et universitaire et de l'ITB, Didier Falconet a réalisé l'essentiel de sa carrière au sein du Crédit Agricole. Avant son arrivée au Crédit du Maroc, il a occupé le poste de Directeur de l'immobilier, du développement local et des participations haut de bilan au Crédit Agricole des Savoie.

Selection de SAHAM Assurance en tant que partenaire bancassurance

Dans le cadre de sa stratégie d'élargissement de son offre, le Crédit du Maroc a choisi, à l'issue d'un appel d'offre, la compagnie SAHAM Assurance comme partenaire exclusif pour l'accompagner dans le développement de son activité de bancassurance.

Lancement de l'offre Banque Directe Entreprise

Après le succès de Banque Directe Particuliers, la première banque multicanal 100% en temps réel, le Crédit du Maroc étend son offre aux entreprises. Ergonomique et intuitive, Banque Directe du Crédit du Maroc offre un niveau de sécurité aux standards internationaux avec, en appui, un dispositif de surveillance et de prévention de sa maison-mère.

NOVEMBRE DÉCEMBRE DÉCEMBRE DÉCEMBRE



Lancement du Hackathon

Dans le cadre de son projet CAP Digital, le Crédit du Maroc a pris part au Hackathon 2015 du Groupe Crédit Agricole qui s'est déroulé à Paris. Après des éliminatoires qui se sont déroulées au sein de la banque, cing jeunes talents ont représenté le Crédit du Maroc face à un jury de professionnels lors d'une compétition qui a réuni 260 participants du monde entier.



1^{ère} Édition du Client's Day

Conscient de l'importance de la satisfaction client dans une relation de service, le Crédit du Maroc a réuni quelque 140 collaborateurs pour échanger autour de la problématique de la recommandation client. Un gisement d'idées qui ne manquera pas de mettre la lumière sur l'offre globale de la banque et la manière dont elle répond aux besoins clients.



Nomination de Karim Diouri au poste de DGA en charge du Marketing & Marchés, du Digital et de la Bancassurance

Ingénieur de formation, Karim Diouri a fait ses premiers pas professionnels à BMCE Capital avant de rejoindre la BMCI en 2005. De 2005 à 2012, il dirige plusieurs entités du groupe BNP à Paris, spécialisées dans les domaines du Marketina et des Paiements. De retour au Maroc en 2013, il occupe la fonction de Directeur du Marketing et de la Distribution à la BMCI où il bâtit la fonction, son organisation et ses processus avec un réel impact sur l'efficacité commerciale.



Inauguration du siège régional Rabat - Kénitra

Afin de réaffirmer l'ancrage régional de ses centres de décision, le Crédit du Maroc a inauguré son nouveau siège régional Rabat - Kénitra. Un nouveau bijou architectural qui incarne la volonté de renouveau et de développement du Crédit du Maroc.



UNE STRUCTURE DE GOUVERNANCE ÉQUILIBRÉE

La gouvernance d'entreprise au sein du Crédit du Maroc repose sur un Conseil de Surveillance et un Directoire qui veillent en permanence au bon fonctionnement de la banque et à atteindre l'excellence dans les différents domaines de son activité.

e Conseil de Surveillance assure les missions d'organe d'administration de la banque. Il exerce le contrôle permanent de la gestion de la société par le Directoire. Il délibère sur les grandes orientations stratégiques et s'assure de leur mise en œuvre.

Le Conseil de Surveillance est assisté par des comités spécialisés : un comité d'audit et des risques et un comité de nomination et de rémunération. Ces comités contribuent à appréhender en profondeur les différents aspects de l'activité de la banque et à formuler les recommandations permettant au Conseil de Surveillance d'exercer pleinement ses prérogatives.

Le Directoire définit la stratégie et les orientations opérationnelles du groupe Crédit du Maroc. Il garantit la cohérence et la convergence des actions et des énergies et assure la gestion dans le respect des dispositions légales et réglementaires. Il s'appuie sur un Comité de Direction Générale et des comités de gestion qui couvrent les différents domaines d'activité de la banque.



Saïda LAMRANI KARIM
Président du Conseil de Surveillance



Michel MATHIEU Vice-Président



Ismaïl FASSI-FIHRI Membre



Jean-Christophe KIREN
Membre



Marc OPPENHEIM
Membre



Gérard OUVRIER BUFFETMembre



Marc POUZET



Naziha BELKEZIZ



François PINCHON Représentant de Crédit Agricole SA

LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

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



Baldoméro VALVERDE Président du Directoire



Jamal LEMRIDI Membre - Directeur Général



Agnès COULOMBE*

Membre

LE DIRECTOIRE

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

 $^{^{\}ast}$ À compter du 18 janvier 2016



Wafae BENNANIDGA - Technologies et Services Clients



Patrice BOCCACCINIDGA - Finances Groupe



Moncef EL HARIM
DGA - Capital Humain & Logistique Groupe



Karim DIOURIDGA - Marketing & Marchés, Digital et Bancassurance



Gérard BIESSY-BONNETDGA - Réseau*



Marc Francis BOUCHEZDGA - Risques et Contrôles Permanents Groupe

LE COMITÉ DE

DIRECTION GÉNÉRALE

e Comité de Direction Générale regroupe, outre les membres du Directoire, les six Directeurs Généraux Adjoints en charge des fonctions principales : Technologies et Services Clients, Finances Groupe, Capital Humain & Logistique Groupe, Marketing & Marchés, Digital et Bancassurance, Réseau et Risques et Contrôles Permanents Groupe. Le Comité de Direction Générale est chargé de veiller à la mise en œuvre des orientations stratégiques ainsi que leur bonne application par les différentes lignes métiers.

^{*} À compter du 4 avril 2016



Benoit Thierry GUEROULT Direction Audit - Inspection



Didier FALCONET



nammed Mounssif BENSAID Direction des Systèmes d'Information Groupe



Abdellah MAGRANE



Abdelali BENNOUNA



Abderrahman BEN HAYOUN SADAFYINE



Abdelmajid YAZID



Khalid ARGANE



Brahim ZEKHNINI Direction Développement & Support Réseau



Ali CHORFI Direction des Grandes Entreprises



Noureddine DENOUN





Lamya IASSE SEBBATA et de la Gestion Financière



Eric BANON



Nadia YAZID Crédit Du Maroc Leasing & Factoring



Siham NOUR



Rémy WAHL** du Président du Directoire

LE COMITÉ EXÉCUTIF

ette instance de coordination et de partage regroupe, outre les membres du Comité de Direction Générale, dix-sept membres représentant les principales directions de l'entreprise.

^{*}À compter du 2 janvier 2016 **À compter du 4 janvier 2016



2015

EN CHIFFRES

TABLEAU DE BORD **DE L'ACTIONNAIRE**

26,1% PAY OUT

7,52 MAD BÉNÉFICE PAR ACTION (BPA) 400 MAD COURS MIN 2015

585 MAD COURS MAX 2015

515,6 MAD COURS FIN 2015

68,5 X PRICE EARNING RATIO (PER)

ÉVOLUTION DU COURS (base 100 à fin 2015) :

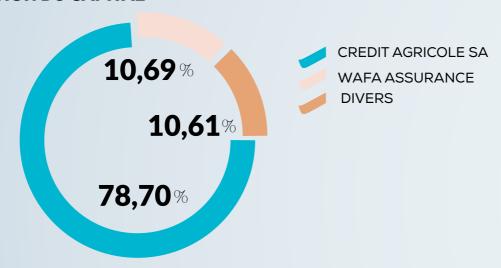


RÉSULTATS COMMERCIAUX

ET FINANCIERS

Le Crédit du Maroc a poursuivi sa stratégie de renforcement de son assise financière et a procédé au cours de l'exercice 2015 à une augmentation de capital par conversion optionnelle en actions des dividendes de l'exercice précédent. La répartition du capital du Crédit du Maroc se présente donc comme suit :

RÉPARTITION DU CAPITAL



GOUVERNANCE

CONSEIL DE SURVEILLANCE

Madame Saïda Lamrani Karim

Monsieur Michel Mathieu

Monsieur Ismaïl Fassi-Fihri

Monsieur Jean-Christophe Kiren

Monsieur Marc Oppenheim

Monsieur Gérard Ouvrier Buffet

Monsieur Marc Pouzet

Madame Naziha Belkeziz

Crédit Agricole SA représenté par

Monsieur François Pinchon

: Président

: Vice-Président

: Membre

DIRECTOIRE

Monsieur Baldoméro Valverde Monsieur Jamal Lemridi

Madame Agnès Coulombe

: Président

: Membre - Directeur Général

: Membre*

RAPPORT ANNUEL DU CRÉDIT DU MAROC

^{*} À compter du 18 janvier 2016



CDMLF* 66,66%

Crédit du Maroc Leasing et Factoring, société de financement en crédit-bail des investissements mobiliers et immobiliers et d'affacturage

*Le 1/3 restant du capital de CDMLF est détenu par Crédit Agricole Leasing et Factoring CDMOS 100%

Crédit du Maroc OffShore, banque OffShore dédiée au financement en devises des sociétés non résidentes SIFIM 100%

Société Immobilière et Financière Marocaine, société de gestion immobilière **CDMC** 100%

Crédit du Maroc Capital, société de bourse du Crédit du Maroc CDMA 100%

Crédit du Maroc Assurances, société de courtage en assurances toutes branches CDMP

100%

Crédit du Maroc Patrimoine, filiale spécialisée dans la conception et la commercialisation des OPCVM

CHIFFRES CLÉS

DÉPÔTS CLIENTÈLE	38 426 Mdhs (+3,9%)
CRÉDITS À LA CLIENTÈLE	36 990 Mdhs (+5,6%)
TOTAL BILAN	51 384 Mdhs (+4,7%)
PRODUIT NET BANCAIRE	2 096 Mdhs (+0,3%)
RÉSULTAT NET PART DU GROUPE	82 Mdhs (- 65,6%)
RATIO DE SOLVABILITÉ (Tier 1 + Tier 2)	13,61% (Minimum 12%)

Évolutions par rapport à décembre 2014 Chiffres IFRS consolidés



(36)

En 2015, le Crédit du Maroc a poursuivi la transformation initiée en 2013 et engagée en 2014 dans le cadre de son plan quinquennal CAP 2018.

Le plan stratégique du Crédit du Maroc a élaboré en effet une feuille de route sur un horizon de cinq ans qui, je le rappelle, fixe quatre orientations majeures :

- Accroître très significativement notre efficacité commerciale
- Mettre l'efficacité opérationnelle au service de la satisfaction clients
- Viser l'excellence de nos ressources humaines
- Créer une gouvernance efficace et améliorer la performance financière

UNE DISTRIBUTION MULTI-MARCHÉ ET MULTICANAL

AU PROFIT D'UN RÉEL PARTENARIAT BANQUE - CLIENT

Un investissement stratégique sur la relation client

L'année 2015 a démarré avec la nouvelle organisation distributive mise en place progressivement tout au long de l'année précédente dans le cadre du projet ASSAD. Tous les marchés - retail, professionnels, TPE et corporate - ont été concernés. Au niveau de la banque de détail, les ressources humaines des directions régionales ont été renforcées tant sur le plan du développement commercial que celui de la maîtrise des risques. À la Direction des Grandes Entreprises, les Senior Relationship Managers spécialisés par secteur ont vu leurs équipes s'agrandir et acquérir de nouvelles compétences.

Nous avons aussi remodelé notre organisation interne afin qu'elle corresponde mieux aux attentes de notre clientèle.

Notre banque a mis en place un nouvel organigramme distributif, multi-marché et multicanal, en vue d'insuffler une nouvelle dynamique commerciale au Crédit du Maroc : une démarche méthodique et plus innovante au bénéfice de l'efficacité.

Le Crédit du Maroc adopte une approche personnalisée

L'organisation distributive ASSAD se distingue par la mise en place de nouveaux métiers. Dans la continuité des actions entamées l'année précédente, la banque a parachevé en 2015 sa stratégie de spécialisation des conseillers et chargés d'affaires. Ce modèle s'appuie évidemment sur la mobilisation de tous les métiers et de toutes les expertises nécessaires pour répondre aux attentes de chacun de nos segments de clientèle.

Pour ce faire, nous mettons en place des solutions sur-mesure. De plus, nos technico-commerciaux interviennent tant au niveau du conseil que de l'accompagnement sur le terrain.

La transformation digitale désormais amorcée

En 2015 également, le Crédit du Maroc a initié "CAP Digital", un projet qui s'inscrit dans le cadre du plan stratégique 2014-2018, axé sur le développement de la culture digitale et la transformation numérique dans une logique de complémentarité avec le réseau d'agences. CAP Digital vise à augmenter la satisfaction de nos clients en leur offrant la possibilité de choisir leur mode de communication et d'interaction avec la banque.

Le lancement de la signature électronique en agence par le Crédit du Maroc a été une exclusivité nationale en 2015 et représente une première concrétisation de ce projet d'envergure.

Sur le plan du commerce extérieur, la banque a refondu ses systèmes d'information et de traitement des opérations dans le cadre du programme "SAQR", un projet de dématérialisation des transactions qui se traduit par l'optimisation des processus en back-office et le raccourcissement des délais de réalisation

LE CRÉDIT DU MAROC, UNE BANQUE QUI SE TRANSFORME



des ordres de la clientèle. En proposant toute une gamme de produits de banque en ligne destinés aux particuliers et entreprises, le Crédit du Maroc s'est engagé plus que jamais en 2015 à offrir plus de fiabilité, de sécurité et une plus grande rapidité dans le traitement des opérations de sa clientèle, plaçant ainsi l'efficacité opérationnelle au centre de ses priorités.

