



GRANDIR ENSEMBLE

Crédit du Maroc, partenaire de votre quotidien



Rapport Annuel
2018



مصرف المغرب
CRÉDIT DU MAROC

Toute une banque pour vous

À PROPOS DE CE RAPPORT

Le rapport annuel du Crédit du Maroc présente les performances commerciales, financières et stratégiques de la banque.

Notre objectif est de communiquer notre stratégie commerciale de croissance et partager avec nos parties prenantes les réalisations de notre Plan à Moyen Terme CAP 2020.

Ce rapport reflète les efforts de la banque au titre de l'année 2018. Les rapports précédents peuvent être consultés en ligne à l'adresse <https://www.creditdumaroc.ma/institutionnel/rapports-annuels>. Toute information, y compris les références aux années précédentes, est fournie uniquement à des fins de contexte.

14/47

02

MIEUX PILOTER POUR GRANDIR SAINEMENT



DES RACINES POUR MIEUX GRANDIR

Une croissance ancrée
dans notre ADN

CAP 2020 : UNE VISION D'AVENIR

GRANDIR PAR LA CONTRIBUTION DE CHACUN

GRANDIR, POUR PLUS DE RÉSILIENCE

Mettre l'innovation
au service de l'utilité

Une solidité financière
qui fait la différence

GRANDIR, PAS À PAS

06/13

01

VISION ET ENTRETIEN

SAÏDA LAMRANI KARIM
CRÉDIT DU MAROC TIENT
LE CAP DE LA CROISSANCE.

BALDOMÉRO VALVERDE
GRANDIR ENSEMBLE
POUR CONSTRUIRE LE
MONDE DE DEMAIN.



52/79

03

SE TRANSFORMER POUR GRANDIR RÉSOLUMENT



GRANDIR SUR NOS MARCHÉS-CLÉS

IMPOSTAHIL et BELKHEF: des dizaines de milliers de projets réalisés au profit de nos clients

La bancassurance, un levier supplémentaire de service

ARREDA, un déploiement qui promet un bel avenir

GRANDIR AVEC NOS CLIENTS

Construire la banque en interne

Banque Privée : L'assurance d'un service d'exception

Vous aider à construire votre activité

GRANDIR AVEC LES FEMMES ET LES HOMMES DU CRÉDIT DU MAROC

80/89

04

INNOVER POUR GRANDIR DURABLEMENT

L'INNOVATION, UN IMPÉRATIF DE CROISSANCE

Le choix de l'innovation pour réinventer la relation client

Servir le client de demain, dès aujourd'hui

Innover pour satisfaire au mieux nos clients

Des processus novateurs pour une expérience client plus fluide

GRANDIR POUR PRÉPARER L'AVENIR



SOMMAIRE





01

VISION
&
ENTRETIEN.



Saida Lamrani Karim
Président du Conseil de Surveillance



CRÉDIT DU MAROC TIENT LE CAP DE LA CROISSANCE.

UNE CONJONCTURE MONDIALE ET NATIONALE MARQUÉE PAR DES INCERTITUDES

En 2018, le contexte économique mondial a été marqué par la persistance des incertitudes, en raison d'une croissance en décélération. Cet environnement difficile est essentiellement lié aux tensions politiques, géopolitiques et commerciales, ainsi qu'à la normalisation en marche des politiques monétaires des pays les plus développés.

Dans cette conjoncture, la croissance du produit intérieur brut national s'est établie autour de 3,3 % à fin 2018, contre 4,1% une année auparavant. Ce ralentissement est notamment dû à l'effet de base défavorable subi par le secteur primaire après une campagne agricole satisfaisante en 2017. Le secteur non agricole, du fait d'une reprise laborieuse, ne parvient pas à compenser ce manque à gagner. Cela se ressent sur les chiffres de secteurs comme la métallurgie ou le BTP qui présentent un ralentissement significatif.

L'activité du marché boursier demeure faible, comme en témoigne le repli des indices MASI et MADEX en 2018.

Pour le secteur bancaire, 2018 a été une année de performances encourageantes. Grâce à une croissance de 4% des crédits à l'équipement, de 3,9% des crédits aux particuliers et de 6,3% des comptes courants et de trésorerie, les crédits bancaires parviennent à enregistrer une évolution de 6,9%.

CRÉDIT DU MAROC ENREGISTRE DES RÉSULTATS REMARQUABLES

Au titre de l'année 2018, Crédit du Maroc a honoré les engagements qu'il a pris auprès de ses clients, de ses partenaires et de ses actionnaires. Cela s'est traduit par un bilan qui dépasse les attentes, tant sur le plan commercial que financier. Grâce à cette solidité confirmée année après année, la banque renforce sa compétitivité et augmente sa résilience.

Ce résultat vient renforcer la confiance qui lie la banque aux acteurs de son environnement, lui permettant ainsi d'innover et de saisir de nouvelles opportunités de développement.

UNE GOUVERNANCE ÉCLAIRÉE AU PROFIT DE LA RÉSILIENCE

L'orientation stratégique du Crédit du Maroc a donné naissance à de nombreux chantiers structurants qui accompagnent la croissance de la banque. Nés de l'initiative du Conseil de Surveillance, ils présentent aujourd'hui des acquis probants, témoins d'une gouvernance solide et éclairée.

C'est grâce à l'engagement de son directoire et de ses équipes que Crédit du Maroc a pu enregistrer ces performances remarquables. Elles reflètent la pertinence des choix stratégiques adoptés et conduits dans le cadre du plan à moyen terme CAP 2020.

LE FUTUR SE CONJUGUE À L'HUMAIN ET AU DIGITAL

Face à l'évolution des métiers du secteur bancaire, Crédit du Maroc se veut un partenaire durable de ses clients, particuliers et entreprises, afin de répondre à leurs nouvelles attentes.

La révolution digitale, conjuguée à l'importance du conseil dans le métier de banquier, a fait naître au Crédit du Maroc la nécessité d'ancrer une orientation « 100% humaine, 100% digitale ».

Cette promesse sera tenue en prenant appui sur l'expertise des hommes et des femmes qui construisent la banque au quotidien. Crédit du Maroc contribuera ainsi à façonner l'avenir par des approches innovantes destinées à soutenir ses clients dans leurs projets.



Baldoméro Valverde
Président du Directoire



GRANDIR ENSEMBLE POUR CONSTRUIRE LE MONDE DE DEMAIN.

CRÉDIT DU MAROC A RÉALISÉ DES RÉSULTATS RECORDS EN 2018. QUELS ONT ÉTÉ LES GRANDS SUCCÈS DE LA BANQUE CETTE ANNÉE ?

En 2018, Crédit du Maroc a effectivement brillé par des résultats exceptionnels, et ce malgré une certaine atonie de l'environnement économique national. La banque a surperformé le secteur sur la majorité de ses marchés stratégiques, innovant à chaque étape pour assurer la satisfaction de ses clients.

Crédit du Maroc conserve un avantage compétitif certain sur les crédits immobiliers et à la consommation. Nous avons clairement fait le choix d'être un acteur de référence sur l'accompagnement des marocains dans la réalisation de leurs projets de vie. Des offres complètes et performantes sur ces deux segments ont permis au Crédit du Maroc d'élargir sa base de clientèle en faisant progresser ses parts de marché de 16 pbs et 47 pbs respectivement. Une qualité de service en constante amélioration, un accompagnement fidèle des clients dans la construction de leurs projets de vie, conjugués à une présence forte et pionnière sur les canaux digitaux – notamment à travers son portail dédié à l'immobilier : «immobilier.creditdumaroc.ma»- ont valu à la banque de séduire un nombre croissant de nouveaux clients.

La transformation digitale de la banque ne s'est pas cantonnée à son offre de crédit. En effet, nous avons lancé en 2018 plusieurs campagnes pour promouvoir l'utilisation des nouveaux services digitaux auprès de nos clients.

Les entreprises importatrices et exportatrices ont notamment pu bénéficier d'une nouvelle version de la solution e-banking à l'international « cdm-e Trade » qui comporte de nouvelles fonctionnalités.

L'enrichissement de l'offre à travers le lancement du forfaiting en devises, la poursuite de l'organisation des rendez-vous corporate et la signature d'une convention de partenariat « trade direct » avec Portnet sont autant d'exemples qui attestent du dynamisme de la banque sur le

commerce extérieur. Le renouvellement de sa certification ISO 9001 portant sur l'ensemble du périmètre international vient couronner ces efforts et confirmer la position de Crédit du Maroc en tant que banque référente dans le domaine.

Et pour mener la transformation digitale au sein de nos équipes, nous avons mis en place « le club des ambassadeurs digitaux », un groupe de collaborateurs chargé de conduire le changement dans le cadre de la transformation digitale de la banque.

Évidemment, l'innovation est le principal moteur de cette transformation : la créativité est nécessaire pour concevoir de nouveaux services, pour inventer les modèles de consommation de la banque de demain et pour accompagner les usages émergents. Crédit du Maroc se réinvente en permanence pour grandir avec ses clients particuliers, professionnels et entreprises et les accompagner au quotidien dans leur épanouissement personnel et professionnel.

Dans cette optique, Crédit du Maroc renforce son positionnement de 4^{ème} acteur du marché de la bancassurance. L'accompagnement de nos clients couvre également la protection de leur famille, leur santé, leurs biens. Capitalisant sur le rapprochement stratégique conclu avec Saham Assurance, la banque a enrichi sa large gamme de solutions d'assurance et de prévoyance avec le lancement de « LIBERIS Santé Internationale », un produit qui complète l'offre existante pour satisfaire ses clients, et leur proposer un accompagnement personnalisé lors de moments difficiles.

La banque assiste également l'ensemble de ses clients dans la construction de leur projet d'épargne. À cet effet, elle s'appuie sur l'expertise de ses conseillers en agence pour proposer à ses clients les solutions qui s'adaptent le mieux à leurs besoins. En renforçant sa gamme de produits d'épargne en 2018, Crédit du Maroc élargit la palette de choix pour ses clients épargnants et leur assure une rentabilité qui correspond à leurs attentes.

Sur le volet participatif, Crédit du Maroc poursuit la mise en marché de son offre Arreda. Cela se traduit par la création et l'aménagement d'espaces participatifs dédiés dans les plus grandes agences du royaume, mais aussi par le déploiement de www.arreda.ma, un site parfaitement adapté pour convenir aux nouveaux usages digitaux.

Toutes ces performances sont le résultat de l'attention particulière portée au capital humain de la banque.

En plaçant cette dimension au cœur de son dispositif stratégique, Crédit du Maroc poursuit son action pour le développement des compétences de ses collaborateurs à travers son Université. Ainsi, le management, les métiers du réseau de proximité et les services supports ont bénéficié de formations spécifiques à leurs fonctions.

Les nouvelles recrues ont également été accompagnées dans leur intégration à travers l'organisation de « Welcome Days », des journées d'orientation et d'adaptation à leurs nouvelles missions de créateurs de valeur au sein de la banque.

Une partie de la valeur créée doit aussi revenir à l'accompagnement de notre environnement. Fidèle à ses valeurs de solidarité, de proximité et de responsabilité, et pour promouvoir la redistribution éthique de valeur et l'investissement socialement responsable, la banque a officialisé le lancement de la Fondation Crédit du Maroc. Cette entité indépendante s'est donné pour mission de développer l'inclusion des personnes vulnérables, de favoriser l'autonomie économique à travers l'éducation, l'entrepreneuriat social et de démocratiser l'accès à l'art et à la culture.

QUELS SONT LES FACTEURS À L'ORIGINE DES PERFORMANCES DU CRÉDIT DU MAROC EN 2018 ?

Tous les projets réalisés en 2018 s'inscrivent dans les orientations du Plan « CAP 2020 ». Elles se déclinent en 4 axes : l'accroissement significatif de l'efficacité commerciale, le renforcement de l'efficacité opérationnelle, l'excellence des ressources humaines et l'amélioration du profil risque de la banque. Cette stratégie a donné naissance à plusieurs projets structurants dont la réalisation a donné lieu aux résultats probants que nous connaissons en 2018.

L'agence du futur en est un bel exemple. Ce projet de transformation du modèle d'agences vise à accroître l'autonomie du client en alliant le meilleur de la relation humaine et de l'expérience digitale. Les premiers pilotes seront opérationnels courant 2019 et s'adapteront aux spécificités des régions où ils sont implantés, dans le parfait respect du nouveau schéma distributif de la banque.

La poursuite de notre programme Phoenix a permis d'innover dans le traitement des valeurs en agence avec le projet DIVA. Il vise à renforcer la proximité client en élargissant les canaux d'acquisition des valeurs, notamment l'urne en agence, le mobile, le guichet

automatique bancaire, les bornes interactives ainsi qu'une solution sur mesure pour les très grands remettants.

COMMENT LE PLAN CAP 2020 S'EST-IL TRADUIT EN TERMES FINANCIERS ?

2018 a porté les résultats d'une stabilité financière confirmée, issue d'un pilotage rapproché des indicateurs clés de performance. Avec un bilan solide et en forte croissance, la banque est confortée dans son rôle d'acteur référent du marché. À travers la réalisation de résultats satisfaisants année après année, nous renforçons la confiance et la relation privilégiée qui nous lie à nos clients et qui sont les véritables moteurs de notre mission.

Fidèle à la culture de la prudence issue de ses racines et de la stratégie de son groupe parent, Crédit du Maroc dispose d'un cadre complet pour piloter les risques liés à ses activités. Cette politique historique fournit les preuves, cette année encore, de sa pertinence en produisant des indicateurs positifs pour la gestion du risque. Avec un dispositif de conformité rigoureux et constamment renforcé, Crédit du Maroc limite son exposition au risque et réalise une croissance saine et durable.

QUELLES SONT LES AMBITIONS DE LA BANQUE POUR LES ANNÉES À VENIR ?

En 2019, nous allons conclure notre plan quinquennal CAP 2020 qui a tenu toutes ses promesses de performance. Nous allons également préparer un nouveau projet de développement extrêmement ambitieux qui transformera totalement la banque et la relation avec nos clients. Pour cela, trois projets structurants seront lancés : le déploiement sur l'ensemble du réseau de notre modèle d'agence du futur, le changement de notre système d'information et la construction de notre futur siège.

Durant cette période, Crédit du Maroc ne relâchera pas ses efforts pour devenir la banque préférée des marocains, la banque qui réalise leurs projets, la banque appréciée par ses collaborateurs et la banque socialement responsable.

Nous bataillerons sur tous les fronts pour offrir une qualité de service irréprochable, des produits utiles et de qualité, toujours au plus près des besoins de notre clientèle, aussi divers et évolutifs soient-ils.

Crédit du Maroc se hissera, au-delà de son rôle de financement de l'économie marocaine, au rang de partenaire au quotidien, pour ses clientèles de toutes tailles.

Crédit du Maroc sera la banque qui les aidera à grandir et qui les accompagnera dans la réalisation de leurs projets, petits et grands, comme elle le fait depuis 90 ans.







02

MIEUX PILOTER POUR
GRANDIR
SAINEMENT.



DES RACINES POUR MIEUX GRANDIR

CRÉDIT DU MAROC

Une croissance ancrée dans notre ADN

Filiale du groupe Crédit Agricole France, Crédit du Maroc est une banque universelle et généraliste qui s'adresse à tous les segments de clients : particuliers, professionnels, agriculteurs et entreprises. Sa politique de croissance, son réseau commercial étoffé à travers tout le Royaume et la mobilisation de sa force vive s'appuient sur un grand pouvoir d'innovation orienté vers la satisfaction de ses clients. L'affiliation au groupe Crédit Agricole France confère au Crédit du Maroc un atout commercial majeur de par son ouverture à l'international et son approche globale, riche d'expertises éprouvées.

Crédit du Maroc propose des offres sur mesure qui répondent à tous les besoins de ses clients, des services bancaires au quotidien jusqu'à la banque de financement et d'investissement en passant par les financements, l'épargne, la bancassurance, la gestion d'actifs, le leasing et le factoring.

Face à l'évolution des exigences de sa clientèle exclusive et institutionnelle, Crédit du Maroc a renforcé en 2018 le réseau et l'expertise de sa Banque Privée pour être un partenaire privilégié au quotidien et permettre à ses clients de prendre sereinement les meilleures décisions pour assurer leur avenir.

En 2018 également, la fenêtre participative du Crédit du Maroc « Arreda » a vu le jour avec trois espaces participatifs, afin de permettre à la banque de prendre sa part naturelle dans cette activité en devenir. La dynamique « Arreda » continuera en 2019.

Sur l'activité du commerce international, Crédit du Maroc a enregistré en 2018 des performances remarquables qui se traduisent par des temps de traitement réduits et une part de marché de plus de 11%.

La bancassurance, 2^{ème} métier de la banque, maintient sa progression soutenue. L'année 2018 a été marquée par une amélioration continue des prestations offertes à nos clients.

2018 a aussi été une année de distinction pour Crédit du Maroc avec l'obtention du Label RSE de la CGEM, une consécration qui vient confirmer notre engagement responsable et sociétal. Une responsabilité de la Fondation Crédit du Maroc, une institution amenée à porter toute l'ambition de la banque en termes d'équité sociale, d'inclusion et d'autonomie économique des personnes vulnérables.