La banque multicanal a également une vocation écologique. Acteur engagé et écoresponsable, le Crédit du Maroc aspire à travers les nouvelles technologies à contribuer à limiter la consommation de papier et préserver ainsi l'environnement

UNE DYNAMIQUE DE CROISSANCE RENFORCÉE

POUR NOUS DIFFÉRENCIER PAR LA RELATION CLIENT

Sur le plan commercial, l'année 2015 a été porteuse de grands succès

Le Crédit du Maroc a poursuivi sa stratégie d'innovation en développant des offres de crédit adaptées et flexibles, extrêmement compétitives de par leurs taux et les conditions de remboursement qu'elles permettent.

Une politique de communication originale en direction des particuliers et entreprises a été déployée pour atteindre et convaincre le plus large public.

Grâce à cette nouvelle stratégie, le Crédit du Maroc a enregistré en 2015 une bonne performance en matière de crédits immobiliers, crédits à la consommation et crédits de trésorerie qui ont progressé respectivement de +6,2%, +1,3% et +2,2% en dépit d'un contexte économique atone. La banque a la ferme volonté de maintenir cette dynamique commerciale et contribuer ainsi au financement et au développement de l'économie du Royaume.

Le Crédit du Maroc se positionne dans les métiers de la gestion de l'épargne et des assurances

Dans son plan moyen terme CAP 2018, le Crédit du Maroc réserve une place de choix au développement de la bancassurance qui permet de répondre à un spectre plus large des besoins de sa clientèle. La banque veut franchir un nouveau palier dans ce domaine et la nécessité s'est fait sentir de



nouer un partenariat de long terme avec un acteur de premier plan dans le domaine de l'assurance. À l'issue d'un appel d'offres, c'est la compagnie SAHAM Assurance qui a été sélectionnée. Les critères qui ont présidé à ce choix sont principalement la qualité de service rendu au client, la richesse de la gamme de produits, la rapidité et la fiabilité des process avec une dématérialisation poussée au maximum.

Notre banque fonde un grand espoir sur ce partenariat qui vise à combiner les savoir-faire des deux institutions au bénéfice de notre clientèle.

UN ENGAGEMENT CITOYEN AU PROFIT DE LA CULTURE

La Responsabilité Sociale ou Sociétale des Entreprises (RSE) revêt une dimension importante au Crédit du Maroc, entreprise citoyenne qui œuvre au bénéfice de ses clients, de son environnement et de ses collaborateurs.

L'établissement déploie des efforts intensifs

en la matière à travers des actions de soutien aux associations caritatives et une politique de mécénat engagée dont il poursuit la mise en œuvre depuis de très nombreuses années en vue de développer et promouvoir l'activité culturelle au Maroc.

Le Crédit du Maroc conserve des fondamentaux financiers

sains et des perspectives de développement encourageantes

n 2015, les ressources à vue et d'épargne ont progressé respectivement de 4,7% et 3,7%, tandis que les ressources à terme ont évolué de +1%. Les emplois clientèle se sont établis à 36 990 millions de dirhams, en progression de 5,6% par rapport à 2014, dans un marché qui se caractérise par une relative atonie. La part de marché du Crédit du Maroc a évolué de + 19 points de base pour s'établir à 5.31% dans le contexte d'une économie nationale en croissance de 4.7% sur l'année 2015.

Le produit net bancaire atteint 2 096 millions de dirhams en progression de 0,3%. La contribution des métiers de base de la banque est clairement orientée à la hausse : +3% pour la marge

d'intérêt dans un contexte de taux défavorable et +1.1% pour la marge sur commissions. Ces performances sont atténuées par une baisse des résultats des opérations de marché en raison d'un environnement peu porteur et d'une politique toujours très prudente sur ce type d'activité. Le coût du risque s'établit à 766 millions de dirhams, contre 598 millions de dirhams à fin 2014, soit une évolution de +28,1%. Cette progression résulte à la fois d'un contexte économique toujours morose mais également de la poursuite de la politique prudente et rigoureuse de couverture des risques par le Crédit du Maroc, conformément aux règles prudentielles en vigueur. Le résultat net part du Groupe, affecté par le niveau de

provisionnement de l'exercice et les impacts du contrôle fiscal, s'établit à 82 millions de dirhams, contre 238 millions de dirhams à fin 2014. Dans la continuité de sa politique de consolidation de son assise financière à travers le renforcement des fonds propres, le Crédit du Maroc a procédé au cours de l'exercice 2015 à une augmentation de capital par conversion optionnelle en actions des dividendes de l'exercice précédent. Cette opération vient confirmer l'engagement continu de sa maison-mère, le Groupe Crédit Agricole S.A et la confiance de ses actionnaires. Elle a également permis de porter le capital du Crédit du Maroc à 1 088 121 400 dirhams soit une augmentation de 18,94%.

UN PARTENARIAT FORT ET DURABLE

AU SERVICE DE L'EFFICACITÉ

TÉMOIGNAGE CLIENT

EMMANUEL LEBON, CO-GÉRANT DE ROY AGRI





e Crédit du Maroc a toujours été un partenaire fiable et nous a accompagné depuis nos débuts au Maroc; nous en sommes reconnaissants». C'est en ces termes qu'Emmanuel LEBON, co-gérant de la société Roy Agri a qualifié le partenariat qui lie sa société avec le Crédit du Maroc. «Ma première expérience bancaire à titre personnel au Maroc avec une autre banque de la place n'a pas été très concluante, ce qui m'a poussé à me tourner vers l'une des valeurs sûres du marché pour les besoins de la société. Le Crédit du Maroc a été l'une des premières structures à avoir eu foi en notre potentiel et à nous avoir accompagné depuis la création de notre entreprise en 2006. Les 3 premières années furent les plus difficiles. Comme toute exploitation agricole, notre activité a eu besoin d'un soin particulier et d'un effort considérable pour se mettre sur pieds. Nous avons été heureux de pouvoir compter sur un accompagnement inchangé à chaque étape clé de notre développement. En 2011, avec le lancement de la Direction de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire, le Crédit du Maroc a su s'adapter efficacement aux données du marché en mettant à notre disposition un vis-à-vis expert qui a pu comprendre nos attentes et

nos préoccupations et construire avec nous un partenariat privilégié et utile. En 2015, le Crédit du Maroc a accompagné notre expansion avec un montant de 600 MDH qui a servi à acquérir une plantation de plus de 450 hectares supplémentaires et à moderniser les infrastructures de nos stations d'emballage. C'est cet esprit de partenariat et de prise de risque qui a fait aujourd'hui du Crédit du Maroc un partenaire bancaire de référence.

NOUS AVONS ÉTÉ
AGRÉABLEMENT SURPRIS QUAND LE
CRÉDIT DU MAROC A TOUT DE SUITE
CRU À NOTRE PROJET MALGRÉ UNE
PREMIÈRE ANNÉE DIFFICILE.



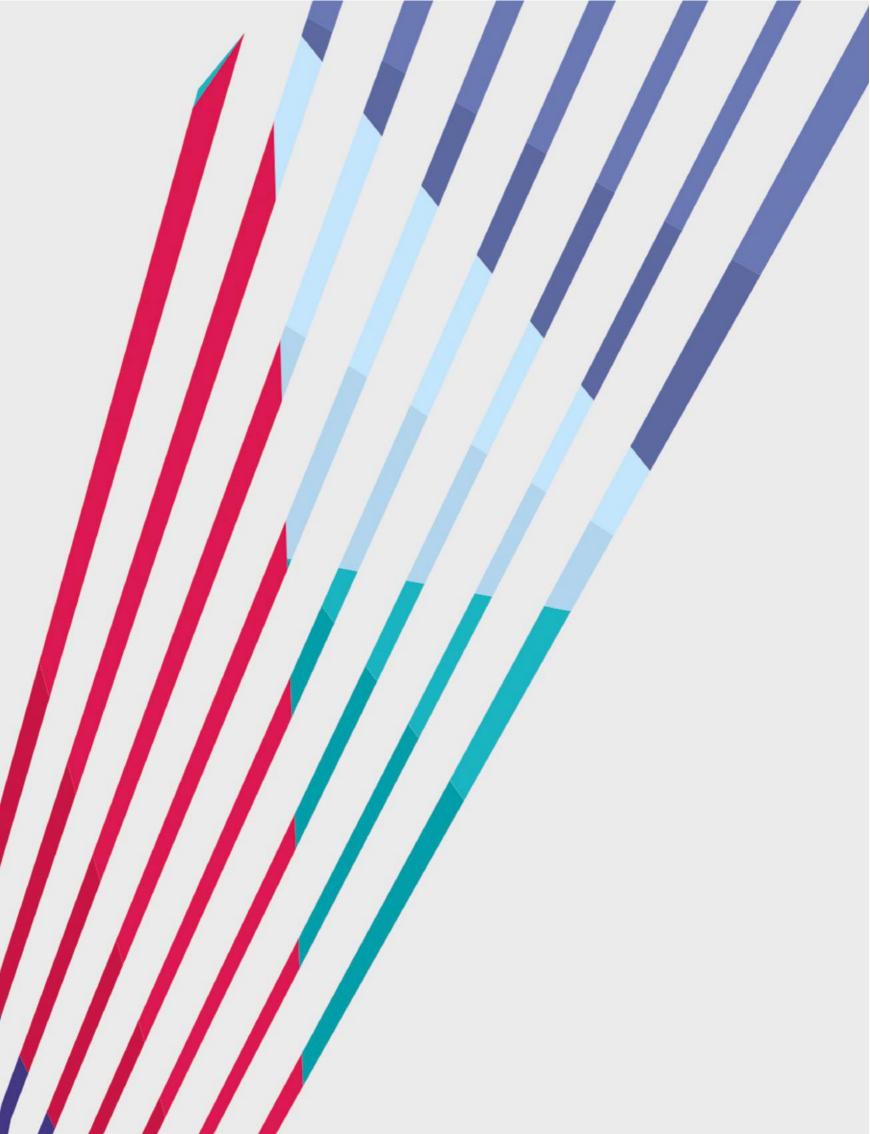
Présentation de la société Ray Agri

- Appartient au groupe espagnol ROYAL installé à Séville en Espagne.
- Principales activités: production et distribution de fruits rouges, spécialement les myrtilles.
- Implantation au Maroc en 2006 dans le cadre du partenariat PPP (Partenariat Public Privé) lancé par Sa majesté le Roi qui a permis au groupe de devenir adjudicataire de la SOGETA.
- Un budget R&D de plus de 10 Millions d'euros.
- L'activité R&D du Groupe a été délocalisée au Maroc en 2008 et compte aujourd'hui plus de 50 personnes qui y travaillent de manière permanente.
- Un chiffre d'affaires de plus de 400 millions de dirhams pour une production de 6000 tonnes en 2015.





DE DÉVELOPPEMENT



UNE DÉMARCHE QUALITÉ AXÉE SUR LA SATISFACTION CLIENT

Éclairage par Wafae Bennani

Directeur Général Adjoint - Technologie & Services Clients

La fonction Qualité occupe une place d'importance croissante dans nos orientations stratégiques et notre plan à moyen terme CAP 2018.



près avoir veillé à l'optimisation de processus internes tels que le traitement des opérations à l'international, notre priorité aujourd'hui est de répondre efficacement aux besoins de nos clients. La satisfaction de notre clientèle fait partie de nos objectifs primordiaux et motive nos engagements au quotidien.

La recommandation client, une préoccupation centrale au Crédit du Maroc

Parmi les projets phares de notre Direction de la Qualité en 2015, nous retrouvons la mesure de la recommandation client à travers laquelle nous avons identifié notre potentiel d'attractivité et compris les mécanismes de la recommandation afin de faire ressortir les zones d'amélioration. Nous avons ainsi engagé une démarche d'écoute auprès de plus de 200 clients particuliers. L'analyse des retours qui en ont résulté nous a permis de mieux connaître les motivations de nos promoteurs mais également celles de nos détracteurs.

La traduction des attentes qui en découlent a donné lieu à la construction d'un plan d'action solide, entièrement transverse et partagé avec l'ensemble des métiers : il concerne autant le réseau commercial et la communication que les responsables de la formation et les métiers bancaires de back-office.

Le premier programme de ce plan d'actions vise l'Excellence Relationnelle. Il prend appui sur les piliers de la relation client, en face à face et au téléphone.

Un plan de formation d'envergure, construit avec des cabinets externes experts, est en cours de déploiement. Nous l'avons conçu dans un nouveau format d'apprentissage innovant, interactif et pratique. Il concernera dans un premier temps les collaborateurs du réseau, toutes lignes hiérarchiques confondues avant d'être élargi à l'ensemble des métiers du siège dans un second temps.

D'autres programmes au service de la satisfaction client ont été engagés. Nous citerons

l'amélioration de la transparence et de la clarté de nos supports de communication clientèle, notamment le relevé de compte que nous voulons plus simple, plus lisible et plus compréhensible par tous.

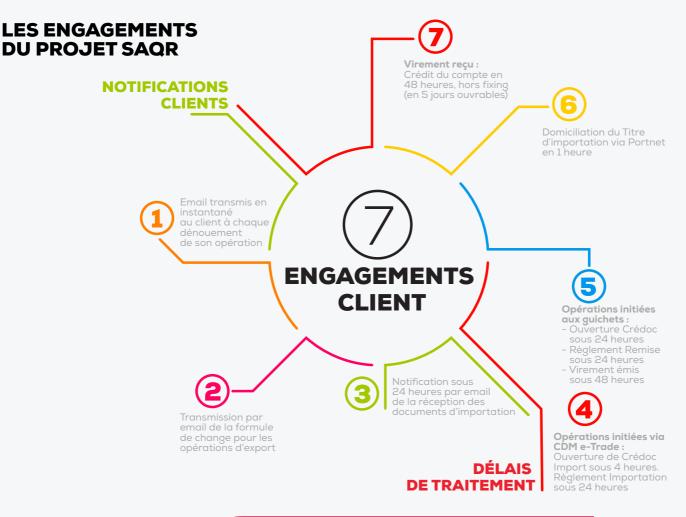
La satisfaction client par le traitement des réclamations

En 2015, nous avons amorcé la refonte du processus de traitement des réclamations client au vu de son importance capitale dans la construction d'une relation basée sur la confiance. Cette refonte a aussi bien concerné l'outil de gestion des réclamations (qualification, affectation et traitement) que la communication vis-à-vis du client (envoi systématique d'un accusé de réception avec un délai de prise en charge ainsi qu'un courrier de clôture).

En outre, nous avons instauré un comité 'Réclamations' qui suit minutieusement des indicateurs de délais, de nature et d'origine des requêtes. Il assure également le suivi d'un plan d'actions visant à corriger les dysfonctionnements de manière chirurgicale et réduire in fine le nombre global de réclamations.

Des mesures de satisfaction post refonte du processus sont réalisées auprès des clients réclamants et permettent de recueillir leurs remarques et suggestions, et ce dans une démarche d'amélioration continue.

EN 2015, NOUS AVONS AMORCÉ
LA REFONTE DU PROCESSUS DE
TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENT
AU VU DE SON IMPORTANCE CAPITALE
DANS LA CONSTRUCTION D'UNE RELATION
BASÉE SUR LA CONFIANCE.





TRANSFORMATION DES PROCESSUS

- 10 processus optimisés, sécurisés et dématérialisés
- Mise en place des double-écrans pour optimiser la productivité
- Processus s'inscrivant dans la transformation digitale
- · Business Unit Trade presque sans papier
 - Exclusivité marocaine sur la dématérialisation complète des flux à l'export
 - Gain en productivité de 40% sur le traitement des opérations
 - · Intégration en automatique de la décision par le délégataire
 - Création d'une force de vente spécialisée



SATISFACTION CLIENT

- · 7 engagements client pilotés mensuellement :
- 4 engagements sur les délais de traitement et 3 sur les notifications client
- **2 enquêtes réalisées** en 2015 et 2 planifiées pour 2016



- **93.6% :** Taux de satisfaction client sur le traitement des opérations documentaires
- **0,13%** : Taux de réclamations client sur les opérations documentaires
- **7/9** processus conformes aux objectifs de délais de traitement
- Extension du périmètre de la certification aux opérations de paiement

La transformation de nos processus au cœur de la qualité et de la satisfaction client

La démarche qualité est un levier essentiel de la performance commerciale et de l'efficacité opérationnelle de la banque, deux piliers importants de notre plan quinquennal CAP 2018. C'est dans cette optique que nous avons entrepris un vaste chantier d'optimisation de nos processus internes clés. La réalisation du projet SAQR, dans le périmètre des opérations à l'international, illustre parfaitement cette volonté puisqu'il a été motivé par deux enjeux principaux : l'amélioration de la productivité et de l'efficacité internes de la banque, mais également l'optimisation des délais en prenant des engagements clients annoncés et mesurés. Cette transformation a été possible grâce aux investissements et avancées technologiques qui ont notamment permis la

digitalisation des échanges des documents clients pour améliorer les délais de réponse et maximiser notre taux de respect des engagements. Concernant l'activité monétique, nous avons adopté un pilotage par processus pour intégrer de façon transversale l'ensemble des interfaces et interactions de toute la chaîne de services et produits offerts.

Nos tableaux de bord mensuels nous permettent de mesurer et de suivre l'évolution des indicateurs d'efficacité commerciale, financière et opérationnelle. Le pilote du processus analyse les résultats : en cas d'irrégularité, il propose des axes d'amélioration, veille à leur mise en place et s'assure de leur efficacité. Si les objectifs sont atteints, d'autres plus ambitieux sont fixés. Le pilote œuvre ensuite pour leur réalisation afin d'améliorer davantage la disponibilité de nos services aux clients.

Le Client's Day, un événement d'envergure au Crédit du Maroc



Décryptage par

Marie-Aude Nevoux

Direction Qualité
et Animation des Processus

Le Client's Day est un événement organisé par le Crédit du Maroc à destination de ses collaborateurs pour leur faire prendre connaissance et conscience des enjeux de la recommandation client. Nous avons ainsi mobilisé quelque 140 collaborateurs du Comité de Direction et des fonctions opérationnelles pour mener une réflexion autour de la manière dont les clients du Crédit du Maroc perçoivent leur banque. Le premier objectif a été de présenter à l'assistance le portrait type du client du Crédit du Maroc; Ensuite, nous avons analysé les réponses de nos clients recueillies lors de l'étude IRC (Indice de Recommandation Client). Nous avons ainsi pu mettre le doigt

sur nos points d'excellence et sur les axes d'amélioration les plus importants aux yeux de nos clients. En groupes, les collaborateurs ont construit un plan d'actions structuré autour de différents thèmes : transparence des informations délivrées aux clients. amélioration de la relation entre le client et la banque, meilleure disponibilité des GAB... Ce plan d'actions validé par le Comité de Direction Générale de la banque sera mis en œuvre en 2016. Enfin, nous avons mis à disposition de l'ensemble des participants un kit de démultiplication pour qu'ils impliquent leurs équipes dans cette démarche collective de la banque et améliorent le niveau de recommandation par nos clients.



Décembre 2015 : Photo de la première édition du Client's Day.



Décembre 2015 : Photo de la première édition du Client's Day.

VERS L'ÉMERGENCE D'UNE BANQUE NOUVELLE

Éclairage par Karim Diouri

Directeur Général Adjoint en charge du Marketing & Marchés, du Digital et de la Bancassurance

En 2015, le Crédit du Maroc a soutenu sa politique de développement et de croissance et s'est investi dans un grand nombre de chantiers stratégiques et opérationnels d'envergure.



es projets ont aussi bien concerné l'organisation que le déploiement sur le terrain ou le recentrage stratégique sur des activités à forte valeur ajoutée. Ils s'articulent autour de quatre priorités stratégiques :

Optimiser l'organisation commerciale de la banque

De toutes les transformations qui ont marqué l'année, celle liée à l'organisation distributive –dans le cadre du projet ASSAD- est probablement la plus profonde.

La banque a effectivement revu sa politique d'organisation pour répondre au mieux à la demande de ses différents marchés cibles.

Au terme de cette réorganisation, le Crédit du Maroc a renforcé son dispositif de conseillers spécialisés -Premium, Professionnels et Agri-Agro-, de monitorat et d'animation commerciale.

Consolider la dynamique de développement de nos métiers cœurs

Bien qu'à vocation généraliste, le Crédit du Maroc a conforté son positionnement de banque partenaire auprès des segments de clientèle qu'il adresse.

En ce qui concerne le marché des particuliers, le Crédit du Maroc a défini deux leviers prioritaires pour répondre au mieux aux attentes de ses clients : l'innovation et les services digitaux.

Une stratégie qui vise à poursuivre la dynamique d'équipement de nos clients en crédits à l'habitat (#IMPOSTA7IL à taux fixe et #KOUN-HANI à taux variable) et à la consommation (#BELKHEF) à travers des offres de financement innovantes et des solutions de banque en ligne.

Convaincu de la nécessité d'accompagner ses clients dans toutes les étapes clés de leurs cycles de vie, le Crédit du Maroc a



52



LEADER DE LA BANQUE DIGITALE AU MAROC, LE CRÉDIT DU MAROC A LANCÉ, EN EXCLUSIVITÉ NATIONALE, LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE EN AGENCES.

élargi ses offres auprès des étudiants et jeunes actifs en mettant à leur disposition des opportunités de bancarisation intéressantes et des offres de crédits et de financement très avantageuses. Il en est de même pour la clientèle des professions libérales qui dispose désormais d'une gamme complète et adaptée de formules de financement, d'épargne et de placement. Enfin, les agriculteurs et les acteurs de l'agro-business bénéficient aussi de solutions taillées à leurs besoins. Une politique de proximité amorcée en 2014 que la banque confirme cette année par la mise en place d'offres encore plus pointues.

Élargir les services de la banque pour mieux servir les attentes Client

2015 a connu une refonte en profondeur de l'activité de commerce international. Cela se matérialise par l'optimisation du fonctionnement des activités couvrant l'ensemble des opérations de virements émis et reçus, remises documentaires et crédits documentaires. La banque vise ainsi l'amélioration du service en assurant une proximité client et des délais de traitement optimisés.

Par ailleurs, le Crédit du Maroc a élargi ses activités au métier de l'affacturage, créé dans le cadre de la filiale Crédit du Maroc Leasing et Factoring. Le lancement de ce métier vient répondre aux besoins croissants des entreprises en termes de financement et d'optimisation du poste client.

CAP Digital, l'efficacité au service de la performance

Soucieux d'améliorer l'expérience et la satisfaction client, le Crédit du Maroc a mis en marche son plan CAP Digital, partie intégrante du plan à moyen terme CAP 2018 portée sur l'accélération de la digitalisation de la banque.

Leader de la banque digitale au Maroc, le Crédit du Maroc a tout d'abord lancé la signature électronique en agences en mars 2015.

Cette innovation s'inscrit dans le droit fil du projet de dématérialisation porté par le plan quinquennal CAP 2018.

Dans la même ligne, le Crédit du Maroc a lancé Banque Directe Entreprise, une extension de la banque en ligne lancée en 2014, qui permet désormais à l'ensemble des clients, toutes catégories confondues, de profiter des avantages de la banque à distance. Bien que caractérisée par une baisse relative de l'activité bancaire en général, l'année 2015 a été riche en concrétisations pour le Crédit du Maroc. La banque a poursuivi sa restructuration et les chantiers entamés dans le cadre du projet d'entreprise CAP 2018 pour se positionner avec un service modèle qui sert et accompagne durablement le client sur les plans personnel et professionnel. Pour cela, le Crédit du Maroc s'appuie sur sa légitimité de banque généraliste sur le marché marocain et sur le savoir-faire de sa maison-mère, le Groupe Crédit Agricole S.A. Il capitalise aussi sur les partenariats stratégiques qu'il noue avec des acteurs économiques majeurs.

MARCHÉ DES PARTICULIERS

FAVORISER L'INNOVATION ET RENFORCER LE DYNAMISME COMMERCIAL Par Abderrahman Ben Hayoun

Le marché des particuliers constitue plus que jamais un axe prioritaire dans la stratégie de développement du Crédit du Maroc ; nous souhaitons en faire un pôle d'excellence.



Abderrahman Ben Hayoun Réseau du Grand Casablanca

ous adressons tous les segments de ce marché par des approches différentes en termes d'offres et de distribution afin de proposer à chaque client une solution adaptée à son projet en mettant à sa disposition des conseillers généralistes et spécialisés capables de lui apporter l'expertise et le conseil dont il

Nous proposons à nos clients des parcours et des expériences différents que nous voulons simples, riches et efficaces. Nous adressons ces besoins à travers notre réseau physique, notre banque en ligne, notre plateforme téléphonique et notre serveur distant.

Les crédits immobilier et à la consommation, figure de proue du Crédit du Maroc

Le financement de nos clients particuliers est érigé en levier principal de développement de nos fonds de commerce.

Pour cela, nous avons adopté des démarches co-constructives entre les différentes entités de la banque pour trouver un consensus créateur d'innovation, notamment pour l'élaboration de crédits immobiliers défiant toute concurrence: #IMPOSTA7IL, une offre de crédit à taux fixe de 4,5% et #KOUN-HANI, une offre de crédit à taux variable à 3,99% capé

NOTRE ATTENTION ET NOTRE ANTICIPATION DES TENDANCES DU MARCHÉ NOUS PERMETTENT D'ÊTRE AUX DEVANTS DE LA SCÈNE EN TERMES DE CRÉDITS HABITAT.

à 5,99%. Si #IMPOSTA7IL a porté l'innovation du coût du crédit, le concept de taux variable plafonné proposé par #KOUN-HANI est une véritable première sur le marché. Il nous permet de protéger nos clients des hausses de taux disproportionnées qui pourraient handicaper leurs finances. Le financement des études supérieures ou des formules innovantes de banque au quotidien dédiées aux jeunes actifs et aux étudiants ont également été à l'ordre du jour en 2015.

Au Crédit du Maroc, nous nous employons à bâtir un lien émotionnel avec nos clients en cherchant à être à leurs côtés dans tous les moments forts de leur vie (entrée dans la vie active, financement véhicule, mariage, achat habitation, épargne....) et de leur proposer la meilleure solution au bon moment et au meilleur prix.

Une campagne de communication en rupture avec les codes du marché

Pour accompagner le lancement de nos offres de crédit, nous avons déployé une campagne inédite en rupture avec le passé, très favorablement perçue par le marché. Nous avons adopté une approche pluri-média combinant supports classiques et modernes qui nous a permis d'être plus proches de nos clients, plus visibles et de rendre notre offre plus accessible.