BANQUE DE RÉSEAU



BANQUE DE FINANCEMENT ET D'INVESTISSEMENT

Centres d'expertise

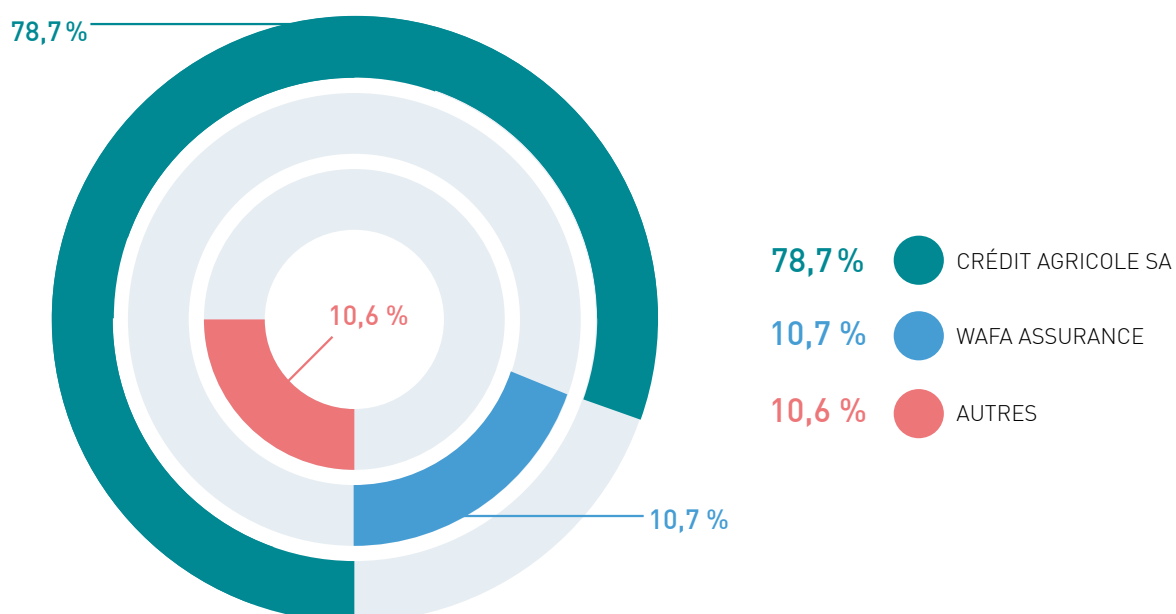
- ✓ Services
- ✓ Immobilier et BTP
- ✓ Multinationales
- ✓ Industrie
- ✓ Agri-Agro

SERVICES FINANCIERS SPÉCIALISÉS

- Promotion immobilière
- Trade finance
- Ingénierie financière
- Leasing et factoring
- Gestion d'actifs
- Marchés de capitaux
- Assurance
- Intermédiation boursière



RÉPARTITION DU CAPITAL





ORGANIGRAMME JURIDIQUE DU CRÉDIT DU MAROC



CDMLF* 66,66%

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

CDMA 100%

Crédit du Maroc Assurance, société de courtage en assurances toutes branches

CDM OFFSHORE 100%

Crédit du Maroc Offshore, Banque Offshore dédiée au financement en devises des sociétés non résidentes

CDMC 100%

Crédit du Maroc Capital, société de bourse du Crédit du Maroc

CDMP 100%

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

SIFIM 100%

Société immobilière et financière Marocaine, société de gestion immobilière

* Le tiers du capital de CDMLF est détenu par
Crédit Agricole Leasing et Factoring



TOUTE UNE BANQUE POUR VOUS

Partenaire de confiance de ses clients, le Crédit Agricole s'appuie depuis 125 ans sur ses valeurs historiques de **proximité**, de **responsabilité** et de **solidarité**.

Il a pour ambition d'être présent dans la durée aux côtés de l'ensemble de ses clients, pour accompagner leurs projets de vie, les prémunir contre les aléas et protéger leurs intérêts.

Au service de tous, des ménages les plus modestes aux plus fortunés, des professionnels de proximité, aux agriculteurs et grandes entreprises internationales, il s'engage à apporter ses conseils avec transparence, loyauté et pédagogie.

Son modèle de **banque universelle de proximité** est le socle **d'un Projet Client** ambitieux, offrant une relation globale et durable avec ses clients.

La synergie de tous les métiers du Groupe apporte une diversité d'expertises à chaque client, et propose un modèle de distribution d'une banque 100 % humaine et 100 % digitale.

Le Groupe vise **l'excellence relationnelle au service de tous** :

**Banque au quotidien - Crédit et épargne - Assurances -
Gestion d'actifs - Gestion de fortune - Crédit-bail -
Affacturage - Banque de financement et d'investissement -
Services aux émetteurs et aux investisseurs -
Services de paiements - Immobilier**

La politique de responsabilité sociétale et environnementale du Crédit Agricole est au cœur de son identité coopérative et mutualiste, et de son ambition.

Il s'engage délibérément sur les terrains sociétaux et environnementaux, en accompagnant progrès et transformations.

L'intégration systématique du risque climatique dans ses stratégies de financement comme d'investissement (en gestion d'actifs et assurance) ;

l'amplification de son rôle dans le financement des projets d'énergies renouvelables ainsi que l'accompagnement de tous ses clients dans la transition vers une économie dite « bas carbone » illustrent son engagement.

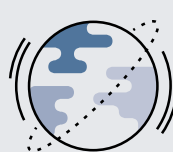
Cette politique est incarnée par **la mobilisation** de ses 141 000 collaborateurs.



1^{er} Bancassureur en Europe
Financier de l'économie française
Gestionnaire d'actifs européen



51 M
de clients



47
pays



141 000
collaborateurs

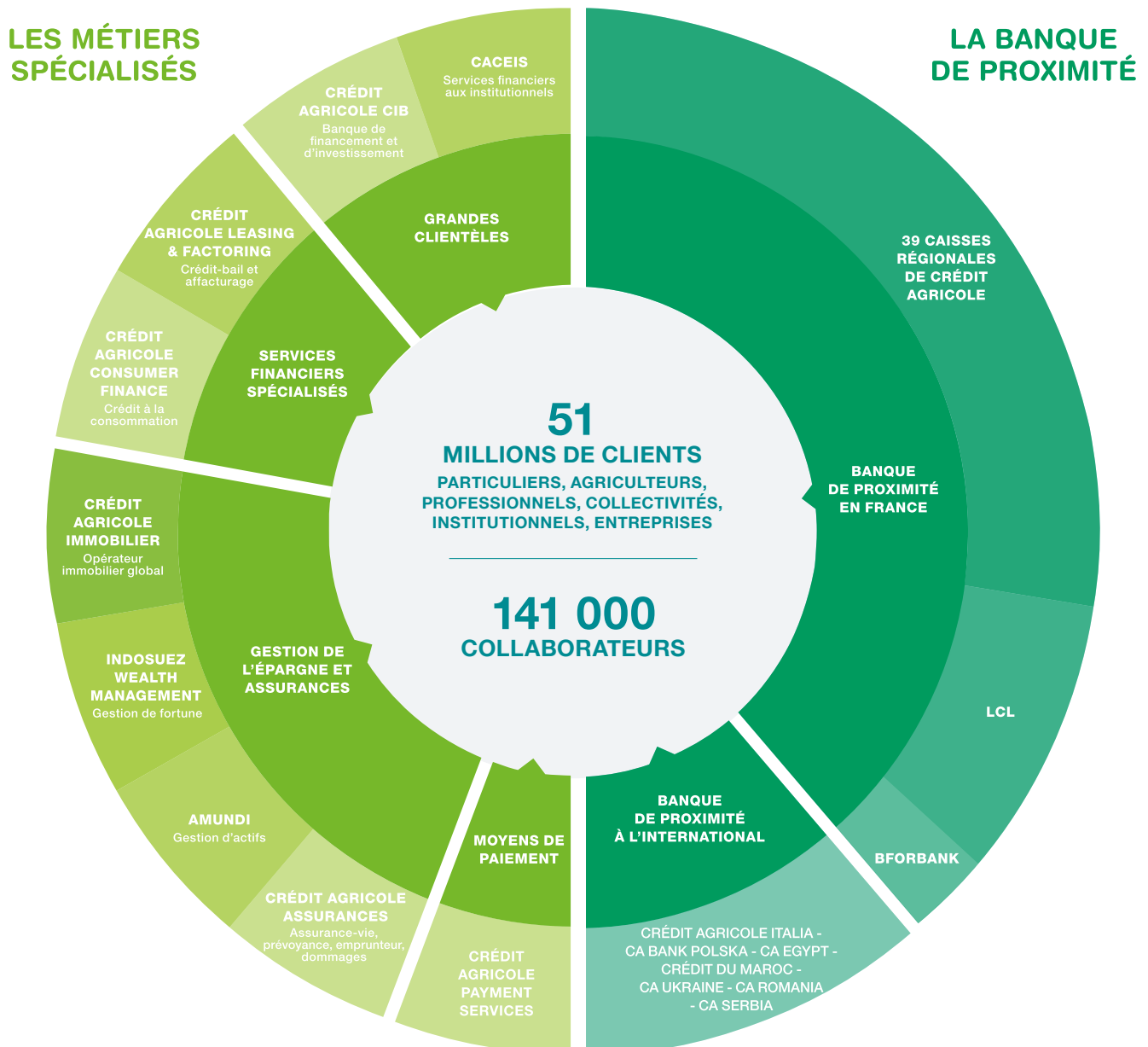
ORGANISATION DU GROUPE

Plus de 10 millions de sociétaires sont à la base de l'organisation coopérative du Crédit Agricole. Ils détiennent sous forme de parts sociales le capital des **2 432 Caisses locales** et désignent chaque année leurs représentants : **plus de 30 000 administrateurs** qui portent leurs attentes au cœur du Groupe.

Les Caisses locales détiennent l'essentiel du capital des **39 Caisses régionales**.

Les Caisses régionales sont des banques régionales coopératives qui offrent à leurs clients une gamme complète de produits et services. L'organe de réflexion des Caisses régionales est la Fédération Nationale du Crédit Agricole, lieu où sont débattues les grandes orientations du Groupe.

À travers **SAS Rue La Boétie**, les Caisses régionales sont l'actionnaire majoritaire à 56,3 % de **Crédit Agricole S.A.** qui coordonne, en liaison avec ses filiales spécialisées, les stratégies des différents métiers en France et à l'international.



Autres filiales spécialisées : Crédit Agricole Capital, Investissement & Finance (Idia, Sodica), Uni-Médias

CAP 2020 : UNE VISION D'AVENIR



Agnès Coulombe
Membre du Directoire en charge du Pôle Fonctionnement

En phase finale du déploiement du plan CAP 2020, les constats qui émergent de son exécution sont très satisfaisants. Ils posent des jalons sains pour la construction du prochain Plan à Moyen Terme 2020-2022 dans les pas du Groupe Crédit Agricole S.A.



LES RESSOURCES HUMAINES, PREMIÈRE RICHESSE DU CRÉDIT DU MAROC

Pour continuer à créer durablement de la valeur pour toutes ses parties prenantes, Crédit du Maroc privilégie une relation transparente et constructive avec son capital intellectuel. En créant des emplois stables et en offrant de réelles perspectives de développement professionnel à ses collaborateurs, la banque souhaite susciter leur engagement et gagner leur adhésion. Au titre de l'année 2018, plus de 73% des collaborateurs témoignent un véritable engagement envers la banque et son groupe, avec un Indice d'Engagement et de Responsabilité en progression de 3 points. Ce résultat rend compte d'une profonde fierté d'appartenance qui positionne la banque comme employeur de référence sur son marché.

Cette performance est le fruit d'une politique de formation minutieusement pilotée grâce à l'Université du Crédit du Maroc. Cette entité prend tout le sens de son titre puisqu'elle propose un dispositif complet de filières de formation à destination des métiers, un cursus managérial structuré et structurant ainsi qu'un programme orienté autant sur les fonctions commerciales que sur les fonctions d'expertise en développement, notamment sur le volet digital.

UNE EFFICACITÉ COMMERCIALE RENFORCÉE SUR TOUTES LES BRANCHES D'ACTIVITÉ

Entamé en 2015, le PMT CAP 2020 a apporté une profonde transformation du réseau de distribution qui a touché les métiers de ses 1 800 collaborateurs. Dans le domaine stratégique de la relation client, nous avons à la fois fait évoluer les mentalités en interne et mis en marché des offres et des outils pour améliorer davantage l'expérience client. Ce déploiement a permis l'émergence de nouveaux réseaux de distribution tel que le Centre de Relation Client (CRC), développé en partenariat avec Unifitel. Le CRC compte désormais une quinzaine de conseillers disponibles au téléphone 6/7j pour venir en aide, répondre aux interrogations et proposer des produits pertinents à l'ensemble de nos clients répartis sur le territoire national.

Au regard de sa fenêtre participative Arreda, Crédit du Maroc a développé un réseau parallèle qui a vu le jour en 2018 et dont les 12 espaces participatifs seront opérationnels au courant du 1^{er} trimestre de 2019. Ils serviront les clients et prospects intéressés par les modes de financement participatifs, notamment par le crédit Mourabaha.

Grâce à des offres minutieusement conçues, mais aussi et surtout à un parcours et une relation client perfectionnés, ce lancement a connu un véritable succès. Les clients de la fenêtre participative Arreda ont des exigences pointues quant aux délais de livraison et à la qualité des produits proposés, et Crédit du Maroc

est fier d'être l'une des premières banques à répondre parfaitement à ces attentes.

Les clients de la Banque Privée Crédit du Maroc ont également assisté à l'extension du réseau qui leur est destiné. Après une concentration historique sur Casablanca, Crédit du Maroc entend élargir son dispositif de Banque Privée aux principales villes du royaume. Dans cette optique, 2018 a connu la construction d'une agence Banque Privée à Rabat pour une mise en service prévue le 15 mars 2019. Des équipes dédiées, comprenant des conseillers patrimoniaux experts, seront également déployées dans les villes de Marrakech, Tanger, Fès et Agadir pour servir cette clientèle privilégiée et extrêmement exigeante.

Dans ce même élan de transformation, Crédit du Maroc a fait évoluer l'organisation de ses 10 centres d'affaires pour la plus grande satisfaction de sa clientèle corporate. Cette mutation a enregistré des résultats très probants en termes d'amélioration du conseil dispensé à nos clients professionnels, PME et grandes entreprises, donnant lieu à une progression notable (+10,3%) des encours PME. Cette performance est notamment attribuable à la formation diplômante qui a bénéficié à l'ensemble de nos conseillers affectés à des clients professionnels. À l'issue de ce parcours, ils sont plus à même de répondre à des clients en attente d'orientation et de conseil, notamment dans le domaine du commerce extérieur.

Crédit du Maroc dispose d'ailleurs de nombreux atouts dans ce secteur. Notre certification ISO-9001 qui porte sur l'ensemble du périmètre international incluant les opérations documentaires et non documentaires, est à la fois une fierté pour les équipes et un gage de qualité pour nos clients importateurs ou exportateurs. Ils sont rassurés de recevoir un service de qualité, dans des délais extrêmement courts. Avec un compte crédité 52 minutes en moyenne après la domiciliation du titre d'importation, Crédit du Maroc manifeste un véritable savoir-faire qui en fait le leader dans ce domaine. Cela se traduit par une part de marché import de 11%, deux fois supérieure à notre part de marché naturelle.

L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE, UN VÉRITABLE LEVIER DE CROISSANCE

Au Crédit du Maroc, la qualité de service et l'orientation client sont des préoccupations permanentes. Entre 2014 et 2018, il s'est opéré une prise de conscience généralisée de l'importance du sens client. Nos 2 500 collaborateurs placent aujourd'hui la satisfaction client au cœur de leur orientation, de leur réflexion et de leurs actions.



Au niveau de la banque, cela s'est traduit par une mise à plat de l'ensemble des processus, parfois complexes, pour les axer sur le client. Le crédit à l'habitat a été un parfait candidat à cette approche puisqu'il représente un enjeu majeur pour le client. Dans la concrétisation de ce projet de vie, il a besoin d'être accompagné, conseillé et rassuré du début de sa réflexion jusqu'à la finalisation de l'acte d'achat, et même au-delà.

Ainsi, toutes les composantes du dispositif ont fait l'objet d'une refonte au titre de l'année 2018 : l'offre, les délais, le conseil, l'autonomie d'accès à l'information au travers du site immobilier.creditdumaroc.ma et le choix du financement par voie conventionnelle ou participative. Cette démarche a porté ses fruits puisque le site immobilier.creditdumaroc.ma a enregistré plus de 77 000 visiteurs sans la moindre incitation publicitaire, ce qui dénote de l'intérêt authentique porté à cette offre. La performance de la production traduit également cet engouement à travers la captation de plus de 11% de la nouvelle production de crédits immobiliers sur le marché, une valeur qui double la part historique de la banque sur ce segment.

Le Crédit du Maroc est en mouvement pour transformer l'ensemble de ses parcours client. Pour ce faire, il suit désormais un fonctionnement permanent en mode projet. Avec un cycle de mise en production qui varie entre 6 et 18 mois, ces projets portent principalement sur le volet digital et arriveront à maturité au cours du 1^{er} semestre de 2019.

UN PROFIL DE RISQUE ÉQUILIBRÉ ET EN FORTE AMÉLIORATION

Le pilotage éclairé du risque au Crédit du Maroc présente des résultats très concluants en faveur d'une rentabilité croissante et durable. Le coût du risque consolidé enregistre à ce titre une embellie de 26,9%, à l'inverse de son marché. Grâce à sa forte capacité d'anticipation, Crédit du Maroc est la seule banque de la place à avoir intégré les conséquences de la nouvelle norme IFRS 9 sur les fonds propres et le résultat dès le premier trimestre de 2018. Cela témoigne de la capacité de la banque à anticiper l'ensemble de ces impacts sur son bilan.