La création d'une Websérie éponyme à notre campagne de crédit à la consommation #BELKHEF a porté notre communication à un niveau plus élaboré et plus en phase avec le mode de vie connecté et mobile de notre clientèle. Une série au ton léger et décalé qui a totalisé quelque 500 000 vues sur Youtube grâce à la performance de ses deux têtes

d'affiche : Aziz Hattab et Rachid Rafik. Un succès que nous devons aux équipes derrière la réalisation de cette série.

La transformation digitale en marche

L'innovation et la transformation technologique font partie intégrante des gènes de notre banque depuis de longues années. Le Crédit du Maroc va dans le sens de l'histoire et compte faire de l'innovation son axe majeur de différentiation.

Nous avons souvent été au-devant de la scène en termes d'innovation. La dernière en date est la SEA (Signature électronique en Agence) que nous venons de généraliser sur tout le réseau d'agences en 2015, une première sur le marché marocain. Il s'agit de remplacer le papier par des tablettes sur lesquelles nos clients traitent une grande partie de leurs opérations bancaires.

Le but à terme est de dématérialiser la totalité des opérations bancaires et d'atteindre notre ambition de gestion zéro papier en agence. Le retour sur expérience de nos clients qui ont souscrit à ce nouveau service est très positif, et ce même chez les catégories de clients que nous soupçonnions être réticentes à ce changement.

Cette nouvelle technologie leur a permis de vivre différemment la relation avec leur banque. Aussi, c'est une source de motivation pour poursuivre nos efforts de dématérialisation de l'ensemble de nos opérations bancaires.

Pour cela, nous nous appuyons sur l'expérience de notre Groupe Crédit Agricole S.A. là où son positionnement n'est plus à démontrer. Aujourd'hui, la banque à distance est une étape phare de notre projet d'entreprise CAP 2018. 2016 sera l'année de la montée en puissance effective de la gestion de la relation à distance. Nous nourrissons l'ambition de nous aligner sur le Groupe parent pour être à 100% digitalisés et offrir à nos clients une expérience omni canal, même en agence physique. Ainsi, nous ambitionnons de porter la participation de la gestion de la relation à distance à hauteur de 10% de la production annuelle du Crédit du Maroc.

MARCHÉ DES JEUNES

MULTIPLIER LES POINTS DE CONTACT



Dhot

vec un taux de bancarisation ne dépassant pas les 20%, le marché des jeunes présente un potentiel de croissance important pour le Crédit du Maroc. C'est pour cela que la banque a donné en 2015 une impulsion sans précédent au développement de son offre destinée aux 15-30 ans avec un réel recentrage sur le marché des jeunes et jeunes actifs. Sa volonté d'accompagner la bancarisation des jeunes au Maroc avec des produits qui s'adaptent parfaitement à leur mode de vie a poussé le Crédit du Maroc à multiplier les innovations à destination de cette clientèle.

Ainsi, la banque a enrichi son offre « Mozaïc » en créant « Mozaïc Ados », une solution complète à destination des 12-18 ans offrant tous les avantages d'un vrai compte en banque. L'offre comprend notamment un ensemble de services de banque en ligne qui suivent la mobilité des jeunes et leur garantissent, ainsi qu'à leurs parents, un accès permanent et en temps réel aux informations liées à leur compte.

Grâce aux nombreux partenariats noués avec les marques qui séduisent les jeunes, le Crédit du Maroc parvient à offrir à sa clientèle de moins de 30 ans des réductions et des avantages auprès d'enseignes de loisirs et de centres de langue, ainsi qu'un programme exclusif de bons plans pour un accès privilégié aux événements de la scène culturelle Marocaine.

Ce positionnement vient conforter une ambition volontariste d'offrir à notre jeunesse les moyens de réaliser ses projets avec une offre complète comprenant l'épargne, le

LA BANQUE A ENRICHI SON OFFRE

« MOZAÏC » EN CRÉANT « MOZAÏC ADOS »,

UNE SOLUTION COMPLÈTE À DESTINATION DES

12-18 ANS OFFRANT TOUS LES AVANTAGES D'UN

VRAI COMPTE EN BANQUE.



financement et la gestion de revenus au quotidien. Sur cette lancée, le Crédit du Maroc a notamment donné le coup d'envoi du Prêt Mozaïc Étudiants, une offre de crédit destinée à financer le cycle supérieur à des taux préférentiels et avec des avantages intéressants : un financement sur-mesure allant jusqu'à 250 000 dirhams sur 12 ans, un différé de remboursement de 6 ans et un prêt garanti par la Caisse Centrale de Garantie.

Pour être toujours plus proche de sa clientèle jeune, le Crédit du Maroc multiplie les points de contact à travers la création de concepts ludiques à destination des étudiants. Nous citerons notamment les « Mozaïc Party », des événements organisés dans différentes écoles d'ingénieurs et de commerce dans une belle ambiance avec des ingrédients simples: un campus, des pizzas, des boissons, de la musique, des animateurs et un Photo-Booth. L'occasion pour les étudiants de découvrir l'offre complète de la banque dans un cadre agréable et convivial.

Les efforts du Crédit du Maroc pour se positionner en force sur le marché des jeunes n'ont pas été vains puisqu'ils ont porté sa part de marché sur ce segment à 6,2% une année seulement après la commercialisation des premières offres spécialement conçues pour cette clientèle.

Le Crédit du Maroc choisit de miser sur le futur en mettant ses forces vives au service de la jeunesse et en innovant toujours plus pour leur offrir le service qui leur ressemble.

MARCHÉ DE L'ENTREPRISE

MAINTENIR LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE AU SERVICE DE NOS CLIENTS POR ALI Chorfi

Le Crédit du Maroc attache une importance capitale

au développement des entreprises marocaines, ce qui

fait de ce marché une pierre angulaire de sa stratégie.



Ali ChorfiDirection des Grandes Entreprises

n effet, deux tiers des grandes entreprises marocaines sont historiquement clientes du Crédit du Maroc, ce qui témoigne de l'importance accordée à ce segment.

L'enjeu en 2015 a été d'accroître notre proximité avec nos clients corporate en nous recentrant notamment sur les segments des multinationales, des industries agro-alimentaires et sur la conquête de nouveaux clients PME.

Pour se rapprocher davantage des multinationales marocaines, Crédit du Maroc a pris appui sur l'expertise de sa maison-mère, Crédit Agricole S.A. Nous avons fait jouer les synergies avec le groupe afin d'offrir aux entreprises marocaines l'appui d'équipes d'experts et d'un réseau international dense.

L'accompagnement des industriels de l'agro-alimentaire a été renforcé grâce à une participation distinctive au SIAM 2015 où nous avons pu faire aboutir des partenariats intéressants avec les professionnels du secteur.

Pour adresser le marché des PME, le Crédit du Maroc a renforcé en 2015 son dispositif humain dans le cadre de sa nouvelle organisation distributive avec le recrutement et la formation de nouveaux chargés d'affaires.

Le déploiement de ce nouveau dispositif commercial est destiné à accompagner l'essor de la petite entreprise partout au Maroc.

58

Le Crédit du Maroc insuffle une nouvelle dynamique au commerce international

L'accompagnement du commerce international étant une des priorités du Crédit du Maroc sur le marché de l'Entreprise, nous avons pris appui sur deux piliers essentiels pour améliorer notre efficacité sur ce segment : la dématérialisation des outils de traitement offrant aux clients une meilleure traçabilité de leur opérations import-export à travers le projet SAQR et la ratification de partenariats avec l'ASMEX et Maroc Export, deux institutions de référence dans le domaine. Le projet SAOR entrepris au sein du Crédit du Maroc en 2015 vise à réorganiser le traitement des opérations à l'international pour gagner en efficacité et relever le niveau de notre offre de service à travers sa dématérialisation. Le remplacement des Trade Centers par des Middle Offices régionaux et la création d'une Business Unit Trade (un back-office de traitement centralisé à Casablanca) illustrent notamment cette évolution vers un service plus recentré, plus optimisé et plus pointu à l'égard des professionnels du commerce international. Par ailleurs, nos partenariats avec l'ASMEX et Maroc Export nous ont permis d'organiser des rencontres avec nos clients pour les tenir informés des évolutions réglementaires du secteur et élargir leurs connaissances en matière d'accompagnement à l'export.

Des outils de gestion à la pointe de la technologie

Dans le cadre de notre projet CAP Digital et pour permettre à nos clients importateurs-exportateurs de gérer efficacement leur activité, nous les avons équipés d'e-ComEx, un ensemble d'outils dématérialisés pour le traitement de leurs opérations à l'international.

cdm e-Sign permet à l'ensemble des professionnels de l'import-export clients du Crédit du Maroc de s'authentifier en ligne via un compte personnel et sécurisé comprenant un historique complet de leurs opérations. cdm e-Trade est une solution de réalisation et de gestion des opérations documentaires

et de gestion des opérations documentaires et non-documentaires à l'international incluant virements et transferts en devises.

cdm e-Swift notifie instantanément nos clients dès qu'une opération importante liée à l'activité de

Le marché de l'entreprise en chiffres

1/3 DU PNB DE LA BANQUE

50%DES EMPLOIS
DE LA BANQUE

8
MATINALES
ORGANISÉES
AU PROFIT
DES CLIENTS
DU GROUPE À
PARIS

2 PARTENARIATS D'ENVERGURE AVEC L'ASMEX ET MAROC EXPORT

commerce international est effectuée sur leur compte. Pour confirmer davantage son engagement sur le chemin de la dématérialisation, le Crédit du Maroc a été l'une des premières banques de la place à permettre à ses clients d'accéder à l'outil dématérialisé Portnet de l'Agence Nationale des Ports pour domicilier leur titre d'imputation douanière. Ainsi, notre banque s'est distinguée dès le démarrage de la commercialisation en assurant une disponibilité technique immédiate du produit ce qui nous a permis de nous positionner fortement avec une part de marché supérieure à notre part naturelle sur ce produit. Au-delà des efforts déployés pour dématérialiser les outils destinés à sa clientèle spécialisée dans le commerce international, le Crédit du Maroc a poursuivi sa politique de digitalisation auprès des autres clients corporate avec l'achèvement de Banque Directe Entreprise, la première banque multi-canal accessible 24/24h et 7/7j pour accompagner ses clients corporate partout et tout le temps. À la commercialisation de cette solution dès 2016. les entreprises clientes du Crédit du Maroc pourront effectuer l'essentiel de leurs transactions bancaires à distance et se tenir informées de l'historique de leurs comptes sur l'ensemble des canaux de distribution.

Le service d'affacturage, dernière-née des solutions du Crédit du Maroc

Dans une conjoncture de ralentissement de l'économie marocaine, le service d'affacturage du Crédit du Maroc vient à point nommé pour soulager nos clients et leur fournir les liquidités nécessaires en soutien à leur fond de roulement. Cette activité lancée en 2015 laisse entrevoir des perspectives intéressantes comme en témoignent les premiers résultats : nos objectifs en termes de contrats signés et d'encours financé ont tous deux été dépassés de respectivement 6% et 50%. Nous sommes donc confiants que ce produit répond à un réel besoin sur le marché marocain et la réponse de nos clients conforte le Crédit du Maroc dans sa réflexion stratégique de pénétration de ce nouveau segment. L'année à venir sera celle de la performance au service des Entreprises clientes et celles à conquérir, en mettant à profit l'expertise du Groupe parent pour consolider notre positionnement en tant que banque digitale, tout en renforçant notre mobilisation en termes de conformité et de surveillance des risques.

MARCHÉ DE L'AGRI-AGRO

ACCOMPAGNER L'ESSOR DU SECTEUR Par Younès Bargach

2015 fut une année de mise en place et de démarrage commercial

de la stratégie du Crédit du Maroc sur le marché de l'agriculture et de l'agrobusiness, amorcée en 2014 dans le cadre du plan à moyen terme CAP 2018.



Younes Bargach Marché de l'Agriculture et de l'Agro-alimentaire

ne occasion de conforter sa position d'acteur engagé dans une démarche d'accompagnement des grands chantiers entrepris par le pays tels que le plan Maroc Vert. Au quotidien, la banque tend à répondre aux grands défis auxquels sont confrontés les acteurs de ce marché en concevant des solutions pour accompagner les besoins de financement des exploitations à travers des formules adaptées à chaque profil de client. En effet, après une première étape où le Crédit du Maroc s'est focalisé sur les grands opérateurs structurés du marché, l'importance a été donnée cette année aux agriculteurs au profit desquels la banque a déployé une panoplie d'offres attractives taillées sur mesure :

- **Agri-Campagne :** une solution de financement visant à doter les agriculteurs des fonds nécessaires pour couvrir leurs besoins d'exploitation à court terme.
- Agri-Développement: une solution destinée au financement des investissements agricoles à moyen et long termes. Cette offre présente une grande flexibilité pour le client puisqu'elle s'adapte à son cycle de trésorerie et à l'évolution de ses revenus selon le projet en rendant possible un paiement différé, en adaptant la périodicité à l'activité et en positionnant la date d'échéance en période de recette.
- Agri-Machines: une solution qui vise le financement du matériel agricole. À cet effet, le Crédit du Maroc a signé une convention de partenariat avec trois grands fournisseurs de matériel agricole, ce qui se traduit par une présence plus accrue sur le terrain et une offre intégrée pour le client.

LA BANQUE TEND À RÉPONDRE AUX GRANDS DÉFIS AUXQUELS SONT CONFRONTÉS LES ACTEURS DE CE MARCHÉ EN CONCEVANT DES SOLUTIONS POUR ACCOMPAGNER LES BESOINS DE FINANCEMENT DES EXPLOITATIONS À TRAVERS DES FORMULES ADAPTÉES À CHAQUE PROFIL DE CLIENT.

L'année 2015 a également été caractérisée par la forte présence du Crédit du Maroc au Salon International de l'Agriculture de Meknès. En effet, la banque a tenu à redynamiser sa participation à cet événement de grande ampleur afin de multiplier les points de contact avec sa cible de professionnels de l'agriculture et de l'industrie agro-alimentaire. Pour cela, plusieurs dispositifs ont été déployés :

- Mise en place d'un stand animé avec la présence d'une force de vente spécialisée.
- **Animation de trois conférences** sur des thèmes liés à l'activité agricole.
- **Présence croisée avec nos partenaires** fournisseurs de matériel agricole.

Lancement d'un dispositif de communication ciblé et d'envergure

À l'issue de ce salon, le Crédit du Maroc a pu nouer des partenariats structurants et faire connaître son offre du plus grand nombre de prospects.

Sur le plan du Capital Humain et dans le cadre de sa politique de réorganisation distributive, le Crédit du Maroc a accéléré la cadence de renforcement de ses équipes et a recruté une dizaine d'ingénieurs agronomes auxquels a été attribuée la mission de conseil et d'accompagnement : un point de relai permanent entre le Crédit du Maroc et ses clients agriculteurs. Dans ce sens, l'ensemble des régions à fort potentiel agricole ont été dotées de Conseillers de Clientèle Agri-Agro spécialisés (Agadir et régions, Marrakech et régions, Casablanca et régions, Fès-Meknès et régions, Béni-Mellal...) afin d'y apporter une expertise supplémentaire en confortant la présence et la proximité du Crédit du Maroc auprès de cette clientèle. À travers cette politique d'innovation et de proximité, le Crédit du Maroc souhaite renforcer son positionnement d'acteur de référence. capitalisant sur l'expérience et l'expertise de sa maison-mère le Groupe Crédit Agricole S.A, acteur historique du monde agricole et bancassureur leader du secteur de l'agriculture et de l'agroalimentaire en France.



MARCHÉ DES PROFESSIONNELS

CRÉER UNE DYNAMIQUE DE PROXIMITÉ Par Lamia Maaninou

Longtemps considéré comme partie intégrante du marché des particuliers, le segment des Professionnels dispose depuis fin 2014 d'un marché dédié.



Lamia Maaninou Marché des Professionnels

n effet, le Crédit du Maroc a fait le choix stratégique de se positionner sur ce segment à forte valeur et mis en place des actions dédiées avec des offres sur mesure et un dispositif de communication et d'activation riche et développé ; le tout dans le cadre d'une politique de risque totalement optimisée. Trois partis pris stratégiques ont animé ce projet : une écoute attentive du marché, le déploiement d'équipes dédiées et spécialisées et enfin la création de solutions adaptées et innovantes. Cette stratégie s'inscrit dans la continuité des actions lancées dans le cadre du projet d'entreprise CAP 2018.

Un accompagnement renforcé au niveau du Réseau

La banque a déployé une équipe de professionnels au service de cette clientèle pour répondre au mieux à ses attentes et engager une relation durable.

Avec une connaissance parfaite du compte client, de son activité et de son marché, le Conseiller Pro devient assurément l'interlocuteur privilégié pour appréhender ses besoins et l'accompagner.

Cette politique de proximité découle du projet ASSAD dédié à la réorganisation distributive et lancé dans le cadre du plan CAP 2018.



LA BANQUE A DÉPLOYÉ UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS AU SERVICE DE CETTE CLIENTÈLE POUR RÉPONDRE AU MIEUX À SES ATTENTES ET ENGAGER UNE RELATION DURABLE.

Un accompagnement sur le plan professionnel et privé

Au-delà des solutions de Banque au Quotidien que le Crédit du Maroc met à disposition de ses clients Pros, il propose aussi des réponses pour financer les installations, les biens d'équipement et les investissements professionnels. Des solutions pour accompagner ces acteurs dans toutes les phases stratégiques du développement de leur activité.

La banque apporte des réponses sur-mesure pour accompagner cette clientèle sur le plan privé également. Dans un souci de mieux la servir et couvrir tous ses besoins dans le cadre d'une seule prestation.

Un rythme de prospection soutenu

En 2015, le Crédit du Maroc a également entrepris d'intensifier la conquête pour renforcer son positionnement dans la durée. Ont été lancés dans ce cadre des actions ciblées où la banque -à travers ses Conseillers Pro- a été à la rencontre de ses clients et prospects :

• Sur le plan national, la Semaine Conquête Pro a vocation à développer le fond de commerce sur ce segment et booster le rythme de la conquête.

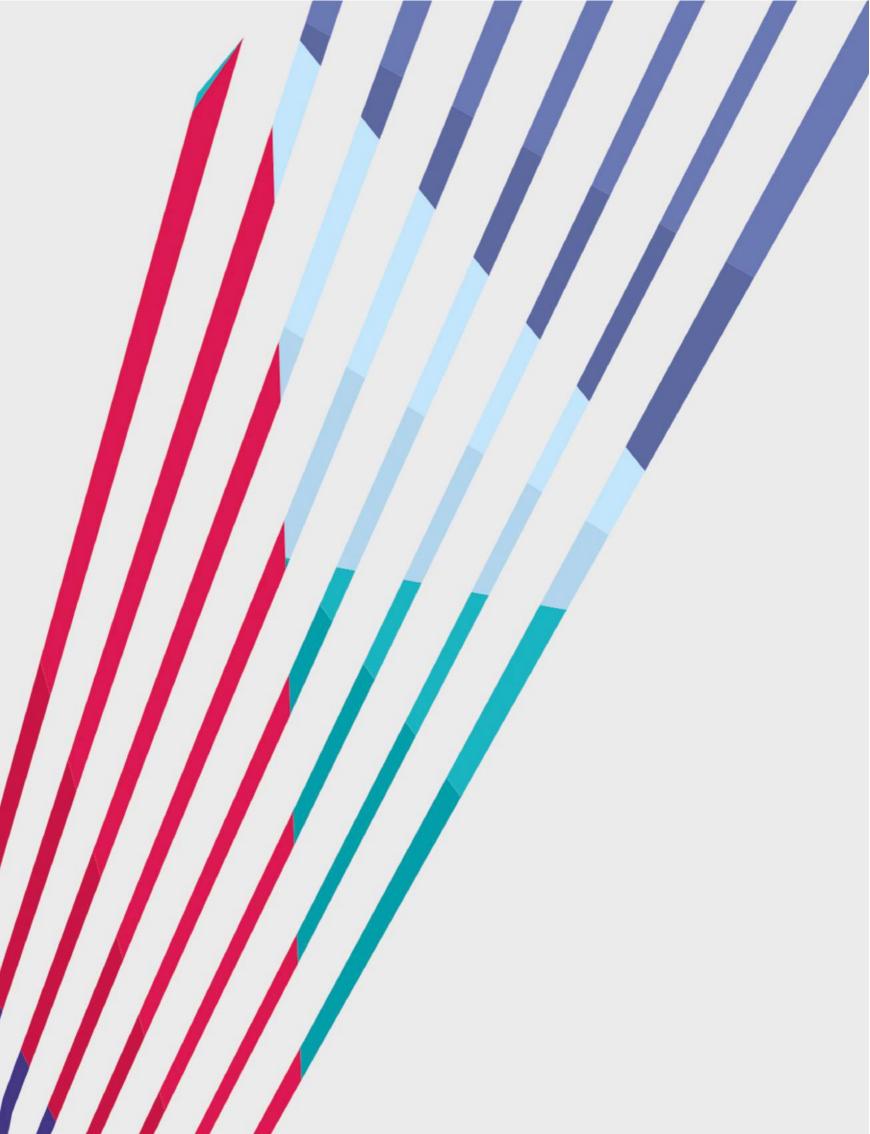
Ce temps fort de l'année a été pensé en deux éditions et a mobilisé tout le réseau commercial de la banque.

• Dans un périmètre régional, les Matinées Pro sont une occasion de rencontre et de débat autour d'un sujet qui anime le secteur afin de partager du contenu et de la valeur. Le Crédit du Maroc se positionne ainsi en banque de conseil et d'accompagnement.

Outre ces événements, le Crédit du Maroc a noué des accords et signé des conventions avec des Ordres de Métier et des Associations Professionnelles tels que le Conseil National de l'Ordre des Experts Comptables et la Société Marocaine des Spécialistes Endovasculaires.

Après avoir bâti en 2015 le socle de la stratégie à destination des Professionnels, 2016 sera l'année de la mise en œuvre d'une politique d'accompagnement renforcée à travers une refonte de l'offre Banque au Quotidien, un affinement de la segmentation pour répondre à des besoins spécifiques par métier et l'élaboration d'une offre de bancassurance globale adaptée aux attentes des professionnels, portée par notre partenariat avec SAHAM Assurance.





VALORISER LE CAPITAL HUMAIN

ET MAINTENIR LE CAP DE LA PERFORMANCE

Éclairage par Moncef El Harim

Directeur Général Adjoint - Capital Humain et Logistique Groupe

Fort de la conviction que le Capital Humain est sa ressource la plus précieuse et sa force motrice, le Crédit du Maroc veille à favoriser l'épanouissement de ses collaborateurs au sein du groupe en leur donnant les moyens de prendre leur carrière en main.



L'ÉNERGIE DU CAPITAL HUMAIN, PRINCIPAL MOTEUR DE LA PERFORMANCE



Mai 2015 : Kick-Off de présentation de TOUBKAL, en présence de Nacer Ibn-Abdeljalil, premier marocain à avoir escaladé l'Everest.

TOUBKAL, mieux maîtriser la performance pour atteindre des sommets

Relever le défi de la performance, telle est l'ambition derrière la création de TOUBKAL. Notre dispositif de management par objectifs est aligné sur les orientations stratégiques dictées par le plan quinquennal CAP 2018 et intègre l'approche risque/conformité dans les indicateurs de performance.

À travers ce système, chacun devient maître de sa performance individuelle tout en contribuant aux résultats collectifs de son entité de rattachement.

TOUBKAL repose sur quatre valeurs clés qui reflètent les principes fondateurs de la Gestion des Ressources Humaines au Crédit du Maroc :

- **COHÉRENCE:** L'architecture du système est commune à tous mais permet à chaque métier d'établir ses propres principes de gestion afin d'assurer une adéquation entre indicateurs de performance et spécialité.
- ÉQUITÉ: En vue d'assurer l'impartialité du système entre les différents métiers et entités

du Crédit du Maroc, la banque a implémenté des principes directeurs et des règles de gouvernance communs à toute la banque.

- **TRANSPARENCE**: En permettant à nos collaborateurs de voir et de comprendre la structure de la rémunération variable, nous les encourageons à se surpasser au quotidien.
- MOTIVATION: Le maintien de l'intéressement est primordial pour assurer la performance. C'est pour cela que nous avons choisi de lier les niveaux de rémunération aux réalisations de chacun en récompensant la surperformance, et de créer un effet de levier plus fort qui tire vers le haut l'efficacité des collaborateurs.

L'ANNÉE 2015 A INITIALEMENT
CONNU LE LANCEMENT DE TOUBKAL
À DESTINATION DES FONCTIONS
COMMERCIALES. IL A ÉTÉ GÉNÉRALISÉ
PLUS TARD DANS L'ANNÉE AUX FONCTIONS
SUPPORT.



Mai 2015 : Kick-Off de présentation de TOUBKAL.

L'année 2015 a initialement connu le lancement de TOUBKAL à destination des fonctions commerciales. Il a été généralisé plus tard dans l'année aux fonctions support. L'objectif à terme de ce projet est d'aligner les orientations stratégiques du Crédit du Maroc et celles du management en offrant la possibilité de connaitre les objectifs et la rémunération variable annuels par emploi et assurer un suivi mensuel des résultats commerciaux et une rémunération trimestrielle de la performance.

L'Université du Crédit du Maroc pour cultiver l'excellence

La gestion de la performance n'est complète que si l'on renforce l'expertise de nos collaborateurs à travers la formation continue. Dans ce sens, le Crédit du Maroc a décidé d'accompagner la transformation de la banque à travers la création de l'Université CDM. Ce programme sert plusieurs objectifs :

- Favoriser la montée en compétence des collaborateurs sur le plan managérial.
- Développer les parcours métiers.
- Accompagner les hauts potentiels pour préparer l'avenir de la banque.

- Inculquer une culture de maîtrise des risques et de conformité.
- Développer des solutions e-learning.

L'Université CDM repose sur des actions de formation groupées sous deux thèmes :

Des actions de formation métier

qui permettent aux collaborateurs de s'améliorer en termes opérationnels et de donner une nouvelle impulsion à leur carrière via l'acquisition des compétences métier nécessaires.

Des actions de formation structurantes

dont l'objectif est de faire monter en compétence les formateurs internes et de leur inculquer les fondamentaux du management et du coaching.

L'Université est amenée à évoluer via l'intégration d'un Learning Management System, le déploiement d'une plateforme e-learning, l'optimisation des fonctionnalités du système actuel SIRH et la définition d'outils et d'indicateurs pour évaluer l'efficacité des formations. Ainsi, nous ambitionnons d'accompagner la transformation du Crédit du Maroc et de donner de l'avenir aux talents de la banque.