Les performances de 2018 font état d'une rentabilité certaine, même retraits des événements exceptionnels qui ont impacté le résultat de la banque. Avec un Résultat Net Part du Groupe qui progresse de près de 40%, un Produit Net Bancaire en nette croissance, des charges maîtrisées et un coût du risque en baisse, tous les indicateurs sont au vert pour attester de la pertinence des choix réalisés dans le cadre du Plan à Moyen Terme CAP 2020.

Au terme de l'année 2018, CAP 2020 est sur sa dernière ligne droite. L'heure est donc à la préparation du nouveau Plan Stratégique 2020-2022, une démarche arrimée à celle de notre groupe Crédit Agricole S.A.

Avec une stratégie toujours orientée vers l'expérience client, l'un des projets phares des années à venir concerne la création de l'Agence du Futur sur les principes que nous mettons au cœur de la relation client.

La formation et l'accompagnement des collaborateurs de la banque sont également des relais immuables de développement. Ils s'articulent autour de deux piliers majeurs : la professionnalisation et le développement des carrières ainsi que la transformation des modes de travail, symbolisée par la construction du nouveau siège à l'horizon 2021.

Crédit du Maroc prépare l'avenir pour s'intégrer dans un monde qui change. La banque fera ainsi évoluer son Core Banking System pour gagner en agilité, en rapidité et proposer une interaction sécurisée à ses clients.

Crédit du Maroc capitalise donc sur ses acquis pour accélérer sa transformation et répondre aux besoins des clients de demain.

Il s'appuie sur sa marque et sur son groupe, gages de la confiance de ses clients et atouts majeurs pour s'adapter à une réalité en mutation.



“Crédit du Maroc prépare
l'avenir pour s'intégrer
dans un monde qui change.”



GRANDIR PAR LA CONTRIBUTION DE CHACUN



GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE

Depuis le 24 septembre 1999, Crédit du Maroc a opté pour une structure de gouvernance duale reposant sur un Directoire et un Conseil de Surveillance, dissociant ainsi les pouvoirs de gestion et de contrôle. Le Directoire dirige et gère la Banque sous le contrôle du Conseil de Surveillance dans les limites du cadre fixé par la loi 17-95 relative aux sociétés anonymes telle que modifiée et complétée par les lois 20-05 et 78-12 (la « Loi 17-95 »), la loi 103-12 relative aux établissements de crédits et organismes assimilés (la « Loi Bancaire ») et les statuts de la Banque. Cette organisation répond au souhait d'équilibre des pouvoirs entre les fonctions de direction et de contrôle.

PARCOURS DES MEMBRES DU CONSEIL

Le parcours de chacun des membres du Conseil est résumé ci-dessous et traduit la diversité des compétences individuelles au service de la compétence collective du Conseil de Surveillance.



**SAÏDA
LAMRANI
KARIM**

Madame Saïda Lamrani Karim a été Administrateur Délégué de 1978 à 1990 puis, Vice-Président Directeur général délégué du Groupe Safari, présent dans les principaux secteurs économiques du Royaume (industrie des matériaux du BTP : plâtre-béton-acier-panneaux de bois - distribution de véhicules automobiles - distribution et fabrication de matériels pour l'agriculture - industrie textile - fabrication de compteurs d'eau - logistique...).

Madame Saïda Lamrani Karim est Vice-Président de la Confédération Générale des Entreprises du Maroc « CGEM » de 2002 à 2015 - Membre du Conseil d'Administration à la CGEM de 1998 à 2002 - Co-Président du Club de Chefs d'entreprises France-Maroc de 2010 à 2017 - Membre de la Cour Marocaine d'Arbitrage depuis 2008 - Vice-Président de la Chambre de Commerce Britannique au Maroc depuis 1994 - Membre du Conseil d'Affaires Marocco-Britannique depuis 2001 - Administrateur de la Fondation Marocco-Américaine, créée en 1982 - Membre fondateur de l'Association des Femmes Chefs d'Entreprises au Maroc « AFEM » créée en 2000 - Membre fondateur du Club des Femmes Administrateurs au Maroc.

« CFA Maroc » créé en 2012 - Membre du Comité Directeur de l'Association FAC 2020 (Faculté des Sciences Juridiques Economiques et Sociales de Casablanca) de 2001 à 2017.

Madame Saïda Lamrani Karim est également Vice-Président de l'Association Marocaine d'Application Agricole et de Formation « AMAAF », association reconnue d'utilité publique qui a pour vocation l'aide aux lépreux. Elle est également Vice-Président de la Fondation Mohammed Karim Lamrani pour l'Ensemble Nejjarine, association culturelle reconnue d'utilité publique qui a financé la restauration d'un monument à Fès (Foundouk Nejjarine) et qui gère un musée privé logé dans ce monument.

Madame Saïda Lamrani Karim est diplômée de droit de la faculté de droit et des sciences économiques de Casablanca.

DÉCORATION

Madame Saïda Lamrani Karim a été décorée du Wissam Al Arch - Grade d'Officier et de l'insigne de la Légion d'Honneur (République Française) - Grade d'Officier.



**NAZIHA
BELKEZIZ**

Madame Naziha Belkeziz exerce actuellement une activité de consultante dans le domaine de la gouvernance au sein du cabinet « Associés en Gouvernance Maroc ». Elle enseigne également la finance et la gouvernance au sein de divers instituts de formation.

De 1992 à 2011, elle est en charge de nombreux de postes de responsabilité au sein de la Banque Commerciale du Maroc puis du groupe Attijariwafa Bank. Elle est successivement Responsable du financement de l'investissement, de l'immobilier et du tourisme au sein de la Direction des Crédits, Senior Banker au sein de la Direction des Grandes Entreprises et des Institutionnels, Économiste en chef du groupe Attijariwafa Bank, Responsable du marketing et

de la communication de la Banque de l'Entreprise puis Responsable du marché de la PME.

En 2010, elle suit le programme « Corporate Governance Board Leadership » de la Société Financière Internationale.

Madame Naziha Belkeziz est auteur d'un ouvrage sur les privatisations et le marché boursier au Maroc (Editions Dar Nachr El Maarifa. 1999).

Madame Naziha Belkeziz est diplômée de l'Université de Paris Dauphine (Maîtrise en Sciences de Gestion) et de l'Université Hassan II de Casablanca (Doctorat de troisième cycle en économie d'entreprise). Elle est également titulaire du DECF (Conservatoire National des Arts et Métiers, Paris).



**PHILIPPE
CARAYOL**

Monsieur Philippe Carayol est Directeur général de Crédit Agricole Leasing & Factoring (CAL&F) depuis le 1^{er} septembre 2011. Il est membre du Comité exécutif élargi de Crédit Agricole S.A.

Monsieur Philippe Carayol débute sa carrière en 1982 au sein de la Caisse régionale de Crédit Agricole de Charente, devenue Charente Périgord à la suite de la fusion avec la Caisse régionale de la Dordogne. Directeur du Marché des Entreprises en 1991, puis Directeur du Réseau Commercial en 1997, il effectue

une mobilité au sein de la Caisse régionale de la Gironde en 1999 comme Directeur du Réseau Commercial. Il est ensuite nommé Directeur général adjoint de la Caisse régionale Charente Maritime Deux Sèvres en 2002. En 2006, il rejoint la Caisse régionale de Crédit Agricole Aquitaine pour y occuper les mêmes fonctions jusqu'en août 2011.

Monsieur Philippe Carayol est ingénieur agro-alimentaire, diplômé de l'Ecole Nationale des Techniques des Industries Agro-alimentaires de Nantes.



**FRANÇOIS-
EDOUARD
DRION**

Monsieur François-Edouard Drion est Directeur de la Banque de Proximité à l'International depuis juillet 2017. Il est membre du Comité de direction de Crédit Agricole S.A.

Monsieur François-Edouard Drion a une riche expérience de vingt-sept années dans le domaine bancaire. En effet, Monsieur François-Edouard Drion a débuté sa carrière chez BNP Paribas où il est notamment Responsable du Moyen-Orient pour la banque de Détail, et Directeur général de BNP Paribas en Algérie.

En avril 2008, il intègre le groupe Crédit Agricole en tant que Directeur général de Crédit Agricole Serbie. En décembre 2011, il est nommé Directeur général de Crédit Agricole Egypt.

Monsieur François-Edouard Drion est diplômé de l'Institut d'Etudes Politiques de Paris (Option Eco-Finance) et titulaire d'un DESS Finance de Paris Dauphine.



**ISMAÏL
FASSI-
FIHRI**

Monsieur Ismaïl Fassi-Fihri intègre le Groupe Safari en 1987 et devient Directeur financier en 1993 avant d'être promu, en 1999, Directeur général.

Monsieur Ismaïl Fassi-Fihri est trésorier de la Fondation Mohammed Karim Lamrani pour l'Ensemble Nejjarine et Membre d'Alumni Dauphine Maroc.

Monsieur Ismaïl Fassi-Fihri a publié un mémoire de 3^{ème} cycle sur la mise en œuvre d'un tableau de bord informatisé - Société Chérifienne des Pétroles (SCP).

Monsieur Ismaïl Fassi-Fihri est titulaire d'une Maîtrise des Sciences de Gestion - Université Paris IX Dauphine et d'un DESS de Contrôle de Gestion et d'Audit de l'I.A.E - Université Paris I.



**MARC
POUZET**

Monsieur Marc Pouzet est Président du Conseil économique, social et environnemental régional Provence-Alpes-Côte d'Azur - Administrateur de l'Institut Paoli Calmettes (Centre de Recherche sur le Cancer) - Président du Comité d'Orientation de l'Ecole de la 2^{ème} Chance - Administrateur de la CRESS (Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire) - Membre de MEDEF PACA (Président de la Commission de Déontologie) - Président d'honneur de la Fédération Régionale des Industries Agroalimentaires et Président d'honneur du Crédit Agricole Alpes Provence.

Monsieur Marc Pouzet est diplômé de l'EPC (école de commerce) de Marseille.

DÉCORATION

Monsieur Marc Pouzet a été décoré de la médaille d'Officier du Mérite Agricole, de la médaille de Chevalier de la Légion d'Honneur et de l'insigne d'Officier dans l'Ordre National du Mérite.



**STANISLAS
RIBES**

Monsieur Stanislas Ribes est, depuis novembre 2016, Directeur en charge de la supervision des filiales - Banque de Proximité à l'International de Crédit Agricole S.A.

Monsieur Stanislas Ribes commence sa carrière chez Arthur Young par trois ans d'audit externe et de commissariat aux comptes, notamment dans des banques et sociétés de bourse. En 1988, il entre chez LCL à la Direction des marchés de capitaux/trading de dérivés de taux en devises qu'il exerce à Paris puis à Londres. A partir de 1993, il intègre le marché des entreprises où il occupe successivement divers postes : Directeur de centre d'affaires et Directeur commercial. En 1999, il devient Directeur du marché des entreprises Pays de Loire, puis Directeur régional entreprises Nord / Pas-de-Calais / Picardie en 2002. En juillet 2006, il devient membre du Comité de Direction du Marché des Entreprises et Institutionnels (DMEI) en charge de la Direction des affaires. En février 2009, il prend les fonctions de Directeur du Réseau Ile-de-France Nord et devient membre du Comité de Direction générale de LCL. En mai 2012, il devient Administrateur exécutif de Banco Espirito Santo. En septembre 2014, il devient Directeur des Affaires Générales de LCL.

Monsieur Stanislas Ribes est diplômé de l'Institut d'Etudes Politiques de Paris.





OLIVIER NICOLAS

Monsieur Olivier Nicolas est Directeur banque des entreprises depuis septembre 1995 et second dirigeant effectif de LCL.

Monsieur Olivier Nicolas rejoint, en 1990, l'Inspection générale de la Caisse Nationale de Crédit Agricole, en qualité d'Inspecteur. Nommé ensuite chef de mission puis Adjoint de l'Inspecteur général, Responsable de la supervision de l'ensemble des missions d'inspection du groupe CNCA, il entre, en 2000, à la Direction financière comme Responsable des émissions et du placement des titres de dette et de capital destinés au réseau Crédit Agricole, avant de se voir

confier, en 2002, la responsabilité de la gestion actif/passif. En avril 2005, il devient Responsable de la Direction de la Gestion Financière de Crédit Agricole S.A. au sein de la Direction Finances Groupe. En octobre 2011, Monsieur Olivier Nicolas devient Directeur Finance et Grands Institutionnels et membre du Comité exécutif de LCL. Il devient également Administrateur de Crédit Agricole Home Loan SFH et Administrateur de Crédit Logement.

Monsieur Olivier Nicolas est diplômé de l'Ecole Nationale Supérieure d'Arts et Métiers et de l'Institut d'Etudes Politiques de Paris.



GÉRARD OUVRIER- BUFFET

Monsieur Gérard Ouvrier-Buffer est Directeur général de la Caisse régionale Loire Haute-Loire depuis le 1^{er} janvier 2002. Il est, depuis le 5 août 2013, membre du Conseil d'Administration de Crédit Agricole S.A.

Monsieur Gérard Ouvrier-Buffer a effectué la quasi-totalité de sa carrière dans le Groupe Crédit Agricole. Au sein des Caisses régionales de Haute-Savoie (1982-1992), puis du Midi (1992-1998), il acquiert une expertise complète dans tous les métiers de la banque de détail. Directeur général adjoint du Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes en 1998. Il a, parallèlement, présidé Predica et

Crédit Agricole Assurances jusqu'en 2013. Puis, il a piloté le lancement et le développement de la filière immobilière, et préside aujourd'hui Crédit Agricole Immobilier. Il est Vice-Président de la Fédération Nationale du Crédit Agricole (FNCA).

Monsieur Gérard Ouvrier-Buffer est titulaire d'un BTS Techniques Agricoles et Gestion d'Entreprise.

DÉCORATION

Monsieur Gérard Ouvrier-Buffer a été décoré de la médaille d'Officier du Mérite Agricole et de l'insigne de Chevalier dans l'Ordre National du Mérite.

2. LE DIRECTOIRE

Aux termes de l'article 14.1 des statuts de la Banque, le Directoire est composé de deux à sept membres nommés par le Conseil de Surveillance. Les membres du Directoire sont des personnes physiques ; ils peuvent être choisis en dehors des actionnaires ; ils peuvent être salariés de la Banque.

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

Conformément à la Loi 17-95 et aux statuts de la Banque, le Directoire dirige, dans les limites instaurées, la Banque et est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toutes circonstances au nom de la Banque.

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

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



PARCOURS DES MEMBRES DU DIRECTOIRE



**BALDOMÉRO
VALVERDE**

Monsieur Baldoméro Valverde est, depuis janvier 2013, Président du Directoire du Crédit du Maroc. Il démarre sa carrière en 1979 à la Caisse régionale de la Brie où il a pu occuper plusieurs fonctions notamment, Responsable Marketing, Communication et Planification, Adjoint du Directeur Financier, Directeur Financier et Directeur des Marchés. En 2001, il est nommé Directeur du Département Développement au sein de la Fédération Nationale du Crédit Agricole (FNCA). En 2003, il est promu Directeur général

adjoint au sein de la Caisse régionale Centre Loire, poste qu'il occupe pendant cinq ans. En 2011, il accède à la Direction générale de la Caisse régionale de Guadeloupe, poste qu'il occupe jusqu'à sa nomination en tant que Chief Executif Officer au sein du Crédit Agricole Serbie.

Depuis septembre 2016, il est membre du Comité de Direction de Crédit Agricole S.A.

Monsieur Baldoméro Valverde est titulaire d'une maîtrise d'économie de l'Université Paris XII.



**AGNÈS
COULOMBE**

Madame Agnès Coulombe est, depuis le 18 janvier 2016, membre du Directoire du Crédit du Maroc en charge du Pôle Fonctionnement qui regroupe la Direction des Finances Groupe, la Direction Technologie et Services Clients, la Direction des Ressources Humaines et de l'Immobilier, la Direction des Crédits et du Recouvrement, la Direction Projet du Nouveau Siège, ainsi que les filiales Crédit du Maroc Leasing & Factoring, Crédit du Maroc Patrimoine, Crédit du Maroc Capital et SIFIM.

Madame Agnès Coulombe rejoint, en 1989, la Caisse régionale de Crédit Agricole de la Brie et assure plusieurs responsabilités marketing, financières et ressources humaines. En 2005, elle

est nommée Directrice des Ressources Humaines du Crédit Agricole Brie Picardie. En 2007, elle intègre Crédit Agricole Leasing et Factoring pour y occuper le poste de Directrice des Ressources Humaines jusqu'en 2011, date à laquelle elle prend la direction du projet de construction du nouveau siège du Groupe Crédit Agricole S.A., « Evergreen ». De novembre 2013 à janvier 2016, elle occupe le poste de Directrice de l'Immobilier du Groupe Crédit Agricole S.A. au sein du Crédit Agricole Immobilier.

Madame Agnès Coulombe est diplômée de l'Ecole Supérieure Libre des Sciences Commerciales Appliquées Paris (option finance).



**MOHAMED
KETTANI
HASSANI**

Monsieur Mohamed Kettani Hassani est, depuis le 1^{er} juin 2016, membre du Directoire du Crédit du Maroc en charge du Pôle Développement qui comprend la Direction du Réseau Retail et Banque Privée, la Direction Corporate Banking et Marketing, Arreda ainsi que les filiales Crédit du Maroc Assurance et Crédit du Maroc Offshore – Banque Offshore.

Après différentes expériences professionnelles au Maroc et au Canada, Monsieur Mohamed Kettani Hassani intègre Citibank en 1994. Il rejoint ABN Amro Bank Maroc en 1997 pour y occuper le poste d'Adjoint au Directeur du Corporate Banking Group & Directeur de comptes senior. Après la fusion avec

BMCI, il est nommé successivement Chargé d'affaires senior en charge des clients stratégiques et Responsable des financements structurés et du correspondant banking. En 2005, il intègre le Directoire de BMCI et est en charge des large corporate & institutionnels. En 2012, il prend la responsabilité de la Direction générale de BMCI Finance. Avant de rejoindre le Crédit du Maroc, il dirigeait un cabinet spécialisé dans le conseil en entreprise.

Monsieur Mohamed Kettani Hassani est diplômé de l'Institut Supérieur de Commerce et d'Administration des Entreprises, de l'Institut Canadien des Valeurs Mobilières et MBA (HEC Montréal).

3. LE COMITÉ DE DIRECTION

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

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

Concernant l'organisation de la Direction générale, l'année 2018 s'est inscrite dans la lignée de 2017. Un mouvement est intervenu au sein du Comité de Direction générale dont la composition est passée de neuf membres à dix membres avec l'entrée du Directeur général adjoint Crédits et Recouvrement.

MEMBRES DU COMITÉ DE DIRECTION GÉNÉRALE

(De gauche à droite)

KARIM DIOURI

DGA - Finances Groupe

PATRICE BOCCACCINI

DGA - Corporate Banking et Marketing

GÉRARD BIESSY-BONNET

DGA - Réseau

DIDIER FALCONET

DGA - Crédits et Recouvrement

AGNÈS COULOMBE

Membre du Directoire en charge du Pôle Fonctionnement

BALDOMÉRO VALVERDE

Président du Directoire

WAFAE BENNANI

DGA - Technologies et Services Clients

MARC BOUCHEZ

DGA - Risques et Contrôles Permanents Groupe

MOHAMED KETTANI HASSANI

Membre du Directoire en charge du Pôle Développement

MONCEF EL HARIM

DGA - Ressources Humaines et Immobilier Groupe







GRANDIR, POUR PLUS DE RÉSILIENCE

METTRE L'INNOVATION AU SERVICE
DE L'UTILITÉ



Mohamed Kettani Hassani
Membre du Directoire en charge du Pôle Développement

En 2018, Crédit du Maroc a poursuivi la digitalisation de son parcours client et la transformation de ses processus tout en renforçant son positionnement sur ses marchés clés. Cette dynamique mise en marche au sein du Crédit du Maroc a généré des résultats commerciaux qui dépassent toutes les attentes.



CRÉDIT DU MAROC À L'ÈRE DES NOUVEAUX USAGES DIGITAUX

Dans un monde en transformation, les mutations technologiques, économiques et sociétales génèrent des besoins bancaires inédits. En tant qu'acteur majeur de la place bancaire marocaine, Crédit du Maroc se doit d'adopter ces nouveaux modes d'usages et de les intégrer dans sa vision stratégique et dans son fonctionnement quotidien. L'offre intégrale de la banque est donc en pleine mutation pour servir une clientèle en attente d'un produit bancaire plus mobile, plus flexible, plus transparent et plus simple d'utilisation.

Dans sa relation avec ses clients, Crédit du Maroc fait usage de ses nombreux atouts qui en font un partenaire privilégié. Il entretient une dynamique d'innovation continue, marquée par la préparation de nombreux projets digitaux en 2018 pour un démarrage effectif en 2019. Ainsi, la gestion des flux, le e-banking pour les particuliers et les entreprises et le mobile payment feront tous l'objet deancements au cours de l'année à venir.

En 2018, cette volonté de rapprochement avec nos clients s'est exprimée à travers la consolidation de l'apport de notre Centre de Relation Clients. Celui-ci a atteint son rythme de croisière en 2018 puisqu'il génère aujourd'hui près de 17% de la production des crédits à la consommation, une performance qui atteste de son efficacité.

CRÉDIT DU MAROC, UN MOTEUR IMPORTANT DE L'ÉCONOMIE NATIONALE

Fidèle à son engagement stratégique pour le financement de l'économie marocaine, Crédit du Maroc a porté ses crédits à la clientèle à 41 013 millions de dirhams grâce à une croissance de 13,5% des crédits à la consommation et de 6,5% des crédits à l'habitat. Ces résultats sont essentiellement le fruit d'une offre pertinente et d'une stratégie de communication efficace. La banque améliore ainsi ses parts de marché de 16 points de base à 6,64% sur le crédit à l'habitat et de 47 points de base à 6,87% sur le crédit à la consommation, une performance qui positionne Crédit du Maroc comme une référence sur ces deux segments.

Au-delà d'une assise financière stable et robuste, le Plan à Moyen Terme CAP 2020 offre une plateforme de croissance solide pour la banque à plusieurs niveaux. La bancassurance, second métier du Crédit du Maroc, illustre très bien ces opportunités d'évolution puisqu'elle enregistre une progression de 11,9% de ses primes collectées non-vie, faisant écho au succès des nouvelles offres proposées sur ce segment et à l'amélioration continue des prestations de bancassurance. La banque est ainsi confortée dans sa position de 4^{ème} bancassureur de la place et dans la pertinence de ses décisions stratégiques.

Le second exemple de croissance s'illustre à travers la banque privée qui a connu un essor inégalé en 2018 en enrichissant son portefeuille de près de 1 000 clients supplémentaires. Les efforts de compétitivité, d'expertise patrimoniale et de conseil adéquat de la banque sont ainsi reconnus par son marché.

LES ENTREPRISES, UN MARCHÉ CLÉ POUR UNE CROISSANCE PÉRENNE

À destination de sa clientèle corporate, qui est à l'origine de 25% de son PNB, la banque a entrepris une réorganisation profonde de ses centres d'affaires. Cette démarche a généré un Taux de Rentabilité Opérationnelle de près de 100 % pour les crédits aux entreprises, un résultat conforme aux prévisions du Plan CAP 2020.

Ceci étant, les actions de la banque devront se recentrer sur l'amélioration de sa performance en crédit d'équipement. Les premières dispositions prises dans ce sens concernent la réorganisation de la salle des marchés et la mise à niveau des processus y afférents. En anticipant les besoins des grandes entreprises et en faisant preuve d'une bonne réactivité pour répondre efficacement à leurs requêtes, Crédit du Maroc entend revenir en force sur ce segment. L'élargissement de sa base de clientèle sera aussi un levier de croissance incontournable pour atteindre ses objectifs tant quantitatifs que qualitatifs.

Ces démarches s'adressent en priorité à des écosystèmes particuliers qui s'inscrivent dans la continuité des politiques économiques nationales : les multinationales, l'aéronautique, l'automobile, l'agro-agro et les énergies renouvelables.

La banque accorde ainsi un intérêt particulier aux opérateurs de ces secteurs, en organe de financement primordial de l'économie nationale.

L'expertise du Crédit du Maroc est également reconnue dans le secteur du commerce international où la banque est une référence de qualité de service, de compétitivité sur les délais et de pertinence de l'offre proposée. Le renouvellement de notre certification ISO-9001 portant sur l'ensemble des opérations et services de commerce à l'international vient ainsi consacrer ces efforts.



UN MODÈLE OPÉRATIONNEL CENTRÉ SUR LE CLIENT

Crédit du Maroc adopte une approche nouvelle de l'expérience client. Dans le cadre d'un modèle intégral qui inclut vision stratégique, formation et campagnes de sensibilisation, la banque met à disposition de ses collaborateurs de nouveaux outils pour les assister dans leur mission. Ces « New Commercial Tools » (NCT) aident nos conseillers à mieux cerner les besoins exprimés et à y répondre strictement et avec transparence, grâce à des produits utiles et intelligents qui apporteront satisfaction à leurs clients.

Ce souci d'utilité permanent émane des racines mutualistes et participatives et adhère aux principes coopératifs de notre maison-mère Crédit Agricole S.A. Il se décline d'ailleurs dans un modèle distributif qui respecte les spécificités des régions en adaptant les horaires d'ouverture des agences et les services qui y sont proposés, pour une plus grande autonomie du client.

En support de cette ambition, Crédit du Maroc adopte un modèle de distribution omnicanal qui donne à chaque client le choix de son mode d'interaction avec la banque – physique, par téléphone ou sur Internet – et évolutif selon les opérations demandées et le conseil attendu. Une relation « 100 % humaine et 100 % digitale » se met donc en place, favorisée par l'innovation, par le conseil pertinent et soutenue par une disponibilité de toutes les ressources de la banque.

“ Dans sa relation avec ses clients, Crédit du Maroc fait usage de ses nombreux atouts. ”







UNE SOLIDITÉ FINANCIÈRE QUI FAIT LA DIFFÉRENCE



Karim Diouri

Directeur Général Adjoint en charge des Finances Groupe

Crédit du Maroc a enregistré une performance financière remarquable au titre de l'année 2018, en droite ligne avec la trajectoire du plan stratégique CAP 2020.

Son appartenance à un groupe international leader, son portefeuille d'activités diversifié et équilibré et ses orientations stratégiques pertinentes se conjuguent pour générer une performance durable.

UNE CROISSANCE DU PNB PORTÉE PAR L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS

Le produit net bancaire, soutenu par toutes les rubriques qui le composent, est en hausse de 5,4%.

La marge d'intermédiation se renforce de 4,2% à 1 790 millions de dirhams, profitant de l'amélioration des encours et du coût de la ressource.

Pour sa part, la marge sur commissions affiche une progression significative de 9,3% à plus de 400 millions de dirhams, portant ainsi la part des commissions dans le PNB à plus de 17%. Cette performance est redevable à la poursuite du développement du fonds de commerce,

le développement soutenu de la bancassurance et au bon comportement des activités spécialisées, notamment le commerce international et la monétique.

Le résultat de marché s'accroît, quant à lui, de 8,3% à 192 millions de dirhams, porté notamment par la bonne tenue du résultat de change. Cette évolution est générée par l'accroissement du fonds de commerce, le développement des synergies intra-groupe et la mise en place d'une nouvelle organisation de la salle des marchés.



UNE MONTÉE EN PUISSANCE DE LA CONTRIBUTION DES FILIALES

Au Crédit du Maroc, les métiers spécialisés font l'objet d'une attention particulière. Les efforts déployés pour assurer leur développement sont constamment couronnés par de bonnes performances commerciales et financières.

Ainsi, grâce à une dynamique commerciale soutenue dans les branches épargne et dommage, le produit net bancaire de Crédit du Maroc Assurances affiche une hausse de 17,3% tandis que celui de Crédit du Maroc Patrimoine enregistre une progression de 3,4%, soutenu par la hausse de 15,5% des volumes gérés en OPCVM.

Crédit du Maroc Banque Offshore voit, quant à elle, son PNB progresser de 79,7% sous l'effet de la croissance des crédits distribués.

UNE PROFITABILITÉ QUI TIRE PARTI D'UNE BONNE MAÎTRISE DES CHARGES

Les charges générales d'exploitation enregistrent une hausse de 5,3% sous l'impact des charges exceptionnelles liées à la construction du nouveau siège. Retraitées de ces éléments, elles contiennent leur évolution à 1,8%.

La maîtrise des charges est le fruit du programme d'optimisation que Crédit du Maroc continue à déployer. En 2018, ce dernier a porté, entre autres sur la renégociation des licences et redevances, l'optimisation des lignes télécom et l'optimisation du processus éditique.

En parallèle, Crédit du Maroc continue à investir dans sa transformation. 140 millions de dirhams ont été alloués en 2018 à plusieurs projets structurants notamment autour de la donnée, du digital, de la modernisation du parc GAB et ordinateurs et de la RSE.

Le résultat brut d'exploitation se monte à 1 053,5 millions de dirhams en croissance de 5,5% et 9,8% hors éléments exceptionnels. Avec cette dernière progression, le coefficient d'exploitation progresse de 190 pbs pour s'établir à 52,4%, dénotant d'une amélioration de la structure de profitabilité de la banque.

UNE AMÉLIORATION NOTABLE DU RISQUE

Capitalisant sur sa gestion anticipative du risque, Crédit du Maroc enregistre un coût du risque en baisse de 26,9% pour s'établir à 301 millions de dirhams.

Cette performance est le fruit de la baisse de créances en souffrance (-12,6% à 3,4 milliards de dirhams) et l'amélioration notable du risque de contrepartie, qui se reflète par l'absence de nouveaux dossiers significatifs et l'amélioration du recouvrement.

Dans le même temps, Crédit du Maroc a amélioré son taux de couverture global de 520 points de base à 91,1%, soit l'un des meilleurs taux de la place bancaire.

Il est à noter que l'impact du passage aux normes IFRS 9 a été de 242 millions de dirhams en brut et a été absorbé dès la première application.

UNE CAPACITÉ BÉNÉFICIAIRE EN FORTE PROGRESSION

Le résultat net part du groupe enregistre une évolution remarquable de plus de 61% pour atteindre 589 millions de dirhams.

Conformément aux prévisions de la banque, le RNPGR retraits des éléments exceptionnels liés au siège croît de près de 40% à 509 millions de dirhams.

Crédit du Maroc renforce, par ailleurs, sa résilience dans un contexte de marché marqué par un durcissement du dispositif réglementaire. Cela se traduit par des ratios de solvabilité et de liquidité confortables, s'élevant à 14,96% pour le ratio de solvabilité global et à 205% pour le ratio LCR.

Les bonnes performances obtenues en 2018 sont les marqueurs de la réussite du plan stratégique de Crédit du Maroc et dénotent du potentiel encore important dont dispose l'entreprise.



CHIFFRES CLÉS

(au 31 décembre 2018 en millions de dirhams)

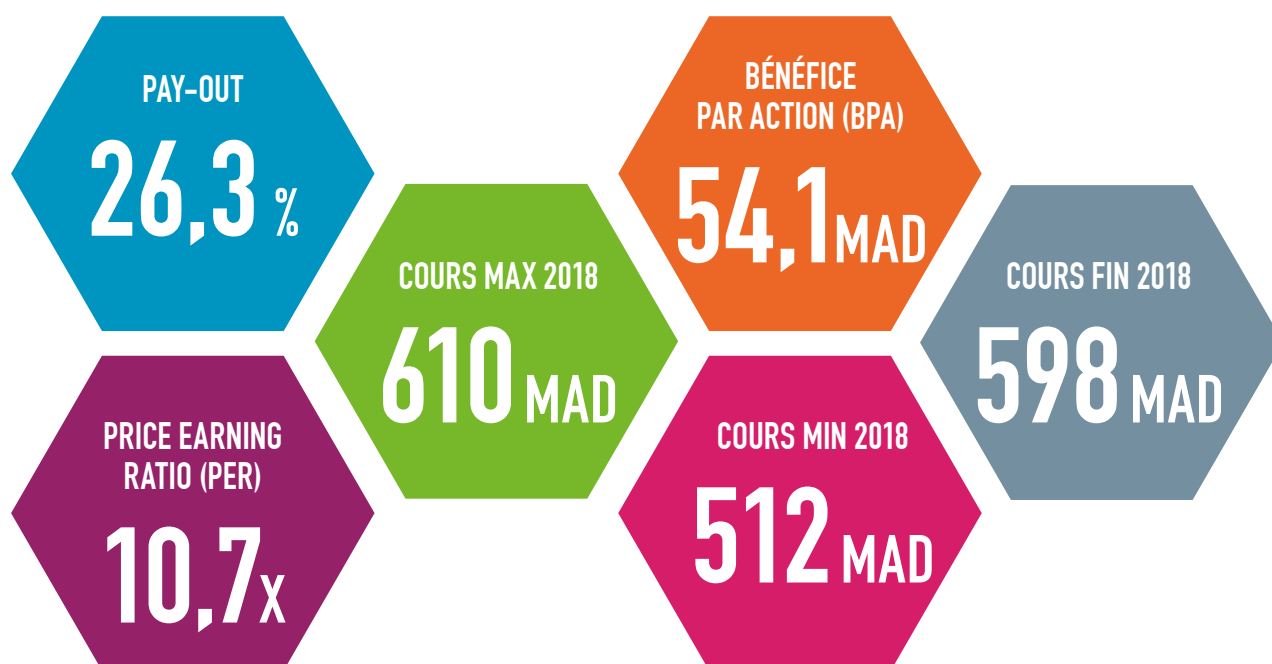
Dépôts de clientèle*	51 204 (+5,2%)
Crédit à la clientèle**	41 013 (+4,8%)
Total bilan	55 964 (+6,6%)
Produit net bancaire	2 303 (+5,4%)
Résultat net part du groupe	589 (+61,2%)
Ratio de solvabilité	14,97% (min 12%)
Core T1	11,32% (min 9%)

Évolutions par rapport à décembre 2017. Chiffres IFRS consolidés.

*Collecte bilan et hors bilan.