Juin 2015 : Première édition du Welcome Day au centre de Conférences et de Formation du Crédit du Maroc.

L'intégration initiale et la mobilité interne, les clés de la carrière entre les mains des collaborateurs

TOUBKAL et l'Université du Crédit du Maroc n'ont d'impact à long terme que dans le cadre d'une politique de gestion de carrière intégrée, transparente et efficace. À ce titre, nous nous sommes penchés sur deux aspects importants de la carrière : l'intégration initiale et la mobilité.

En 2015, nous avons organisé le Welcome Day qui a servi à favoriser l'intégration de 90 nouveaux salariés issus de toutes les régions du royaume et à les familiariser avec la culture et les valeurs de l'entreprise. Ainsi, en encourageant le contact entre les participants et en créant un espace de rencontre et de mise en relation avec

les dirigeants de la banque, nous favorisons un enrichissement aussi bien personnel que collectif qui permettra aux collaborateurs de bénéficier de meilleures conditions de travail, d'une meilleure appréhension de la prise de poste et d'une cohésion de groupe. Tout ceci permet à la banque d'obtenir une meilleure efficacité dans le travail et aux collaborateurs d'avoir une carrière satisfaisante au sein du Crédit du Maroc.

Cette année a également connu la mise en place de MyJobs, la toute nouvelle bourse de l'emploi du groupe Crédit Agricole S.A. Un outil moderne, intuitif et pratique qui permet de gérer la mobilité des collaborateurs sur le plan international et les aide à construire leur plan carrière.

RAPPORT ANNUEL DU CRÉDIT DU MAROC 70



CETTE ANNÉE A CONNU LA MISE EN PLACE DE MYJOBS, LA TOUTE NOUVELLE BOURSE DE L'EMPLOI DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE S.A. Accessible depuis notre plateforme intranet IRTIBAT, MyJobs englobe plusieurs avantages :

- **Pratique** grâce à la recherche multicritères qui permet de trouver le poste adapté à ses compétences et préférences.
- Rapide à travers la création de recherches mémorisées afin de retrouver ses critères favoris en un seul clic.
- Ergonomique avec la possibilité de créer son espace personnel. Il contient une fiche candidat modifiable et consultable à souhait, ce qui en fait un outil de gestion de carrière puissant et complet.

Ainsi, le Crédit du Maroc met tout en œuvre afin de créer une politique RH cohérente, visant l'épanouissement et le développement de son capital humain qui va de pair avec la transformation en marche de la banque.

PRENDRE SES RESPONSABILITÉS,

SERVIR LA COLLECTIVITÉ

Au Crédit du Maroc, nous plaçons la Responsabilité Sociale d'Entreprise au cœur de notre stratégie à long terme et de nos activités au quotidien.



L'ÉNERGIE DU CAPITAL HUMAIN, PRINCIPAL MOTEUR DE LA PERFORMANCE



Décembre 2015 : Première édition du Client's Day.

a RSE fait aujourd'hui partie intégrante de notre culture d'entreprise, à tous les niveaux et dans tous les domaines. C'est pour cela qu'en 2015, le Crédit du Maroc s'est inscrit dans la lignée de la politique du Groupe Crédit Agricole S.A. en entamant la démarche d'obtention du label CGEM. Ce gage de conformité, délivré par un tiers de confiance, reconnaît le respect de notre engagement à observer, défendre et promouvoir les principes universels de Responsabilité Sociale d'Entreprise dans nos activités économiques, nos relations sociales, notre impact sur l'environnement et plus généralement, dans notre contribution à la création de valeur. Ce programme concerne l'ensemble des lignes

de métier de la banque et repose sur 9 axes d'engagement fondamentaux définis par la CGEM :

- 1. Respecter les droits humains
- 2. Améliorer en continu les conditions d'emploi et de travail et les relations professionnelles
- 3. Protéger l'environnement
- 4. Prévenir la corruption
- 5. Respecter les règles de la saine concurrence
- 6. Renforcer la transparence de la gouvernance
- 7. Respecter les intérêts des clients et des consommateurs
- 8. Promouvoir la responsabilité sociale des fournisseurs et sous-traitants
- 9. Développer l'engagement sociétal

RAPPORT ANNUEL DU CRÉDIT DU MAROC 74



POUR PROTÉGER L'ENSEMBLE DE NOTRE CLIENTÈLE, NOUS AVONS IMPLÉMENTÉ UNE POLITIQUE DE RISQUE

ET UNE DÉMARCHE GLOBALE POUR PRÉVENIR LE SURENDETTEMENT DES CLIENTS ET LEUR EXPOSITION AUX ALÉAS DU MONDE DE LA FINANCE. Fort des politiques et référentiels établis par le Groupe à travers son programme FReD (FIDES, RESPECT, DEMETER) et adoptant la mise en œuvre d'une véritable démarche RSE, notre banque a opté pour le label RSE CGEM qui est adossé aux standards internationaux ONU, OIT, OCDE et à la norme ISO 26000. Le Crédit du Maroc a axé son plan d'engagement pour l'obtention du label CGEM sur trois pivots principaux :

L'AXE CLIENT

Soucieux du bien-être de sa clientèle, le Crédit du Maroc a mis en œuvre une politique générale à plusieurs composantes :

- Protéger la vie privée en coopération avec la Commission Nationale de Contrôle des Données à Caractère Personnel et en concordance avec la loi NM09-08 sur la confidentialité des données.
- Protéger les clients et mettre les processus orientés client en conformité avec la loi 31-08 relative à la protection des consommateurs (LPC), et ce via l'intégration des informations sur la LPC dans la documentation commerciale, la formation des collaborateurs aux divers aspects de cette loi, la formalisation des engagements de la banque vis-à-vis des clients ainsi que la refonte des processus de crédit, notamment à la consommation.

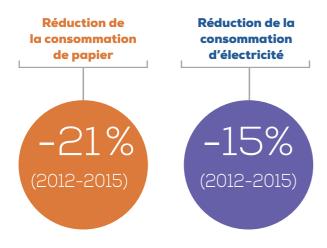
Par ailleurs, et pour protéger l'ensemble de notre clientèle, nous avons implémenté une politique de risque et une démarche globale pour prévenir le surendettement des clients et leur exposition aux aléas du monde de la finance. Notre offre inédite de crédit immobilier à taux variable plafonné #KOUN-HANI en est une des preuves concrètes.

• Améliorer les pratiques de la banque en termes de transparence et de résolution rapide des litiges via l'implémentation de processus de communication internes et externes. Ainsi, toutes les parties prenantes sont tenues informées de l'étape de traitement des réclamations et des délais y afférents.

L'ÉNERGIE DU CAPITAL HUMAIN, PRINCIPAL MOTEUR DE LA PERFORMANCE

L'alignement des procédures, documents et conditions générales et particulières de tous les produits sur les exigences de la LPC et la formalisation d'une charte de communication responsable visent à éviter toute publicité mensongère, omission et pratique trompeuse, fallacieuse, ou déloyale.

- Favoriser l'accessibilité des produits et services du Crédit du Maroc à toutes les franges de la population marocaine. En effet, nous sommes en phase de test des améliorations destinées aux personnes à mobilité réduite dans des sites pilotes avant d'étendre ces installations à tout le réseau. Pour accompagner ce dispositif, le Crédit du Maroc a élaboré une campagne de sensibilisation du personnel des agences afin de prioriser la prise en charge des clients présentant tout type de handicap.
- Réduire notre empreinte environnementale en mettant en place des démarches systémiques pour intégrer l'entreprise dans son milieu naturel et améliorer ses performances environnementales



L'AXE RESSOURCES HUMAINES

Au Crédit du Maroc, nous estimons que notre ressource la plus précieuse est notre capital humain et accordons une importance capitale aux thématiques relatives au bien-être de nos ressources humaines. Ainsi, la banque a lancé des chantiers portant sur la mise en place de procédures liées à la prévention des accidents de travail et des maladies professionnelles,



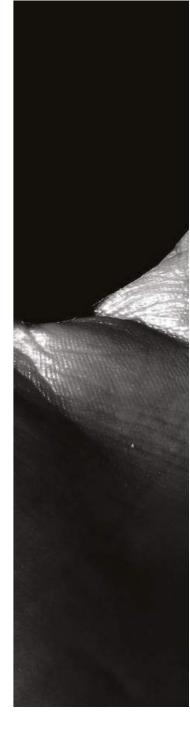
créé des politiques et processus garantissant aux collaborateurs des conditions de sécurité et d'hygiène optimales qui leur permettent de remplir leurs missions avec dignité et assuré un suivi rigoureux des carrières et de l'évolution des collaborateurs tout en assurant leur employabilité et en mettant à leur disposition des voies de mobilité interne.

Outre le développement conséquent du respect de la liberté d'association et du libre exercice du droit syndical, pour l'année à venir, deux chantiers majeurs nous tiennent à cœur : la promotion de l'égalité des chances au sein de notre organisme, que ce soit entre les genres ou en faveur des catégories vulnérables, notamment les personnes à handicap.

L'AXE ACHATS ET LOGISTIQUE

et de l'environnement.

L'année 2015 a été porteuse d'élan positif par rapport à notre politique d'achat, notamment via notre engagement en faveur de l'intégration contractuelle des critères de RSE dans le choix et la sélection des fournisseurs et sous-traitants. Tout un ensemble de critères a été établi et des contrôles réguliers sont effectués pour concorder avec la réglementation en vigueur. Enfin, dans le cadre de notre politique environnementale, nous avons travaillé sur l'intégration de la consommation d'énergie dans la conception de nos projets de bâtiments. Le chantier majeur suivant sera d'initier une démarche pour réduire l'impact environnemental lié au transport du personnel. Ainsi, le Crédit du Maroc a bien entamé son chantier pour l'obtention du label CGEM et nous sommes confiants que l'année 2016 apportera une confirmation des acquis ainsi que la réalisation de nos objectifs et une prise de responsabilité engageante vis-à-vis de la société





Qu'est-ce que FReD?

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

Le référentiel FIDES

Pensé pour cadrer l'action économique des entités du groupe, FIDES regroupe 6 engagements visant à renforcer la UN INDICE
DE PROGRÈS
DE 2,1 EN 2015
POUR UN OBJECTIF
FIXÉ À 2.

confiance que placent en nous nos partenaires et parties prenantes.

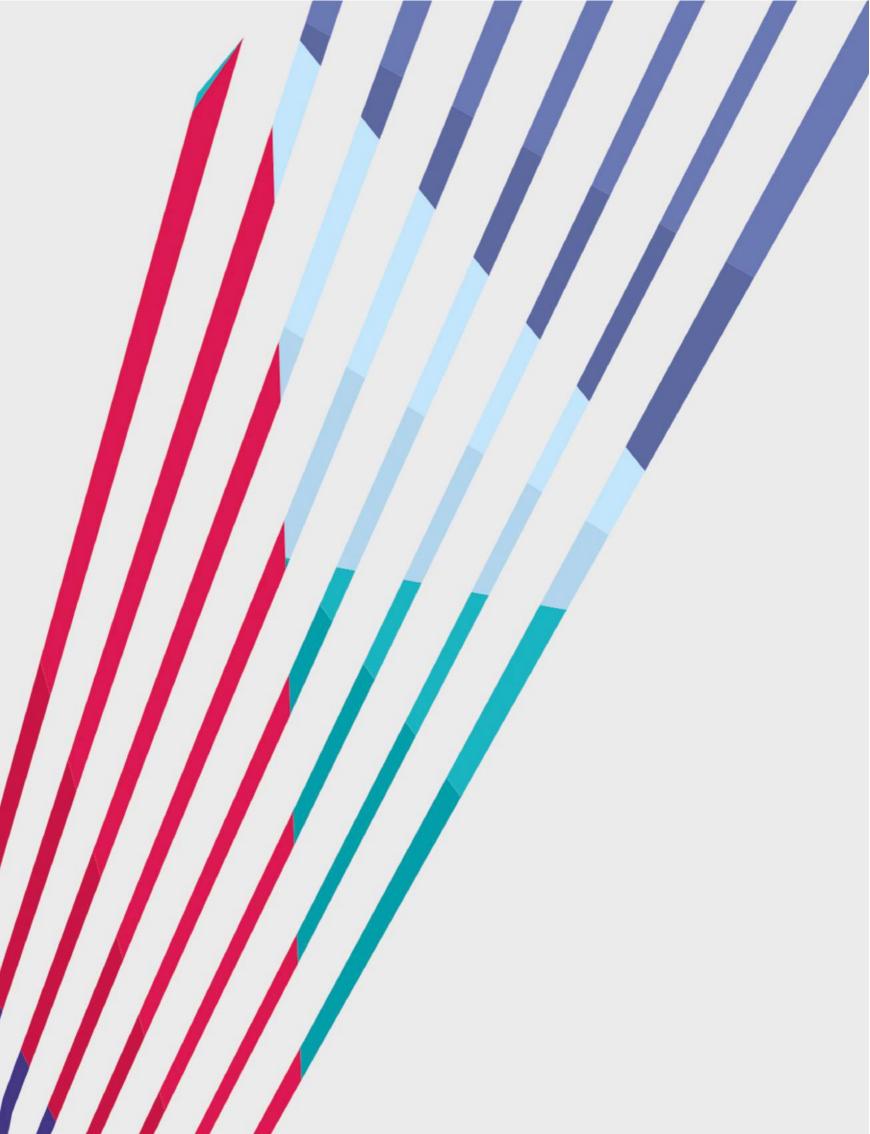
Le référentiel RESPECT

RESPECT est constitué de 7 engagements qui convergent vers le développement des hommes et de l'écosystème sociétal.