**Retraité des impacts IFRS 9.

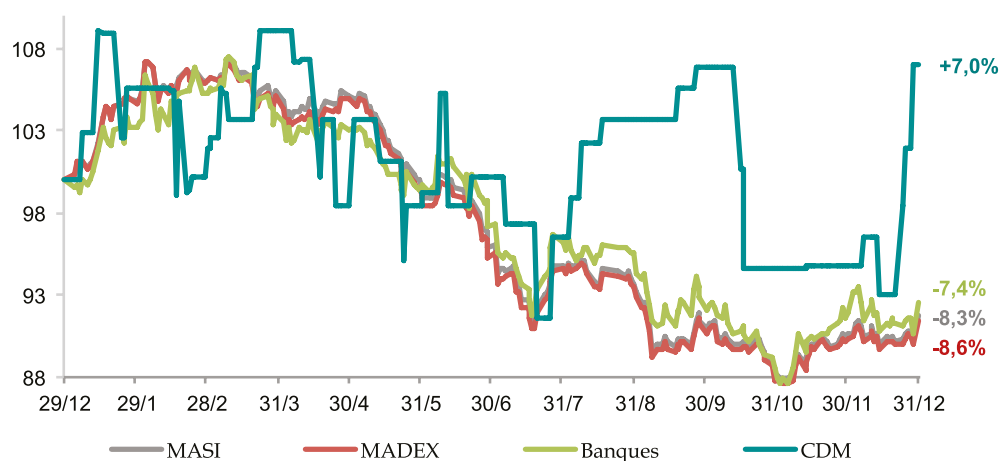
TABLEAU DE BORD DE L'ACTIONNAIRE





ÉVOLUTION DU COURS

(BASE 100 À FIN 2018)



GRANDIR, PAS À PAS

COMMUNICATION & COMMERCIAL



DIGITALL, LE DISPOSITIF E-LEARNING EN FORCE

Dans le cadre de la digitalisation du Groupe Crédit Agricole, Crédit du Maroc a lancé une tombola afin d'encourager tous ses collaborateurs à rejoindre le dispositif de Learning commun DIGITALL, dans l'objectif de mettre à niveau leurs connaissances sur le digital et l'Excellence Relationnelle.

CRÉDIT DU MAROC, SOUTIEN HISTORIQUE DE L'ART ET DE LA CULTURE

Partenaire officiel de l'Orchestre Philharmonique du Maroc (OPM) depuis de nombreuses années, Crédit du Maroc a sponsorisé le premier ballet produit par l'OPM à Rabat. Vecteurs de communication positive, d'harmonie, de partage et de plaisir, l'art et la culture bénéficient du soutien historique et régulier de la banque.



CRÉDIT DU MAROC SPONSORISE LE FESTIVAL DU FILM FRANÇAIS

Pour la première fois, Crédit du Maroc a été sponsor officiel du Festival du Film Français. La banque a ainsi confirmé son appui inconditionnel pour la promotion de la culture en faisant découvrir aux spectateurs marocains les films français les plus récents en avant-première.

HOMMAGE MUSICAL À GIOACCHINO ROSSINI

Dans le cadre du partenariat qui lie Crédit du Maroc au Consulat d'Italie, a été commémoré le 150^{ème} anniversaire de la disparition de Gioacchino Rossini, célèbre compositeur italien.

Ainsi un concert de symphonies et d'airs d'Opéra a retenti dans les locaux du consulat sous le thème « una voce poco fa » joué par « Bel Canto Ensemble ».



PRINTEMPS DES ALIZÉS : ODE À LA RENCONTRE

Crédit du Maroc a sponsorisé la 17^{ème} édition du festival d'Essaouira « Le Printemps Musical Des Alizés » qui met l'universel et la rencontre avec l'autre au cœur de sa programmation.



UNE ASSISE FINANCIÈRE SOLIDE

Crédit du Maroc a présenté ses résultats financiers au titre de l'année 2017 à la bourse de Casablanca, aux partenaires médias et analystes de la place. Cette rencontre a permis de revenir sur les performances commerciales et financières de l'année précédente et d'évoquer les perspectives prometteuses de 2018.



UN NOUVEAU PORTAIL WEB POUR DE NOUVELLES AMBITIONS

Crédit du Maroc a réalisé, dans le cadre de sa transformation digitale, la refonte de son portail web www.creditdumaroc.ma, accompagnée d'une campagne de communication comprenant un spot TV afin de le promouvoir.

CRÉDIT DU MAROC PREND PART À LA 13^{ÈME} ÉDITION DU SIAM

Crédit du Maroc a pris part à la 13^{ème} édition du Salon International de l'Agriculture au Maroc. La banque a ainsi pu renforcer ses liens avec les professionnels de l'agriculture et de l'agroalimentaire et leur proposer sa panoplie de produits conçus pour accompagner la filière agricole.



UNE PARTICIPATION MARQUÉE AU CARREFOUR DU LOGEMENT

Crédit du Maroc a pris part à l'édition du « Carrefour du Logement » tenue à Béni Mellal, une occasion pour la banque de promouvoir son offre Fogalef qui intègre un package de banque au quotidien, de marquer sa présence et de tisser une relation de proximité avec ses clients.

TOMBOLA CMI : PAYEZ, C'EST GAGNÉ !

Le CMI a organisé une tombola pour tous les clients détenteurs d'une carte bancaire.

Un simple paiement en magasin ou sur internet avec la carte Crédit du Maroc offrait la possibilité de remporter une voiture, une tablette, un smartphone ou un voyage d'une valeur de 10000 dirhams.



CRÉDIT DU MAROC PARTICIPE AU FESTIVAL DES FRUITS ROUGES DE LARACHE

Crédit du Maroc a participé à la 2^{ème} édition du Festival des Fruits Rouges. À cette occasion, la banque a exposé son offre aux agriculteurs professionnels de la Région du Nord.

LE CAFÉ CDM SE RÉINVENTE À L'OCCASION DE RAMADAN

À l'occasion du ramadan, le Café CDM est devenu F'tour CDM pour une 5^{ème} édition consacrée à l'engagement de la banque pour une croissance durable.

Au menu de cette édition, création de la Fondation Crédit du Maroc et feuille de route RSE de la banque.



LE RENDEZ-VOUS CORPORATE CDM

Crédit du Maroc a tenu son roadshow annuel dans plusieurs villes du royaume à l'occasion de ses rendez-vous corporate. L'événement intègre une conférence-débat avec différents partenaires Entreprises pour échanger autour du nouveau régime de change et de l'offre d'accompagnement à l'international proposée par la banque.

CAFÉ CDM : UNE 6^{ème} ÉDITION CONSACRÉE À L'ÉCOSYSTÈME IMMOBILIER

Crédit du Maroc a tenu la 6^{ème} édition du Café CDM sous le thème : « Réinventer le crédit habitat pour une meilleure expérience client », l'un des axes stratégiques du Plan à Moyen Terme CAP 2020.

La banque souhaite ainsi accompagner tous ses clients et prospects désireux de réaliser ce projet de vie.



CRÉDIT DU MAROC PREND SON ENVOL À MARRAKECH

Crédit du Maroc a participé au Marrakech Air Show, un salon qui rassemble les partenaires de l'industrie aéronautique et spatiale du monde entier. Les équipes de la banque ont pu échanger avec les professionnels du secteur aéronautique autour de ses perspectives d'évolution au Maroc.

LE MONDE DE LA BANQUE PRÉSENTÉ AUX ÉTUDIANTS

Crédit du Maroc a animé l'événement « Le monde des banques et assurances vous appelle » à l'EST d'Oujda afin de faire découvrir à ses étudiants l'univers du Crédit du Maroc ainsi que toutes les offres et services qui leur sont destinés.



LE TRAMWAY HABILÉ AUX COULEURS DE BELKHEF

Une campagne relative aux offres BELKHEF a été lancée avec un dispositif de communication important comprenant l'habillage du tramway de Casablanca aux couleurs de Belkhef.

Cette action est une première pour notre banque et rentre dans le cadre du développement de sa visibilité et de ses actions médias.

LE CRÉDIT CONSO A LE SOURIRE

En 2018, Crédit du Maroc a mis en place trois éditions des Happy Days, des campagnes de communication digitales qui ont permis à nos clients de profiter d'offres de crédit à des taux imbattables.





DES GAB PLUS MODERNES

Dans le cadre de son projet de rajeunissement du parc GAB, 88 guichets ont été remplacés dans l'optique de répondre aux axes stratégiques de la banque : la satisfaction des clients et l'amélioration de l'efficacité opérationnelle.



DÉVELOPPEMENT



CRÉDIT DU MAROC RENOUVELLE SA CERTIFICATION ISO 9001

Crédit du Maroc a renouvelé sa certification Iso 9001 version 2015 en date du 1^{er} mars 2018. L'organisme certificateur Bureau Veritas a effectué un audit de renouvellement de la norme Iso 9001 sous la nouvelle version 2015 dans le périmètre des opérations conduites à l'international : les transferts, les remises documentaires et les crédits documentaires, le tout à l'import et à l'export.

CRÉDIT DU MAROC ET L'AMICA SOUTIENNENT LE SECTEUR AUTOMOBILE

Crédit du Maroc a signé une convention de partenariat avec l'Association Marocaine pour l'Industrie et la Construction Automobile (AMICA).

Cette union s'inscrit dans une volonté commune de soutenir le développement de cette filière en accompagnant l'arrivée de nouveaux opérateurs et en enrichissant la chaîne de valeur des entreprises déjà installées.



CRÉDIT DU MAROC OBTIENT LE LABEL CGEM POUR CONSACRER SON ACTION SOCIÉTALE

L'engagement du Crédit du Maroc en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise a été récompensé par le label Responsabilité Sociétale délivré par la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM). Une distinction solennelle qui engage la banque dans une politique RSE conséquente et impactante.

LE RÉSEAU DE LA BANQUE PARTICIPATIVE ARREDA SE RENFORCE

Pour soutenir le développement de sa fenêtre participative Arreda, Crédit du Maroc a enrichi ce réseau de trois nouveaux espaces en 2018 : l'espace DERB OMAR à Casablanca, l'espace RABAT MEDINA à Rabat, et l'espace KOUTOUBIA à Marrakech.



LE CENTRE DE RELATIONS CLIENT (CRC) FÊTE SON 1^{er} ANNIVERSAIRE

Le CRC a soufflé sa première bougie ! Fruit du partenariat entre UNIFTEL et Crédit du Maroc, il a permis de renforcer l'activité commerciale de la banque avec un rythme de 15000 appels sortants par mois, ainsi qu'un montant d'activité s'élevant à 270 MDHS.

L'AGENCE MIRATE : UN AN DÉJÀ

L'agence MIRATE a clôturé sa première année d'existence sous la tutelle de la DSBC (Direction Services Bancaires à la Clientèle).

Ce projet, qui s'inscrit dans le programme Phoenix, vise la professionnalisation du traitement des successions depuis la déclaration du décès en agence jusqu'au dénouement définitif de l'héritage pour les ayants droit.



PORTNET : UN PARTENARIAT POUR L'INNOVATION

Banque référence en Commerce International, Crédit du Maroc signe une convention de partenariat avec PortNet pour la mise en place de la solution Trade Direct, une plateforme multi-banques innovante destinée à fluidifier les transactions financières internationales.



PORTNET
Géolocalisateur National des Procédés du Commerce Extérieur

**UNE NOUVELLE AGENCE À KHOURIBGA**

Une nouvelle agence Crédit du Maroc a vu le jour lundi 17 décembre 2018 à Khouribga, sous le nom de « Khouribga Horizon ». Cette ouverture porte l'effectif du réseau du Crédit du Maroc à 320 agences.

ARREDA : UN PAS DE PLUS DANS LA DIGITALISATION

Crédit du Maroc a mis en ligne son site ARREDA : www.arreda.ma, un portail fluide, ergonomique et responsive. Taillé sur mesure pour convenir aux nouveaux usages digitaux, le site s'adapte à tous les terminaux et offre une navigation optimale. « Social friendly », il adopte tous les codes du digital.



الرضى
ARREDA
Engagés à vous satisfaire

**IMMOBILIER.CREDITDUMAROC.MA : 1^{ER} SITE BANCAIRE DÉDIÉ À L'IMMOBILIER EN LIGNE**

Crédit du Maroc a lancé son nouveau site immobilier.creditdumaroc.ma, une plateforme entièrement dédiée à l'univers des prêts immobiliers. Fondé sur le savoir-faire du groupe Crédit Agricole en « e-immobilier », ce site positionne Crédit du Maroc en tant que référence pour les prospects à la recherche de solutions de financement de produits conçus pour accompagner la filière agricole.

RESSOURCES HUMAINES**LE CERCLE 1**

L'année 2018 a compté l'organisation de trois rendez-vous du Cercle 1 tenus à l'Université du Crédit du Maroc lors des mois d'avril, mai et novembre. Ces derniers ont accueilli différents débats autour de l'éthique entrepreneuriale et des ressources humaines. Une attention particulière a été accordée au rôle du management, au système des valeurs et à la culture éthique de la banque.

LE CERCLE 2

Plus de 200 managers de la banque se sont donné rendez-vous lors des 2 éditions du Cercle 2 de l'année programmées le 9 et 10 janvier et le 13 et 14 septembre derniers à Casablanca.

Les deux réunions ont permis de faire successivement le bilan des performances du 1^{er} et du 2^{ème} semestre et de présenter les priorités ainsi que les nouveaux projets à venir.





BIENVENUE AUX NOUVELLES RECRUES

« Tout commence ici ! » ; c'est le leitmotiv du Welcome Day du Crédit du Maroc. Plus de 100 nouvelles recrues issues de toutes les régions du Maroc se sont données rendez-vous à l'Université du Crédit du Maroc pour une journée d'intégration, d'échange et de divertissement.

CRÉDIT DU MAROC ORGANISE LA PREMIÈRE ÉDITION DES JOURNÉES DU RECRUTEMENT

Crédit du Maroc a organisé les journées du recrutement au sein de son Université pour permettre aux ingénieurs IT débutants ou expérimentés de rejoindre la Direction des Systèmes d'Informations ou la Direction de l'Organisation.



UNE MEILLEURE INFORMATION POUR DE MEILLEURS RÉSULTATS

Le nouvel outil Khadamate est désormais ouvert à l'ensemble des collaborateurs du Crédit du Maroc pour simplifier la remontée d'incidents et demandes de services, garantir une meilleure traçabilité et un suivi plus pointu de la prise en charge des demandes.



L'AGENCE DU FUTUR : IMAGINONS NOTRE BANQUE, CONSTRUISONS NOTRE AVENIR

Crédit du Maroc a tenu cinq ateliers de créativité sous le thème de l'agence du futur à Agadir, Marrakech, Oujda, Fès, Tanger et Casablanca.

Ce projet collaboratif vise à co-construire avec les collaborateurs et les clients de notre banque les concepts d'agence du futur adaptés à leurs spécificités.

L'EXCELLENCE RELATIONNELLE AU CENTRE DES INTÉRÊTS

Dans le cadre de son projet d'entreprise CAP 2020, Crédit du Maroc a lancé un programme d'Excellence Relationnelle qui implique ses collaborateurs du réseau et du siège.

Ce programme ambitionne d'aider l'ensemble des collaborateurs à mettre en pratique les standards relationnels définis par notre banque.



RSE



LA FONDATION CRÉDIT DU MAROC VOIT LE JOUR

Crédit du Maroc a donné naissance à sa Fondation, faisant ainsi un pas supplémentaire vers son engagement citoyen, avec la promesse : l'engagement durable pour vocation. En créant une structure identifiable à part entière, la banque pourra institutionnaliser ses engagements et les inscrire dans des actions pérennes en ligne avec ses quatre axes : l'inclusion financière, l'inclusion sociale, l'entrepreneuriat social et la culture.

RAMADAN SOLIDAIRE 2018 :
OPÉRATION FTOUR LIKOU

La Fondation du Crédit du Maroc a tenu sa première opération #FtourLikoum avec succès, offrant un ffour à de nombreuses personnes en situation de vulnérabilité lors des dix derniers jours de Ramadan.

La campagne de collecte de dons a réuni 26 629 dirhams. Grâce à sa participation, la Fondation Crédit du Maroc a porté la cagnotte totale à 56 000 dirhams.



LE CINÉMA, UN EXUTOIRE POUR LES ENFANTS DÉFAVORISÉS

Crédit du Maroc a organisé une projection du film d'animation « Dilili à Paris » au profit des enfants des associations SOS Village d'enfants et Al Jisr. Les enfants des collaborateurs ont également pu profiter de ce moment de partage et de joie autour du cinéma.

DABA DABA SOUTIENT LES DÉMUNIS

Crédit du Maroc a initié une campagne de solidarité en partenariat avec l'association Ladies Circle qui œuvre pour l'entraide sociale. Ainsi, pour toute carte Daba Daba achetée, 20 dirhams ont été reversés à l'association pour financer l'achat de paniers de denrées alimentaires. 4115 cartes ont été écoulées pour une récolte totale de 100 000 dirhams.



LE BALLET «ROMÉO ET JULIETTE», UNE OCCASION DE DIVERTIR LES ENFANTS

Partenaire officiel de l'Orchestre Philharmonique du Maroc (OPM) et animé par une dynamique de citoyenneté et de responsabilité sociale, Crédit du Maroc a convié les enfants des collaborateurs et de différentes associations au ballet « Roméo et Juliette » au théâtre Mohammed V de Rabat, afin de partager avec eux la qualité et le plaisir de cet événement artistique privilégié.

L'OPEN DE GOLF : SEPT RENDEZ-VOUS
PRIVILÉGIÉS AVEC LES PROFESSIONNELS

Crédit du Maroc a pris part pour la 4^{ème} année consécutive à la 20^{ème} édition des Opens de Golf, organisés par notre partenaire golfique HoleInOne. Pour chacune des sept compétitions, Crédit du Maroc a défendu son titre avec une équipe dédiée.

Pour chaque édition, une collecte de dons est organisée au profit de la fondation Rita Zniber.





1^{er} RAPPORT ANNUEL RSE : UN PAS DE PLUS VERS L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Crédit du Maroc a élaboré la première édition de son rapport annuel entièrement dédié au volet RSE. Ce dernier fait le bilan de toutes les actions RSE effectuées par la banque lors de l'année 2017 dans le cadre de son pacte d'engagement ILTIZAM.

CAMPAGNE DE SOLIDARITÉ HIVER : LES BANQUIERS ONT DU COEUR

Solidaire des enfants démunis, la Fondation Crédit du Maroc a lancé une campagne de solidarité d'hiver, en partenariat avec l'association SOS VILLAGES D'ENFANTS.

Il s'agit d'une collecte de vêtements chauds, de chaussures, de couvertures et d'accessoires d'hiver destinés aux enfants et aux encadrants de l'association SOS VILLAGES D'ENFANTS.



DES MÉDAILLES POUR RÉCOMPENSER LA FIDÉLITÉ

Afin de remercier ses collaborateurs pour leur fidélité et leur engagement, Crédit du Maroc a mis en place un dispositif de reconnaissance, à travers des cérémonies de remise de médailles. Trois catégories de collaborateurs ont reçu les médailles suivantes : la médaille de bronze (entre 15 et 24 années d'ancienneté), la médaille d'argent (entre 25 et 34 années d'ancienneté) et enfin la médaille d'or (plus de 34 ans d'ancienneté).

LA MATINALE MAROC À PARIS

Crédit du Maroc a organisé conjointement avec LCL la « Matinale Maroc » au siège de LCL à Paris. La banque y a ainsi présenté les opportunités commerciales et d'investissement du Maroc, sa réglementation et l'accompagnement bancaire et para-bancaire que la banque offre à ses clients.



SYNERGIE GROUPE



LA MATINALE MAROC À ALBI

Afin de présenter aux clients et prospects du CA Nord Midi Pyrénées l'offre Maroc la réglementation et l'accompagnement bancaire et para-bancaire du Crédit du Maroc, les deux banques ont organisé la « Matinale Maroc » au sein du siège la caisse régionale Nord Midi Pyrénées, à Albi.

LES CHAMPIONS DE LA CAISSE RÉGIONALE CENTRE LOIRE EN VOYAGE DÉCOUVERTE AU MAROC

Pour renforcer sa synergie avec le Groupe Crédit Agricole, Crédit du Maroc a eu le plaisir d'accueillir les équipes de la Caisse régionale Centre Loire à Casablanca pour un moment d'échange en présence de plusieurs collaborateurs issus du réseau, de l'animation commerciale, de la banque privée et des risques.





L'AMICALE DU SUD FAIT ESCALE À MARRAKECH

Crédit du Maroc a eu le plaisir d'accueillir, à Marrakech, l'Amicale du Sud des caisses régionales du Groupe Crédit Agricole SA, sous les valeurs de la Responsabilité, de l'Utilité, de la Proximité et de la Solidarité.

L'objectif de cet événement était de restituer les travaux qui ont été décidés à la suite de la réunion d'hiver, débattre sur différents thèmes retenus et revenir sur les dossiers présentés lors des années précédentes.

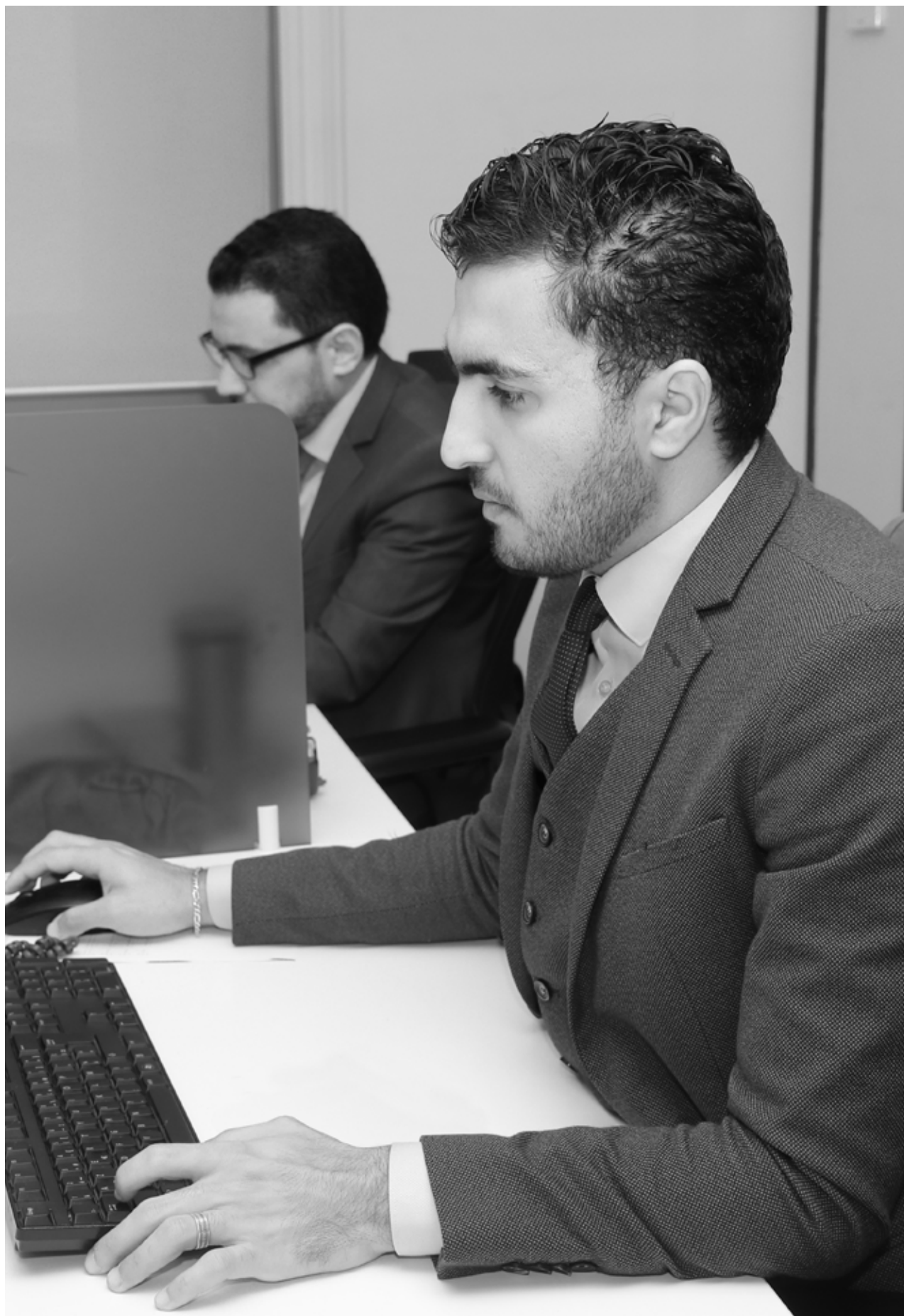
M. PHILIPPE BRASSAC ÉCHANGE AVEC LES ÉQUIPES ET LES CLIENTS DU CRÉDIT DU MAROC LORS DE SA VISITE AU MAROC

Crédit du Maroc est très fier d'avoir accueilli M. Philippe Brassac, Directeur Général du groupe Crédit Agricole lors de sa visite au Maroc. Cet événement a réuni les équipes des diverses entités du Crédit Agricole présentes au Maroc afin de consolider la synergie entre les deux groupes et de renforcer la stratégie qui unit Crédit Agricole S.A et Crédit du Maroc. À cette occasion, M. Philippe Brassac a rencontré les clients les plus importants de la banque, lors d'un cocktail dinatoire.



SÉMINAIRE ANNUEL DU CLUB DES DIRECTEURS

Crédit du Maroc a accueilli le club des Directeurs de Marchés Entreprise à Rabat, à l'occasion de leur séminaire annuel. Lors de cette visite, les participants ont eu l'occasion de faire une escale à Tanger pour visiter le port Tanger Med ainsi que l'usine de Renault.







03

SE TRANSFORMER POUR
GRANDIR
RÉSOLUMENT.



GRANDIR

SUR NOS MARCHÉS-CLÉS



الطريق السيار الرباط
الجديدة مراكش
AUTOROUTE
RABAT EL JADIDA
MARRAKECH



محطة الكليات
GARE DES FACULTES



سيدي معروف
SIDI MAAROUF



مصرف
MAROC

Agence
Nidce

IMPOSTA7IL & BELKHEF

DES DIZAINES DE MILLIERS DE PROJETS
RÉALISÉS AU PROFIT DE NOS CLIENTS



Patrice Boccaccini
Directeur Général Adjoint
en charge du Corporate Banking et Marketing

LE CRÉDIT HABITAT, FER DE LANCE DE L'OFFRE AUX PARTICULIERS

Crédit du Maroc, fidèle aux valeurs du Groupe Crédit Agricole S.A, ambitionne d'installer une relation de confiance durable avec ses clients. Pour nourrir cette relation, la banque privilégie l'accompagnement à long terme en favorisant notamment l'accès à la propriété pour nos clients et prospects.

Ainsi, la banque construit un véritable partenariat avec les futurs propriétaires et met toute son expertise à leur service, dans le cadre d'un écosystème dédié. Elle propose, au-delà des taux attractifs, un service intégral conçu pour garantir la meilleure expérience client possible.

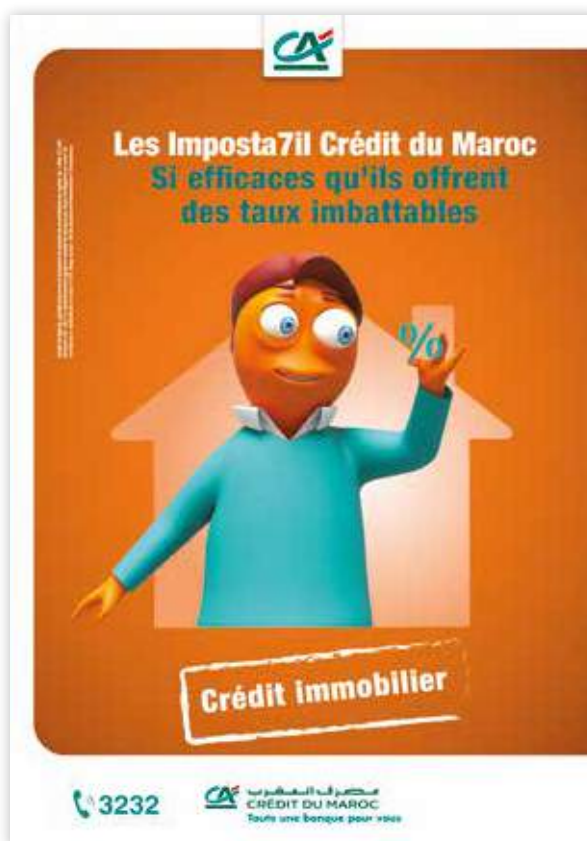
Cette qualité de service se traduit tout d'abord par un réseau exclusivement dédié au développement du crédit habitat : les espaces « Maskane ». Répartis sur tout le territoire national, ces agences dédiées au crédit immobilier comptent au total 84 experts référents qui, avec le soutien des agences de proximité, offrent une prestation d'accompagnement personnalisée.

La qualité de service passe également par un accès à distance permettant d'initier les demandes de crédit habitat. Ainsi Crédit du Maroc a été la première banque de la place à lancer en 2018 un site dédié à l'immobilier qui permet d'obtenir instantanément un accord de principe sur : « immobiliercreditumaroc.ma ». Le parcours des clients et prospects désireux d'accéder à la propriété est ainsi optimisé. Initiée depuis son domicile, la demande de crédit est transmise immédiatement à notre Centre de Relation Clients qui contacte l'initiateur sous 48 heures. Le client ou prospect est à cette occasion pris en charge par le conseiller qui évoque avec lui le projet immobilier et l'oriente ensuite vers un des spécialistes de notre réseau bancaire pour finaliser son parcours d'accès au financement.

La qualité de service a également été améliorée par la réduction des délais décisionnels. À l'issue d'un chantier dédié qui s'est achevé en septembre 2018, le délai moyen pour répondre à une demande de crédit est dorénavant d'environ 5 jours. Ce délai passe aux alentours de 2 jours pour les dossiers les plus simples.

Enfin, la qualité passe par une communication client régulière et adaptée. Ainsi, Crédit du Maroc a mis en

place un système d'envoi de SMS pour informer ses clients des étapes importantes de l'instruction de leurs dossiers habitat.



“ La banque construit un véritable partenariat avec les futurs propriétaires. ”

Au-delà des performances de la banque sur ce segment qui se traduisent par des prises de parts de marché, la dynamique enclenchée sur cette offre a permis à près de 3500 marocains de réaliser leur projet immobilier en 2018 et d'accéder à la propriété dans des conditions optimisées. Cette performance constitue une source de fierté pour Crédit du Maroc.



LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION POUR SATISFAIRE TOUS LES BESOINS DU QUOTIDIEN

Fidèle à son engagement d'utilité, Crédit du Maroc a conçu une offre de crédit à la consommation souple, attractive, adaptée aux attentes de nos clients et très rapide.

Le crédit à la consommation répond à un besoin immédiat d'équipement et de dépenses de la vie courante. Il nécessite donc une grande réactivité de la part de la banque pour son instruction et son accord. Crédit du Maroc met donc tout en œuvre pour satisfaire les besoins des clients. Ainsi notre dispositif permet à la majorité des clients d'obtenir une réponse à leur demande de crédit en moins d'une heure.

Tout au long de l'année 2018, la banque a assuré une présence continue avec des événements thématiques en lien avec le crédit à la consommation : offres dédiées au salon de l'automobile, coupe du monde, vacances estivales, rentrée scolaire...

Ces différentes offres ont été appuyées par un important dispositif de communication multicanale qui a contribué à les promouvoir.

En 2018, Crédit du Maroc a valorisé le crédit à la consommation par l'intermédiaire de ses ventes flash « Happy Days » qui permettent aux clients d'obtenir des conditions très avantageuses sur une période déterminée.

Toutes ces initiatives ont contribué à développer fortement nos encours de crédit à la consommation et à accroître nos parts de marché.

“ La synergie de nos efforts a permis à 3 500 marocains de réaliser leur projet habitat. ”

Ainsi, Crédit du Maroc poursuit son orientation stratégique de développement du marché retail par l'accroissement, en volume et en qualité, des financements aux particuliers marocains. La volonté de notre banque est d'offrir une expérience irréprochable en améliorant systématiquement les offres et les circuits de distribution. La qualité de service demeure notre objectif principal car nous souhaitons avant tout satisfaire nos clients et contribuer à concrétiser leurs projets.



#BELKHEF

على مدار العام، حققوا مشاريعكم
و بالكم مرتاج

قرض إستهلاكي

مصرف المغرب: رأس ماله 1.000.000.000 درهم، رأسماله 1.000.000.000 درهم، رقم السجل التجاري: 28.717، مؤسسة مالية مؤهلة من طرف بنك المغرب تحت الترخيص رقم 14.1348 بتاريخ 23 ففات 1994، المقر الرئيسي: 48 شارع محمد الخامس الدار البيضاء.

مصرف المغرب
CRÉDIT DU MAROC
بنك شامل في خدمتكم

3232

LA BANCASSURANCE, UN RELAI DE CROISSANCE



Kenza Sentissi
Direction de la Bancassurance

La bancassurance au Crédit du Maroc concrétise chaque jour son ambition de croissance. Le changement de business model opéré en 2016 a permis à la fois d'enrichir l'offre, de fidéliser les clients en portefeuille et d'améliorer le conseil client, avec des impacts tangibles sur la production et le chiffre d'affaires généré par l'activité.

BANCASSURANCE CRÉDIT DU MAROC : UN MODÈLE INTÉGRÉ

La bancassurance dispose d'un potentiel de croissance certain qui justifie la mise en place d'une stratégie pérenne portant de grandes ambitions de développement. Au cœur du projet d'entreprise Crédit du Maroc, les leviers actionnés pour faire de l'assurance

le second métier de la banque sont nombreux : mobilisation de l'ensemble des réseaux commerciaux, renforcement du dispositif d'animation commerciale, conquête de nouveaux marchés ou encore digitalisation des parcours clients.

En trois années d'exploitation, le partenariat conclu avec SAHAM Assurance porte les fruits d'une croissance durable et prometteuse : les ventes progressent sur l'ensemble des branches, le portefeuille des contrats en stock enregistre une hausse de 10 % et le chiffre d'affaires progresse de près de 13 % pour atteindre les 70 millions de dirhams à fin 2018. La montée en puissance de la Bancassurance se poursuit donc pour réaliser une nette progression de 15,5 % sur un an concernant les primes collectées. Ainsi, Crédit du Maroc consolide sa position de 4^{ème} acteur du marché de la bancassurance et voit sa part de marché enregistrer une progression significative pour être portée à 11 % (+160 points de base).

Ces excellents résultats sont le produit d'une stratégie résolument orientée client qui a su détecter les leviers de différenciation et qui accorde une importance capitale à la relation client. Cela se traduit notamment par le déploiement d'une approche conseil permettant d'accompagner le client sur tous ses projets et d'améliorer son expérience afin de lui proposer des solutions personnalisées. Cette approche est soutenue par ailleurs par une plateforme de gestion, mise à disposition par SAHAM Assurance et dédiée aux clients du Crédit du Maroc dont la satisfaction est régulièrement mesurée et suivie.