Le référentiel DEMETER

Conçu pour favoriser la préservation de l'environnement, DEMETER comporte 6 engagements majeurs qui adressent la considération du facteur environnemental dans tous les processus de la banque.





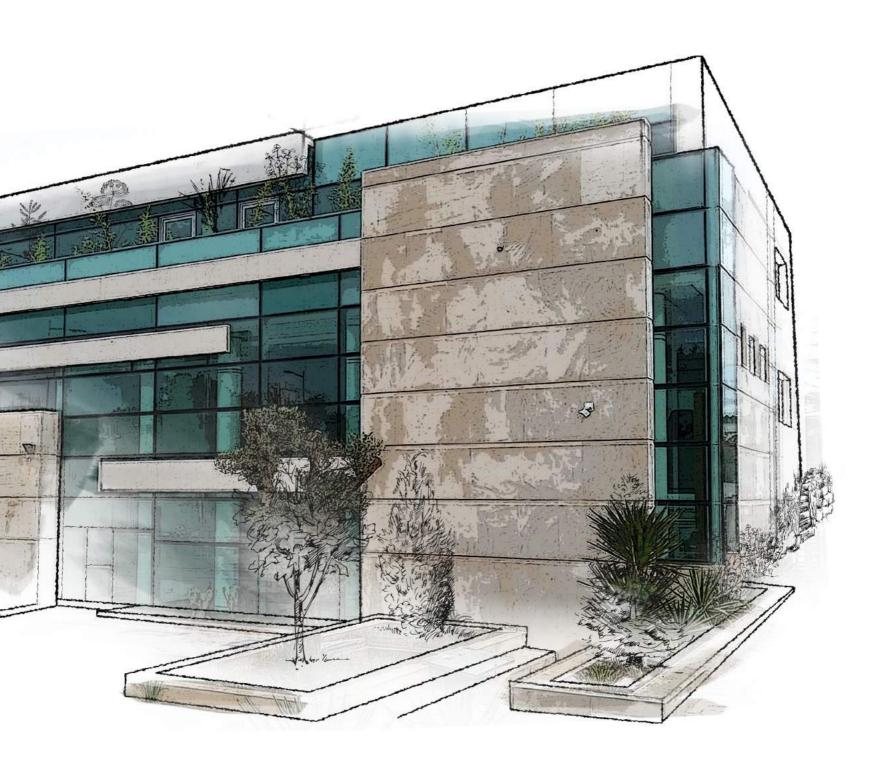
RENFORCER NOTRE PRÉSENCE AUPRÈS DE NOS CLIENTS

Pour asseoir l'ancrage régional de ses centres de décision, le Crédit du Maroc s'est doté en 2015 d'un nouveau siège sur l'axe Rabat - Kénitra. Par Hicham Moutkane



Hicham MoutkaneDirection Régionale
Rabat - Kénitra





n choisissant un emplacement emblématique au cœur du boulevard Mohammed VI, la banque a fait de ce nouveau bâtiment un symbole de l'ancrage régional de ses centres de décision.

Erigé sur trois niveaux et s'étendant sur un terrain de plus de 2000 m², ce nouveau siège régional incarne la volonté de développement et de renouveau que revêt désormais la banque auprès de ses clients et partenaires.

Historiquement engagé dans la protection de l'environnement, le Crédit du Maroc a tenu à concevoir cette réalisation architecturale dans un esprit d'optimisation de ses ressources énergétiques. Il a également été pensé pour offrir aux collaborateurs un espace de travail agréable et aménagé de manière

ergonomique : le site met notamment à leur disposition un parking de 45 places conçu pour faciliter leur quotidien.

Retour sur l'événement d'inauguration

Le 8 décembre, le Crédit du Maroc a célébré l'inauguration de son nouveau siège régional sur l'axe Rabat - Kénitra dans une ambiance jazzy et chaleureuse, à l'image de la banque qui a fait de la proximité et du relationnel sa devise au quotidien. L'événement était placé sous le signe de la modernité pour conforter la banque dans son élan de renouveau.

Plus de 150 personnalités du monde des affaires et des médias ont été conviées au cocktail d'inauguration pour passer une soirée agréable en compagnie des partenaires et collaborateurs de la banque.



Décembre 2015 : Soirée d'inauguration du nouveau siège régional Rabat - Kénitra sous le thème «Arty chic».



Décembre 2015 : Soirée d'inauguration du nouveau siège régional Rabat - Kénitra sous le thème «Arty chic».

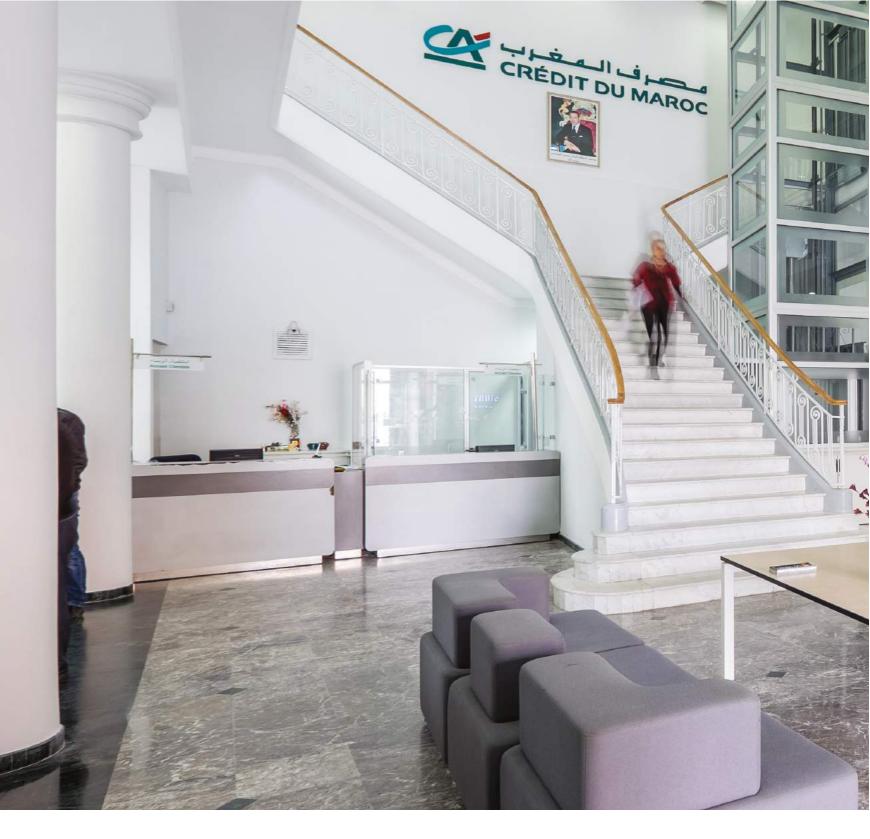
UN DISPOSITIF ÉVÉNEMENTIEL EN PHASE AVEC LE POSITIONNEMENT DU CRÉDIT DU MAROC QUI PLACE L'ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES TALENTS AU CENTRE DE SES PRIORITÉS.

Une soirée d'inauguration qui marque le début d'une nouvelle ère

Engagé dans la promotion de l'art sous toutes ses formes, le Crédit du Maroc a pensé cette soirée comme une représentation de sa vocation de mécène de l'art et de la culture. Une thématique qui puise effectivement sa force dans l'ADN même de la marque et s'accorde parfaitement avec ses orientations stratégiques.

Cette soirée a marqué le début d'une nouvelle ère où le Crédit du Maroc est encore plus proche de ses clients. Le principal intérêt du siège régional est d'aller à la rencontre des clients de la banque là où ils se trouvent et de mettre toutes les compétences des collaborateurs du Crédit du Maroc à leur service. Il a été conçu sous le signe de la fonctionnalité et de la modernité et a été doté de l'infrastructure nécessaire pour recevoir et conseiller la clientèle dans les meilleures conditions.

Ainsi, le Crédit du Maroc espère accroître sa performance sur la région de Rabat-Kénitra et améliorer la qualité du service proposé à sa clientèle.



ACCOMPAGNER NOS CLIENTS DANS LEURS PROJETS DE VIE



Un réseau d'agences, de centres d'affaires et des conseillers spécialisés pour répondre au besoin croissant de proximité

GRAND CASABLANCA

MOHAMMED V

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

Α

ABDELLATIF BENKADDOUR

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

AHL LOGHLAM

Bd Mohammed Zefzaf, 14 lotissement Salam-Ahl Loughlam

Tél.: 05 22 76 78 62 Fax.: 05 22 42 23 77

AIN EL BORJA

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

AIN HAROUDA

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

AIN SEBAA

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

Fax.: 05 22 35 59 26

AIN SEBAA EL OULJA

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

AIT YAFALMANE

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

ALAZHAR

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

AL FADL

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

AL HAMIDIA

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

AL HOUDA

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

AI KHFIR

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

AL MOSTAKBAL

Résidence Collaboration, angle RS 1029 Sidi Maârouf et Bd Al Qods

Tél.: 05 22 58 31 27 Fax.: 05 22 47 74 69

AL QODS

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

ANFA

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

ATTACHAROUK

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

В

BEAUSEJOUR

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

BEN J'DIA

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

BIR ANZARANE

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

BIR ANZARANE II

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

BOURGOGNE

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

BOURGOGNE EXTENTION

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

BOUSKOURA

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

С

CASA VOYAGEURS

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

CALIFORNIE

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

CHEFCHAOUNI

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

CIL

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

D

DANDOUNE

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

DERB GHALLEF

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

DEUX MARS

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

Ε

EL FIDA

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

EL OULFA

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

EL OULFA MOULAY THAMI

10, lotissement Moulay Thami El Oulfa Tél.: 05 22 89 70 00

Fax.: 05 22 42 24 29

EMILE ZOLA

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

ERRAHMA

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

ESSOUNA

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

F

FRANCE VILLE

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

G

GAUTHIER

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

GHANDI

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

н

HAD SOUALEM

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

HASSAN 1^{ER}

Angle rue Mikhail Nouaima et avenue Hassan 1^{er} Tél.: 05 22 47 38 87 Fax.: 05 22 47 75 76

HAY CHRIFA

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

HAY ESSALAM

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

HAY HASSANI

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

HAY MOHAMMADI

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

HAY MOULAY ABDELLAH

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

HAY NASSIM

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

HAY SADRI

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

IBN TACHFINE

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

IBNOU KOTAIBA

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

IBNOU ROCHD

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

IBNOU SINA

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

IDRISS 1ER

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

IDRISSIA

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

IFRIQUIA

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

INARA

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

JAWHARA

Angle bd Mohammed Bakkali et bd Houcine Souissi-Sidi Moumen

Tél.: 05 22 72 96 50 Fax.: 05 22 42 24 15

K

KOREA

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

П

LA FRATERNITE

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

LA RESISTANCE

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

LIBERTE

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

LISSASFA

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

М

MAARIF CANTAL

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

MAARIF ROUDANI

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

MABROUKA

174, Bd du Nil Tél.: 05 22 38 95 09 Fax.: 05 2242 21 86

MEDIOUNA

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

MEKDAD LAHRIZI

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

MERS SULTAN

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

MOHAMMED BOUZIANE

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

MOHAMMED DIOURI

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

MOHAMMED V EXTENSION

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

MOHAMMED VI

Angle bd Mohammed VI et rue 249, Immeuble 3-Hay Moulay Abdellah

Tél.: 05 22 52 14 99 Fax.: 05 22 52 60 72

MOSTAPHA EL MAANI

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

MOULAY YOUSSEF

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

0

ONZE JANVIER

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

OUED DAOURA

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

OUED EDDAHAB

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

OUED EL MAKHAZINE

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

OULED TALEB

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

OUI FD 7IANE

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

OULMES

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

OUM RABII

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

Р

PALMIER

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

PANORAMIQUE

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

PHARE

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

R

ROCHES NOIRES

Angle Bd Ambassadeur Ben Aïcha & rue Abou Mousslim Al Khourassani Tél.: 05 22 24 81 54/57 Fax.: 05 22 42 22 02

S

SRATA

412, avenue Commandant Driss Harti-Cité Djemaâ Tél.: 05 22 37 16 49 Fax.: 05 22 55 17 13

SBATA 6 NOVEMBRE

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

SIDI BERNOUSSI

Lot. Amal III, Bd Abi Dar al Ghaffari, lot 187 -Sidi Bernoussi Tél.: 05 22 73 12 24

Tél.: 05 22 73 12 24 Fax.: 05 22 42 21 30

SIDI EL KHADIR

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

SIDI MAAROUF

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

SIDI MOUMEN

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

SOCRATE

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

STRASBOURG

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

ī

TADDART

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

V

VAL D'ANFA

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

VAL FLEURI

Angle rue El Bachir Laâlaj et Ahmed El Kadmiri-Plateau Maârif

Tél.: 05 22 77 41 02 Fax.: 05 22 25 45 22

VICTOIRE

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

ZERKTOUNI

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

ZERKTOUNI LES FLEURS

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

ZOUBIR

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

Tél.: 05 22 93 09 66 Fax.: 05 22 91 40 42

BIR ANZARANE

Tél.: 05 22 47 70 86

Fax.: 05 22 34 30 04

AïN SEBAA

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

Espaces Maskane

Km 7,3-route de Rabat-Aïn Sehaâ

Deux MARS

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

LA RESISTANCE

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

OUM RABII

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

HORS CASABLANCA

AGADIR

AL FEDDYA

Imm. 10, avenue Hassan 1^{er} Quartier Dakhla Tél.: 05 28 22 96 97/79 Fax: 05 28 22 99 56