UNE OFFRE QUI ALLIE PERFORMANCE ET PROTECTION

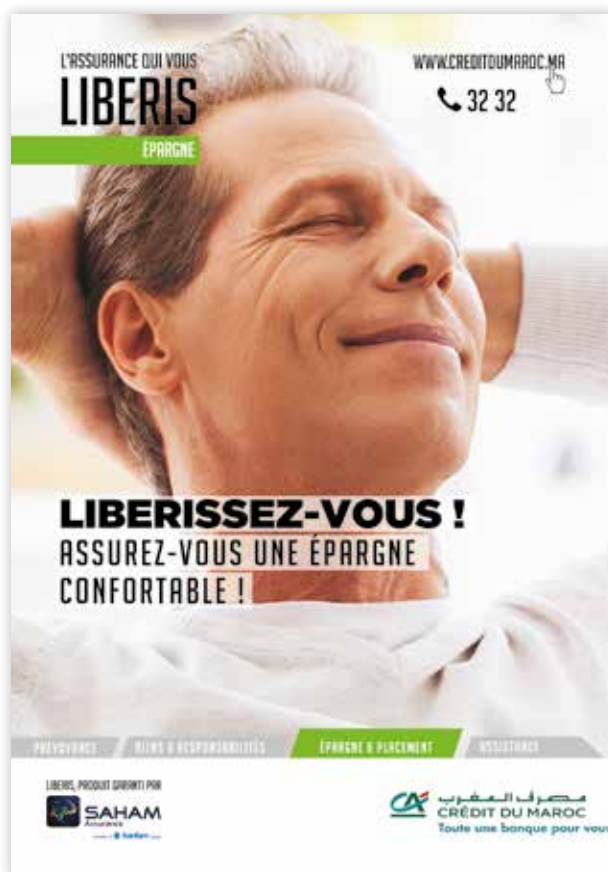
Pour sa clientèle en bancassurance, Crédit du Maroc a tenu à concevoir une offre complète, différenciée et compétitive avec 15 produits déployés à fin 2018. Cette offre, adaptée aux attentes des clients de la banque, couvre l'ensemble de leurs besoins avec des solutions dédiées à l'épargne mais également à la protection des biens et des personnes.

Parmi les dernières offres lancées, le produit « LIBERIS Santé International », prenant en charge les frais d'hospitalisation et de traitement au Maroc et à l'international en cas de maladie grave, ou encore le produit « LIBERIS Protection Accidents », couvrant l'assuré et sa famille en cas d'accident de la vie privée (décès, invalidité, frais médicaux engagés) et qui a connu une forte popularité avec 8 000 ventes concrétisées en 2018.

UNE STRATÉGIE D'INNOVATION AU SERVICE DES AMBITIONS DE DÉVELOPPEMENT

Afin d'accompagner les clients sur tous leurs projets, Crédit du Maroc est engagé dans l'amélioration de leur expérience globale en recherchant des solutions très concrètes aux problématiques qu'ils peuvent rencontrer. Ainsi, grâce à la multiplication des points de contact avec le client (agence, centre de relation clients, site institutionnel et bientôt une application mobile dédiée), ce dernier peut utiliser à sa convenance

les différents canaux mis à sa disposition et le réseau classique d'agences se recentre sur son rôle de conseil. En s'appuyant sur une architecture informatique performante et intégrée avec son partenaire, Crédit du Maroc poursuit la dématérialisation de son activité bancassurance entamée en 2017 et confirme la forte orientation digitale du modèle distributif des produits de bancassurance.



Dans les années à venir, l'offre est amenée à s'étoffer en adressant l'une des clientèles privilégiées du Crédit du Maroc : la banque privée. La mise en marché de deux produits d'épargne et d'assistance premium est donc attendue en 2019, au même titre que l'application mobile de la bancassurance qui vient renforcer le positionnement « 100% humain, 100% digital » de la banque. L'objectif est d'amener l'expérience client à son plein potentiel en offrant au client la possibilité de consulter tous les détails de ses contrats d'assurance, de réaliser en temps réel et sur mobile les simulations de ses couvertures, et lui faciliter les processus de demandes de prestations ou de déclarations de sinistre.

ARREDA, UN DÉPLOIEMENT QUI PROMET UN BEL AVENIR



Abdelali Bennouna
Directeur ARREDA

Dans un marché naissant, Crédit du Maroc trouve naturellement sa place pour répondre aux besoins d'une clientèle exigeante sur la qualité, l'accompagnement et la compétitivité. Dans ce contexte, ARREDA se veut un partenaire de confiance pour accompagner ses clients dans la réalisation de leurs projets de vie.



الرضى
ARREDA

Engagés à vous satisfaire

UNE OFFRE DIVERSIFIÉE

Année de démarrage effectif de l'activité participative au Maroc, 2018 a apporté son lot de précieux enseignements.

Aujourd'hui, nous avons la confirmation qu'une frange significative de la clientèle des particuliers restait en dehors de l'offre de financement bancaire classique. La banque participative répond donc à un besoin réel du marché, en contribuant à hauteur de 10% dans le financement immobilier de la place en 2018.

Ceci étant, les besoins de la clientèle de la banque participative ne sont pas fondamentalement différents. Comme pour la clientèle de la banque, celle-ci reste également en demande d'une excellente relation avec son conseiller bancaire qui lui offre expertise, proximité, disponibilité et utilité du conseil. Il établit une relation de confiance bâtie sur la sécurité, la conformité et le respect de valeurs communes.

Conformément à son plan à moyen terme CAP 2020, Crédit du Maroc s'est engagé depuis plus de 3 ans dans ce projet stratégique. Il a ainsi renforcé le maillage de son réseau en se dotant de trois nouveaux centres en 2018 : l'espace DERB OMAR au sein de l'Agence Strasbourg à Casablanca, l'espace RABAT MEDINA au sein de l'Agence Allal Ben Abdallah à Rabat, et l'espace KOUTOUBIA au sein de l'Agence Abdelkrim El Khattabi à Marrakech. La banque a donc contribué activement, aux côtés de l'ensemble des parties prenantes -banques, régulateurs, administration fiscale, Conseil Supérieur des Oulémas- à l'édification de cette nouvelle activité financière et de son écosystème. Grâce à une écoute active de ses clients et prospects, Crédit du Maroc a conçu une offre fidèle à leurs attentes et a mobilisé l'ensemble de ses ressources pour implémenter cette nouvelle activité dans les meilleures conditions.

Ainsi, 2018 a connu le lancement d'une offre qui répond aux attentes prioritaires des particuliers et professionnels : les comptes de dépôt, une gamme de moyens de paiement composée de cartes bancaires et chèques ainsi que des produits de financement Mourabaha pour l'automobile et l'habitat. Ce dernier a suscité un engouement rapide en totalisant 200 millions

de financements habitat en 4 mois d'activité seulement. Ces clients, majoritairement nouveaux, ont pu apprécier la qualité du conseil, les délais écourtés de mise en œuvre et la compétitivité de l'offre ARREDA.

L'INNOVATION AU CŒUR DU FONCTIONNEMENT DE LA FENÊTRE PARTICIPATIVE

Pour construire une gamme participative véritablement différenciée, Crédit du Maroc a adopté un modèle innovant qui apporte de la valeur à ses clients et prospects et répond à des aspirations essentielles en termes de :

- 1- Confiance et sécurité** : Crédit du Maroc a mis en place un système d'information novateur et augmenté d'un référentiel de processus dédié ARREDA. Ce diptyque assurera l'exécution de l'ensemble des opérations de la banque dans les meilleures conditions et dans le strict respect de la réglementation en vigueur et des avis conformes du Conseil Supérieur des Oulémas.
- 2- Proximité relationnelle** : Chaque point de vente ARREDA dispose d'une équipe commerciale pluridisciplinaire, formée et certifiée au conseil et à l'accompagnement spécifique des clients de la fenêtre participative. Par ailleurs, les clients, prospects et partenaires peuvent aussi naturellement opter pour l'offre ARREDA tout en conservant le capital relationnel acquis avec la banque conventionnelle.
- 3- Compétitivité** : Grâce à une vigilance extrême pour optimiser ses coûts d'investissement et de fonctionnement, Crédit du Maroc peut aujourd'hui assurer à ses clients et prospects des offres compétitives et pérennes.

Nous sommes convaincus que la finance participative au Maroc est promise à un bel avenir. Dans ce contexte, Crédit du Maroc ambitionne d'enrichir son offre de produits d'épargne, de placement et d'assurance TAKAFUL au fur et à mesure de l'évolution réglementaire, mais aussi de se positionner en tant qu'acteur référent de l'habitat. L'ambition d'ARREDA est que son financement de l'immobilier représente, dès 2019, 10% de celui de la banque conventionnelle.

بنك المغرب
CRÉDIT DU MAROC

GRANDIR

AVEC NOS CLIENTS



CONSTRUIRE LA BANQUE DE L'INTÉRIEUR



Wafae Bennani
Directeur Général Adjoint -
en charge des Technologies et Service Clients

Dans un environnement où l'offre bancaire est de plus en plus homogène, la relation humaine prend le dessus et devient un élément central de différenciation. Les clients de la banque qui ont aujourd'hui besoin d'un contact humain, exigent une relation personnalisée, basée sur l'écoute et la transparence. Au-delà donc des évolutions technologiques des outils et des processus, ceci implique une réelle transformation des attitudes des femmes et des hommes du Crédit du Maroc, qui sont en cœur de la transformation interne de la Banque, pour réussir notre mobilisation autour de l'amélioration de l'expérience client.



UN LEVIER D'ENGAGEMENT DES CLIENTS ET DES COLLABORATEURS

Crédit du Maroc a poursuivi en 2018 le déploiement de son programme d'excellence relationnelle afin de maintenir une qualité d'accueil irréprochable dans l'ensemble de son réseau. Cela s'est traduit par la définition de standards et de bonnes pratiques relationnelles, à adopter avec les clients internes et externes pour cultiver une relation durable et efficace.

Des programmes de formation continue, sur l'accueil physique, la 'téléphone attitude', les règles d'or du Mailing, et de Clean desk, ont été mis au point et adaptés aux besoins des managers et des collaborateurs.

Des guides de bonnes pratiques et des chartes sont remis aux participants et des plans d'action personnalisés, adaptés par les collaborateurs sont suivis dans la durée par les managers.

Le rôle du management s'étend toutefois au-delà du suivi de l'évolution. Il se doit de donner l'exemple, d'orienter et de coacher les équipes dans la mise en place des pratiques définies.

En établissant un climat de travail propice à la collaboration et qui favorise l'excellence relationnelle à l'intérieur même de la banque, les managers instaurent une culture du client interne qui impacte la performance.

ÉCOUTER LE RÉSEAU POUR CULTIVER LA RELATION CLIENT

Dans la continuité de sa démarche, Crédit du Maroc a lancé la troisième édition de son enquête de satisfaction interne destinée au réseau. La banque a ainsi donné à ses collaborateurs l'occasion de s'exprimer, de manière anonyme, sur leur évaluation de la qualité de service rendue par les unités du siège. Cette démarche de mesure des irritants internes' a eu de très bons échos car elle a constitué un puissant levier de l'engagement des équipes au quotidien dans la qualité de service délivré aux clients.

À l'issue de l'analyse des résultats, des axes d'amélioration ont été identifiés et alimenteront en priorité les programmes de transformation de la banque.

GARDER L'EFFICACITÉ OPERATIONNELLE EN LIGNE DE MIRE INTERNE

La satisfaction des collaborateurs et le niveau de leur engagement constituent un levier clé pour la réussite de la transformation interne de la banque au service de nos clients.

Aussi, il était important de réunir les conditions optimales et de mettre en œuvre des processus métier efficaces pour se consacrer pleinement à des activités à valeur ajoutée comme l'écoute et le conseil des clients.

Outre l'investissement important réalisé pour remplacer le parc informatique avec un poste de travail plus convivial et plus ergonomique, plusieurs initiatives ont marqué l'année 2018 pour faciliter la vie au quotidien des collaborateurs des réseaux.

Tout d'abord, la banque a lancé un projet de mise à disposition d'une base documentaire complète et intuitive, permettant au collaborateur de trouver naturellement les réponses et les précisions concernant son activité, au moment opportun, et ce sans avoir à passer nécessairement par des procédures parfois complexes d'utilisation.

Une 1^{ère} étape a consisté à lancer une animation autour de la Question du jour, dispositif qui adresse chaque matin, un sujet opérationnel du quotidien, aidant les collaborateurs à développer leur connaissance et à être informés des nouveautés et changements.

Ce dispositif va donner naissance en 2019, à un système Chatbot, basé sur l'intelligence artificielle et permettant d'apporter des réponses 'construites' à des questions posées en langage naturel.

Une autre belle réalisation à travers la solution IAM, (Identity access management) qui a dématérialisé le processus des demandes des accès et habilitation. Cette solution a donné l'autonomie aux managers du réseau, pour attribuer les profils et donner les habilitations aux collaborateurs qui sont en mobilité ou en intérim, garantissant ainsi une continuité des activités avec un avantage majeur en termes de gain de temps et une meilleure sécurité grâce à un contrôle plus fin des droits d'accès.

Enfin, dans la recherche du 'zéro irritant' clients, la banque a également décidé dans une démarche de qualité et de conformité, d'entrer dans une nouvelle phase et de soumettre son processus de traitement des réclamations à la certification ISO-9001. En attendant, en 2018, l'agence a beaucoup gagné en autonomie pour traiter localement les réclamations et les demandes de services des clients, comme les extournes de commissions, ainsi que l'édition des documents clients en agence via une nouvelle solution performante de gestion électronique des documents.

Conscients que le succès de notre projet de transformation passe par l'implication de nos femmes et nos hommes dans le changement, nous ferons de l'efficacité opérationnelle un réel levier pour permettre à tous les collaborateurs de la banque de mieux cerner les attentes des clients et d'y répondre de manière efficace et adaptée. Nous comptons bien nous donner les moyens pour y parvenir, avec de nouveaux projets ambitieux comme la refonte de notre système d'information qui va constituer une formidable opportunité de construire les bases solides pour optimiser le fonctionnement opérationnel et pour un développement durable de notre activité au service d'une meilleure expérience pour nos clients.

BANQUE PRIVÉE : L'ASSURANCE D'UN SERVICE D'EXCEPTION



Gérard Biessy-Bonnet
Directeur Général Adjoint en charge du Réseau

La Banque privée au Crédit du Maroc a connu son premier véritable élan avec le lancement de son plan de développement triennal en 2017. Articulé autour du thème « La Banque Privée change pour le meilleur et pour vous », ce nouveau projet vise à offrir à la Banque Privée un nouvel essor au service d'une plus grande satisfaction client. Cela passe par la création d'une marque dédiée, le déploiement d'une offre pertinente et diversifiée, un réseau plus étendu et plus étoffé et une équipe formée aux spécificités de sa clientèle.



Crédit du Maroc, fidèle au modèle du Groupe Crédit Agricole S.A., adopte une approche patrimoniale de sa Banque Privée. Parce que le patrimoine est le fruit de l'histoire personnelle de chacun, Crédit du Maroc s'engage durablement aux côtés de ses clients pour les aider à le développer, à le préserver et à le transmettre dans les meilleures conditions.

UNE MARQUE DÉDIÉE POUR UN SERVICE À FORTE VALEUR AJOUTÉE

La marque Crédit du Maroc Banque Privée a été créée dans la continuité de son homologue du Groupe Crédit Agricole, que ce soit sur le plan de l'identité visuelle et graphique ou sur le plan du positionnement et du message. Elle ambitionne d'accompagner ses clients patrimoniaux dans la gestion de leurs actifs en s'engageant avec eux dans un partenariat solide. Elle établit ainsi une relation de confiance entre les deux parties, fondée sur l'échange et la connaissance des besoins, des valeurs et des priorités de ses clients. Elle leur apporte ensuite un accompagnement patrimonial dédié, avec des solutions taillées sur mesure et une gestion adaptée.

Cette nouvelle marque s'épanouit aujourd'hui à travers sa plaquette institutionnelle, et aspire à se développer en s'intégrant à des offres à venir. Elle vivra aussi à travers des événements qui feront découvrir le réseau Banque Privée du Maroc et aideront à renforcer l'appropriation de cette nouvelle marque.

UNE OFFRE DIVERSIFIÉE POUR FAIRE GRANDIR LEUR PATRIMOINE

Le succès de la Banque Privée du Crédit du Maroc repose sur une offre complète qui épouse parfaitement les exigences de ses clients. Elle inclut un service de banque au quotidien grâce à la « Carte Infinie ». Disponible depuis octobre 2018, cette carte Visa offre un service de conciergerie de luxe et permet à ses clients de profiter de réductions sur des prestations à l'échelle nationale et internationale.

Les clients de la Banque Privée ont également accès à des produits tels que l'Assistance Internationale Premium ou encore l'Assurance Libéris Patrimoine Premium, une assurance vie adaptée aux exigences d'une clientèle privilégiée. Cette gamme est amenée à s'enrichir en produits de placement spécifiques tels

que les dépôts à termes à taux progressif ou la gestion dédiée d'OPCVM. Ces produits seront disponibles au titre de l'année 2019 et sont destinés à accompagner la conversion des clients du réseau éligibles à la Banque Privée.

Les équipes de la Direction de la Banque Privée travaillent également, de concert avec l'office des changes, à la création de produits de placement à l'échelle internationale. Cette nouvelle gamme de produits vise à mieux accompagner les clients de la Banque Privée dans leurs placements de fonds à l'étranger.

UNE ÉQUIPE D'EXPERTS AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT

Ce qui prime à la Banque Privée du Crédit du Maroc, c'est la relation interpersonnelle. Pour construire et cultiver cette relation, la banque s'appuie sur une équipe experte dans la gestion patrimoniale, qui accompagne ses clients en toute transparence et confidentialité.