AL HOUDA

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

AL INBIAAT

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

AL MOUQAOUAMA

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

AL WIFAk

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

AOURIR

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

BOUARGANE

28, avenue Abderrahim Bouabid Erac Bouargane

Tél.: 05 28 23 57 62 Fax: 05 22 42 23 83

CENTRE

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

CITE UNIVERSITAIRE

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

DCHEIRA

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

FOUNTY

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

OUFELLA

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

TADDART

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

TALBORJT

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

TIKIOUINE

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

AHFIR

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

AIN TAOUJDATE

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

AIT MELLOUL

AIT MELLOUL

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

Fax: 05 28 24 04 72

LAHRACH

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

AL HOCEÏMA

AL HOCEÏMA

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

EL MENZEH

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

ASSILAH

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

AZEMMOUR

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

AZILAL

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

AZROU

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

BEN AHMED

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

BENGUERIR

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

BENI MELLAL

BENI MELLAL

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

HASSAN II

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

LAATTAOUIA

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

MOHAMMED VI

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

BENSLIMANE

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

BERKANE

BERKANE

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

BENI SNASSEN

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

ESSAADA

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

HASSAN II

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

BERRECHID

BERRECHID

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

EZZAHRA

19. Bd Mohammed V-Hay Al Youssr Tél.: 05 22 32 67 09

Fax: 05 22 42 21 49

BIOUGRA

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

BOUZNIKA

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

CHEFCHAOUEN

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

DAKHLA

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

DEROUA

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

DRIOUCH

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

EL HAJEB

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

EL JADIDA

EL JADIDA

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

IBNOU BADIS

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

LALLA ZAHRA

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

SAADA

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

SIDI MOUSSA

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

Fax: 05 23 35 23 90

EL KELAA DES SRAGHNA

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

ERFOUD

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

ESSAOUIRA

ESSAOUIRA

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

QUARTIER **ADMINISTRATIF**

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

FES

ΔΙ ΒΔΡΔΚΔ

129, Lot. Al Baraka-Bensouda Tél.: 05 35 72 98 50 Fax: 05 35 65 55 73

AL HADIKA

Route de Méknes-Les Meri-Tél.: 05 35 75 45 18

Fax: 05 22 47 74 06

ALLAL REN ARDEL-LAH

Angle rue Lalla Fatima Zahra et Bd Allal Ben Abdellah Tél.: 05 35 94 01 83 Fax: 05 22 47 75 70

Avenue Roi Houssein de Jordanie, résidence Tarik-route d'Imouzzer

Tél.: 05 35 64 16 96 Fax: 05 35 65 94 37

BAB FTOUH

14/16 Bd Al Watan Tél: 05 35 64 99 52 Fax: 05 35 63 05 26

9. résidence Nakhla route Aïn Smen

Tél.: 05 35 61 05 62 Fax: 05 22 42 21 13

DAR DBIBEGH

Angle avenue Hassan II & rue Ribat Al Kheir Tél.: 05 35 93 00 78 Fax: 05 22 42 21 09

FI WAFA

Avenue El Wafa, route de Sefrou Tél.: 05 35 61 99 27 Fax: 05 22 47 75 57

ESSAADA

433. cité Zaza Essaâda, route Ain Chkef Tél.: 05 35 96 24 80

Fax: 05 22 42 21 09

MAMOUNIA

Route de Sefrou. Lotissement Mamounia, lot 24/1 Tél.: 05 35 73 49 19 Fax: 05 22 42 24 23

MONT FLEURI

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

MOULAY DRISS

Fax: 05 35 93 14 38

Angle avenue Abou Oubeida Ibnou Al Jarrah et rue Abou Hanifa Tél.: 05 35 62 12 79

NARJISS

196/198. Lot. El Ouafa. avenue Moulay Rachid, route de Sefrou Tél.: 05 35 61 44 73/74 Fax: 05 35 61 44 71

RAS CHERRATINE

52 rue Ras Cherratine Tél.: 05 35 63 35 90

ROUTE DE SEFROU

28, angle rue Martil et avenue Moulav Rachid Tél.: 05 35 73 09 49 Fax: 05 22 42 24 23

VILLE NOUVELLE

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

FKIH BEN SALAH

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

FNIDEQ

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

GUELMIM

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

GUERCIF

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

HAD BELFAA

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

HARHOURA

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

IMINTANOUT

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

IMZOUREN

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

INEZGANE

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

KENITRA

BIR RAMI

5, Lotissement Al Wahda, Avenue Mohammed V-Bir Rami Tél.: 05 37 36 15 38 Fax: 05 22 47 75 79

KHABBAZAT

2, angle rue 9 & Bd Mohammed V

Tél.: 05 37 37 86 45 Fax: 05 22 47 75 79

MOHAMMED V

Angle avenue Mohammed V et rue Sebou Tél.: 05 37 32 05 10 Fax: 05 37 37 97 86

MOULAY ABDELAZIZ

2, angle Bd Mohammed Diouri & Bd Moulay Abdelaziz Tél: 05 37 37 37 04/05 Fax: 05 37 37 11 42

OULED OUJIH

87, bloc I Tél: 05 37 32 01 70 Fax: 05 37 35 23 89

KHEMISSET

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

KHENIFRA

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

KHOURIBGA

KHOURIBGA

20, rue Moulay Idriss Tél.: 05 23 56 28 22 Fax: 05 23 56 55 61

MOHAMMED VI

111, rue Ahmed El Hiba-Hay Ikbal Tél.: 05 23 56 76 99 Fax: 05 22 42 24 11

ZELLAKA

1007, Bd Moukaouama-Hay Al Qods

Tél.: 05 23 49 61 48 Fax: 05 23 49 61 38

KSAR LEKBIR

15, route de Larache, lotissement Ben Aatallah Tél.: 05 39 90 24 2 Fax: 05 39 90 24 26

LAAYOUNE

6 NOVEMBRE

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

LAOLIAA

Laqliaa centre, route principale de Biougra

Tél.: 05 28 31 17 03 Fax: 05 22 42 24 32

LARACHE

LARACHE

20, Bd Mohammed V Tél.: 05 39 91 27 08 Fax: 05 39 91 27 09

MAGHREB EL JADID

Lotissement Aïn El Ati Tél.: 05 39 52 18 44 Fax: 05 22 42 23 30

M'DIQ

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

MARRAKECH

ABDELKRIM EL KHATTABI

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

AL MASSAR

607, lotissement Massar-route de Safi

Tél.: 05 24 33 52 13 Fax: 05 22 47 74 73

AL MASSIRA

Doha Forum du Sud-Al Massira ii Tél.: 05 24 34 59 63 Fax: 05 24 34 59 37

ARSET LAMAACH

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

BAB DOUKKALA

Avenue Hassan II, Imm. des Habous

Tél.: 05 24 43 63 96 Fax: 05 24 43 79 92

CHARAF

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

DAOUDIATE

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

DOUAR EL ASKAR

10, Bd d'Essaouira Tél.: 05 24 34 43 52 GUELIZ 215, avenue Mohammed V Tél.: 05 24 43 40 67 Fax: 05 22 42 22 44

HASSAN II

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

MEDINA

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

MHAMID

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

SIDI ABBAD

312, Bd Prince Moulay Abdellah

Tél.: 05 24 31 26 39 Fax: 05 24 31 26 35

SIDI YOUSSEF BEN ALI

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

TARGA

Lotissement Myriem, lot 90, route de Targa-Arrondissement Ménara

Tél.: 05 24 34 86 40 Fax: 05 22 42 24 66

TENSIFT

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

VICTOR HUGO

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

MARTIL

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

MEKNES

BAB BERRIMA

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

CORDOBA

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

HAMRIA

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

HOTEL DE VILLE

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

IBN SINA

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

MARJANE

41, avenue Mohammed VI, route Agouray, Lotissement Marjane II Tél.: 05 35 46 85 28

Tél.: 05 35 46 85 28 Fax: 05 35 46 91 20

OUISLANE

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

ROUAMZINE

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

YACOUB EL MAN-SOUR

16, angle avenue Yacoub El Mansour et rue Sidi Brahim-Hamria Tél.: 05 35 52 40 87 Fax: 05 22 42 23 89

ZITOUNE

Lotissement Ismalia, lot 60, rue 2 n° 22 Tél.: 05 35 53 78 06

Fax: 05 22 47 72 66

MIDELT

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

MOHAMMEDIA

AL ALIA

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

AL MANAR

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

HASSANIA

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

JRIDA

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

PALESTINE

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

MONTE ARUI

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

NADOR

AL MASSIRA

Angle avenue Hassan II et Bd Youssef Ben Tachfine Tél.: 05 36 60 39 85 Fax: 05 36 33 68 54

FAR

191, avenue des FAR Tél.: 05 36 33 14 66 Fax: 05 36 33 17 89

SIDI ALI

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

TAOUIMA

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

ZEGANGANE

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

OUARZAZATE

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

OUAZZANE

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

OUED ZEM

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

OUJDA

ALLAL EL FASSI

2, Bd Allal Al Fassi-D'har El M'halla Tél.: 05 36 74 69 97/98

BADR

Angle Bd Prince Moulay Hassan et rue Archimède Tél.: 05 36 68 75 53 Fax: 05 36 68 75 44

BOUDIR

160, rue Boudir Tél.: 05 36 68 75 10

JAOUHARA

1, rue B2, Lot. Jaouhara Tél.: 05 36 51 54 56 Fax: 05 22 47 73 53

I FS IRIS

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

PLACE 16 AOUT

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

SI LAKHDAR

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

SIDI ABDELWAHAB

157, rue Lieutenant Belhoucine

Tél.: 05 36 68 22 73 Fax: 05 22 42 22 52

SIDI MAAFA

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

OULAD TEIMA

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

RABAT

ARDEI MOUMEN

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

AGDAL

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

ALLAL BEN ABDELLAH

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

AVENUE DE FRANCE

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

BAB TAMESNA

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

BIN EL OUIDANE

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

EL MENZEH

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

ENNAKHIL

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

ΗΔSSΔΝ

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

HASSAN II

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

HAY EL KHEIR

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

HAY NAHDA

12, résidence Al Waha nº 8, route des Zaërs-Souissi Tél.: 05 37 65 66 71 Fax: 05 37 65 60 97

HAY RYAD

Secteur 3, lot 23, n° 6 lmm. Assanaoubar Tél.: 05 37 71 67 34/51 Fax: 05 37 71 67 87

IBN SINA

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

MABELLA

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

OCEAN

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

SOUISSI

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

YACOUB EL MANSOUR

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

SAFI

SAFI

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

PLATEAU

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

VILLE NOUVELLE

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

SALE

ALJADIDA

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

EL KARIA

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

HAY AL AMAL

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

HAY SALAM

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

MEDINA

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

MOHAMMED V

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

TABRIQUET

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

SEBT OULED NEMMA

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

SEFROU

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

SELOUANE

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

SETTAT

CHTAIBA

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

HASSAN II

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

SIDI BENNOUR

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

SIDI BIBI

Lotissement Oucheikh, route de Tiznit-Province Chtouka-Aït Baha Tél.: 05 28 81 64 58

SIDI KACEM

lél.: 05 28 81 64 58 Fax: 05 22 42 24 37

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

Tél.: 05 37 59 05 53 Fax: 05 37 59 04 93

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

SIDI SLIMANE

SOUK EL ARBAA

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

TANGER

AL MAJD

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

ATLANTIQUE

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

BEN DIBANE

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

BRANES

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

CASTILLA

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

CENTRE

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

CORNICHE

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

DRISSIA

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

GRAND SOCCO

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

LIGUE ARABE

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

MOULAY ISMAIL

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

PASTEUR

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

SOUANI

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

YOUSSEF IBN TACHFINE

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

TAOUNAT

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

TAOURIRT

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

TAROUDANT

TAROUDANT

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

MHAITA

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

TAZA

TAZA

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

ALADARISSA

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

TEMARA

CENTRE

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

GUICH LOUDAYA

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

MASSIRA

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

SIDI YAHYA

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

TETOUAN

BAB NOUADER

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

KHALID IBNOU EL WALID

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

SANIAT R'MEL

4/6, avenue des FAR-Moulay El Hassan Tél.: 05 39 99 11 45 Fax: 05 39 99 79 43

WILAYA

22, boulevard Allal Fassi-Touabel Tél.: 05 39 99 80 04 Fax: 05 39 99 79 97

TIFELT

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

TINERHIR

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

TIT MELLIL

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

TIZNIT

TIZNIT

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

EL OBOUR

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

ESPACES MASKANE

AGADIR OUFELLA

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

FES BADR

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

MARRAKECH EL KHATTABI

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

RABAT HASSAN

Angle avenue Ryad et rue Chellah Sahat Al Wahda Al Ifriquia-Hassan Tél.: 05 37 20 45 21 Fax: 05 22 42 23 25

TANGER LIGUE ARABE

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

RÉSEAU À L'ÉTRANGER

SUCCURSALE DE PARIS

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

AGENCE AVIGNON

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

BUREAU DE REPRESENTATION DE MILAN

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