Le conseiller bancaire est un véritable partenaire qui suit l'évolution de la situation personnelle et professionnelle de ses clients, analyse leurs investissements et s'assure qu'ils correspondent parfaitement à leur projet patrimonial. Il mobilise les expertises adéquates au sein du Crédit du Maroc pour répondre spécifiquement à leur situation, en exerçant beaucoup de fluidité, de transparence, de synergie et d'empathie. Il entretient avec ses clients une relation privilégiée, basée sur la confiance et axée sur le conseil, tout en modulant son implication selon leur volonté.

Le déploiement d'une équipe experte s'intègre dans la politique de proximité et d'Excellence Relationnelle appliquée par la Banque Privée. Cela constitue son principal point de différenciation sur le marché, mais aussi son attribut le plus attrayant pour accompagner les clients du Groupe qui souhaitent investir au Maroc ou sont à la recherche de solutions de gestion patrimoniale à l'international.

UNE COUVERTURE NATIONALE ADAPTÉE À CHAQUE RÉGION

Au Crédit du Maroc, le développement du réseau se fait dans le respect des spécificités de chaque région, et la Banque Privée n'échappe pas à cette règle. Aujourd'hui implantée à Casablanca et à Rabat, la Banque Privée du Crédit du Maroc a une ambition de couverture nationale. Elle s'appuiera à terme sur 3 agences dédiées et une dizaine d'espaces à travers tout le royaume. La Banque Privée n'a pas la volonté d'évoluer exclusivement en réseau distinct, elle se focalise sur la réalisation d'une promesse client, d'une expérience différente à destination d'une clientèle privilégiée.

Le modèle de distribution de la banque évolue vers un schéma en « architecture ouverte », ce qui permet à ses clients d'obtenir le service le plus adapté à leurs caractéristiques et à leurs besoins. L'objectif est de mettre la Banque Privée au service du réseau de proximité, des Centres d'Affaires et de la Grande Entreprise, avec une offre destinée aux dirigeants et aux cadres supérieurs des entreprises. Cette démarche de cross-selling, associée à un taux de recommandation élevé et à une meilleure capillarité du réseau de distribution permettra à la Banque Privée d'atteindre son objectif de 2500 clients en portefeuille et 100 millions de dirhams de PNB à l'horizon 2020.





“ Ce qui prime chez Crédit du Maroc Banque Privée, c’est la relation interpersonnelle. ”



VOUS AIDER À CONSTRUIRE VOTRE ACTIVITÉ



Ali Chorfi
Directeur Corporate Banking

Engagé pour le financement du tissu industriel marocain, Crédit du Maroc attache une importance particulière à accompagner l'essor de l'économie. Grâce à une offre diversifiée, la banque met son expertise au service des écosystèmes érigés en priorité.



Le marché de l'entreprise représente plus de 54% des encours clientèle du Crédit du Maroc à fin 2018. Ce poids dénote toute l'importance accordée au développement des entreprises, qu'elles soient petites, moyennes ou grandes.

UNE PERFORMANCE SATISFAISANTE SUR LE MARCHÉ DE L'ENTREPRISE

Dans une conjoncture économique 2018 marquée par une croissance relativement modeste et un ralentissement des investissements privés, Crédit du Maroc a réussi à stabiliser l'encours de crédits aux entreprises. Analysée plus en détail, cette performance fait ressortir trois faits marquants :

- Une progression d'encours de 10% sur les PME, signe d'une volonté du Crédit du Maroc d'élargir son taux de pénétration sur ce segment. Les centres d'affaires, en proximité dans le réseau, constituent un relais de croissance dynamique. Les grandes entreprises quant à elles continuent de concentrer la majeure partie des crédits accordés et représentent 88% des encours aux entreprises à fin 2018.
- Une hausse de 12% des crédits de trésorerie dont la part de marché a atteint 8% en fin 2018. La progression de ces crédits à court terme permet de compenser le recul sur les crédits à moyen terme.
- Une production leasing en hausse de +28%, confirmant l'engagement du Crédit du Maroc à financer les investissements au Maroc.

L'offre aux entreprises étant globale, la collecte et les flux se sont également bien comportés en 2018. Les ressources au bilan affichent une variation d'encours de +5%, tirée par le marché des grandes entreprises. Hors bilan, les encours OPCVM cumulés ont progressé de 14%, tirés par les grandes entreprises.

Sur son domaine d'excellence qu'est l'international, Crédit du Maroc a enregistré une augmentation de 11% sur les flux de commerce extérieur de sa clientèle Entreprises en 2018.

Dans ce contexte, notre ambition est de développer des axes de différenciation sur les secteurs clés pour accroître la satisfaction client et être la banque principale des clients du groupe Crédit Agricole sa.

Les multinationales

La politique du Crédit du Maroc à l'égard des multinationales a généré en 2018 un accroissement significatif des flux grâce à l'exploitation des synergies. Cette appartenance groupe revendiquée renforce l'attrait de ces clients pour la banque dès leur installation au Maroc. Crédit du Maroc est ainsi garant d'une proximité à la fois locale et internationale avec ses clients.

Grands pourvoyeurs de flux à l'import et à l'export, les multinationales apprécient la qualité de l'offre du Crédit du Maroc qui allie réactivité et excellence relationnelle. L'activité internationale a été couronnée, en 2018 encore, par la certification Iso 9001 de l'ensemble de ses opérations et services de commerce à l'international. La dimension de conseil revêt une importance centrale pour les multinationales qui choisissent Crédit du Maroc pour la distinction de sa prestation sur ce volet.

SOUTENIR LES ÉCOSYSTÈMES PORTEURS DE L'ÉCONOMIE MAROCAINE

En consonance avec le plan marocain d'accélération industrielle, Crédit du Maroc se positionne en partenaire stratégique d'écosystèmes prioritaires :

L'automobile et l'aéronautique

Véritables carrefours de capitaux étrangers, ces deux secteurs s'alignent avec les ambitions de la banque en tant que filiale d'un groupe international. Cette relation privilégiée constitue une plateforme de développement et de création de synergies à l'échelle mondiale pour la banque et ses partenaires.

Ainsi, Crédit du Maroc renouvelle son engagement auprès du secteur automobile à travers la création d'un club métier interne qui coordonne toutes les énergies de la banque à la poursuite de cet objectif. Un référent métier a également été assigné pour comprendre les besoins du secteur et les partager au sein de la banque.

Notre filiale Crédit du Maroc Offshore, qui concentre la majorité des opérateurs du secteur, contribue fortement à la conquête d'entreprises, mais aussi de particuliers grâce aux conventions destinées à leurs salariés. Cette approche holistique traduit fidèlement la notion d'écosystème chère au Crédit du Maroc. La banque met ainsi son expertise au service de tous les acteurs de l'industrie automobile, de leurs fournisseurs équipementiers, de leurs collaborateurs et de leurs partenaires.

Cet engagement collaboratif s'est matérialisé en 2018 par la signature d'une convention avec l'AMICA pour faciliter aux opérateurs une offre globale à des conditions préférentielles.

L'industrie agri-agro

La fibre agricole du Crédit du Maroc est issue de son appartenance au groupe Crédit Agricole S.A, mais aussi de son accompagnement historique de cette industrie au Maroc. La banque se distingue sur ce segment par une politique qui a porté ses fruits en 2018, et qui continuera d'apporter à la banque et à ses clients les moyens de grandir.



Les énergies renouvelables

À l'heure des enjeux environnementaux à l'échelle de la planète, les énergies renouvelables constituent un point distinctif pour le Maroc mais aussi pour notre maison-mère. Ainsi, Crédit du Maroc s'aligne sur ces exigences en dirigeant les financements vers le soutien de projets bas-carbone.

La différenciation stratégique au service des clients Entreprises passe également par davantage de conseil et une meilleure maîtrise des risques. Ainsi l'année 2018 a été marquée par un renforcement des exigences réglementaires en matière de conformité et de contrôle interne, un sujet qui a été transposé en opportunité de conseil à nos entreprises clientes. Notre appartenance au groupe Crédit Agricole S.A, un des leaders mondiaux en la matière, nous permet d'être avant-gardistes auprès de nos clients marocains pour les alerter sur d'éventuels risques d'embargos ou de sanctions internationales.

UNE RELATION À SOMME POSITIVE POUR LA BANQUE ET SES CLIENTS

Grandir avec un client, c'est d'abord être à l'écoute de ses besoins spécifiques, qui sont aussi divers que les clients qui les expriment. Crédit du Maroc s'efforce donc d'accompagner ces attentes par des offres sur-mesure, notamment en termes de cash management. Nous avons à ce titre mis en place un suivi personnalisé pour certaines entreprises, avec la conviction que les investissements réalisés serviront à améliorer l'expérience d'autres clients dans une spirale de croissance vertueuse.

Crédit du Maroc aide aussi ses clients à grandir en leur offrant une plateforme propice, grâce notamment à la réorganisation de sa salle des marchés au profit de l'efficacité et de la simplicité de traitement.

“ **Grandir avec un client, c'est d'abord être à l'écoute de ses besoins spécifiques.** ”

Dans ses projections, Crédit du Maroc reste confiant sur les capacités et la nécessité de donner un élan nouveau au marché de l'entreprise à travers le renforcement de la conquête et l'accompagnement rapproché de tous ceux qui ont choisi de s'allier à la banque pour réaliser leurs ambitions de croissance.

2019 sera donc l'année du changement dans la continuité : fidèle à ses axes stratégiques, Crédit du Maroc nourrit les synergies pour servir les multinationales et les écosystèmes identifiés, mais entend aussi prioriser davantage l'intensification relationnelle et l'accroissement du nombre de dossiers d'investissement financés.

مصرف المغرب
CRÉDIT DU MAROC
ENTREPRISES

COMMERCE INTERNATIONAL

**DÉCOUVREZ
LA BANQUE RÉFÉRENCE**

**100%*
DE PROMESSES
TENUES**

NOUVEAU

ISO
9001:2015

ISO 9001
VERSION 2015
BUREAU VERITAS
Certification

BUREAU VERITAS
1828

Ouverture d'un crédit documentaire import sous 4 heures**

Traitement d'une opération de remise documentaire import à J

GRANDIR

AVEC LES FEMMES ET LES HOMMES DU CRÉDIT DU MAROC



Moncef el Harim
Directeur Général Adjoint en charge
des Ressources Humaines et Immobilier



LE CAPITAL HUMAIN AU CŒUR DE LA TRANSFORMATION

Dans le cadre de sa démarche continue de développement et d'accompagnement des compétences, Crédit du Maroc a mis en place en 2018 des cycles de formation génériques destinées au management et aux métiers du réseau de proximité, en plus de formations plus techniques dispensées aux fonctions support.

Le cycle managérial a eu pour objectif de professionnaliser et d'homogénéiser les pratiques au sein de cette communauté. Conçu avec le concours de l'IFCAM (Université d'entreprise du groupe Crédit Agricole S.A) pour les besoins des managers du réseau de proximité, le programme Manager Son Agence (MSA) a notamment contribué à perfectionner le pilotage de l'activité des points de vente.

Et pour préparer les collaborateurs identifiés à prendre le poste de directeur d'agence dans le court terme, l'université du Crédit du Maroc leur a dispensé une formation qui aborde l'ensemble des compétences nécessaires pour remplir cette fonction.

Par ailleurs, Crédit du Maroc a finalisé en 2018 l'ensemble des filières des métiers du réseau : conseiller d'accueil, conseiller à la clientèle particuliers et conseiller à la clientèle professionnels.

Les programmes de formation élaborés ont également bénéficié aux autres réseaux spécialisés, au corporate banking et aux chargés d'affaires entreprises pour les initier à l'analyse financière. Co-construit par la Banque de Proximité à l'International, l'IFCAM et Crédit du Maroc, ce cycle destiné aux analystes et aux chargés d'affaires vise à développer une approche plus analytique que descriptive : « Comment devenir le partenaire financier de nos clients ? ».

Enfin, en partenariat avec l'université internationale de Rabat, Crédit du Maroc a ouvert la possibilité à ses collaborateurs de s'inscrire à un Executive Master en management bancaire. Cette expérience de formations diplômantes sera renouvelée avec d'autres établissements en 2019.

LA GESTION DES CARRIÈRES, PIERRE ANGULAIRE DU DÉVELOPPEMENT HUMAIN

Moteur principal de développement pour notre capital humain, la gestion des carrières s'adresse à la fois aux collaborateurs confirmés et aux nouvelles recrues.

Pour professionnaliser la démarche des recrutements interne et externe, un test de personnalité a été mis au point pour définir le profil des candidats et faciliter ainsi la prise de décision aux gestionnaires des ressources humaines comme au métier.

Dans une perspective de gestion des carrières des opérateurs du réseau, des people reviews ont été lancées à Casablanca et se sont poursuivies dans l'ensemble des régions du Maroc afin d'identifier les talents les plus prometteurs.

Pour les fonctions du siège, un projet d'identification des hommes clés et des postes clés a été mis en marche afin d'aider à prévenir et gérer les risques opérationnels liés à des activités clés et à définir les plans de succession et les plans de fidélisation des collaborateurs de l'ensemble des unités du siège.

Et pour répondre aux besoins de recrutement de la direction des systèmes d'information et de la direction de l'organisation, la journée de recrutement organisée en 2018 a réuni plus de 250 candidats et a permis aux directions concernées de concrétiser plus de 20 recrutements.

Ces recrues se sont joint à l'ensemble des nouveaux collaborateurs de la banque pour prendre part à l'un des deux « Welcome Days » organisés au cours du dernier trimestre 2018. Ces événements ont été marqués par la mobilisation de l'ensemble des membres du comité de direction générale qui ont partagé avec les 200 nouvelles recrues toute l'organisation de la banque et ses projets phares.



“ Le cycle managérial a eu pour objectif de professionnaliser et d’homogénéiser les pratiques des managers de la banque. ”





L'INDICE D'ENGAGEMENT ET DE RECOMMANDATION, UN INDICATEUR CLÉ DE SUCCÈS

Le groupe Crédit Agricole S.A a lancé en 2018, pour la 3^{ème} année consécutive, une enquête pour définir l'Indice d'Engagement et de Recommandation (IER) de ses collaborateurs dans le monde entier. Ainsi, le capital humain du groupe a été invité à s'exprimer sur un questionnaire en ligne dédié, une démarche essentielle à la prise de décision. Ce temps fort fondamental s'inscrit dans le Plan à Moyen Terme « Ambition Stratégique 2020 » et nous permet de développer des plans d'actions pour poursuivre notre démarche d'amélioration continue. Regroupant l'ensemble des entités Crédit Agricole S.A, cette enquête permet de mesurer le niveau d'engagement des collaborateurs vis-à-vis du groupe et de leur propre entité.

Crédit du Maroc a enregistré un taux de participation de 81% à l'enquête, contre 78% l'an dernier, et se place, ainsi, en 3^{ème} position des entités du groupe Crédit Agricole S.A.

CRÉDIT DU MAROC CÉLÈBRE LES VALEURS DU SPORT

À périodicité triennale, le tournoi multidisciplinaire inter-régions 2018 a permis aux collaborateurs du Crédit du Maroc de consolider les liens qui les unissent, dans le respect des valeurs sportives.

Au programme de cette année, des tournois de football, de basket-ball, de tennis et de pétanque, mais aussi des challenges artistiques. Plus de 900 collaborateurs ont pris part à cet événement, représentant l'ensemble des directions du Crédit du Maroc dans tout le royaume.



04

INNOVER POUR
GRANDIR
DURABLEMENT.

L'INNOVATION, UN IMPÉRATIF DE CROISSANCE



CRÉDIT DU MAROC

LE CHOIX DE L'INNOVATION POUR
RÉINVENTER LA RELATION CLIENT

Agnès Coulombe - Membre du Directoire en charge du Pôle Fonctionnement

Transformation des métiers, digitalisation des pratiques, numérisation des process, digitalisation de la relation client, ce sont là autant d'enjeux qui impactent profondément Crédit du Maroc et toutes les banques de la place. Ces véritables révolutions nous interrogent et bouleversent profondément notre manière d'appréhender nos métiers. Les ignorer nous conduirait inévitablement sur la voie du déclin.

Le produit seul ne suffit plus, l'approche orientée service devient de plus en plus décisive. En somme, le digital nous conduit à enrichir encore et encore notre proposition de valeur.

Même si le concept de transformation de la banque est perpétuel, il est néanmoins marqué par de profondes accélérations. On ne peut donc plus aujourd'hui concevoir notre métier de banquier de la même manière qu'on le concevait il y a vingt ans.

De nouveaux domaines existent désormais : gestion de la data, gestion des paiements, gestion des applications, gestion de la relation client...

L'accès à la technologie est donc devenu une commodité, un facilitateur, un enrichisseur de l'offre et des services associés. Mais sous une apparente simplicité pour le client se cache une très forte complexité en termes de systèmes d'information.

La relation au client demeure le véritable socle de notre métier, avec plus de 1800 collaborateurs à l'écoute. Réinventer la relation client, ce n'est pas que la numériser. C'est au contraire renforcer l'accompagnement humain sur des sujets à valeur ajoutée, être au plus près des attentes d'une clientèle plus mobile certes, mais toujours en attente d'une relation de confiance. C'est un véritable équilibre à trouver, où humain et digital, loin de s'opposer, s'associent au service d'une relation client enrichie et augmentée.

Réinventer le service, c'est proposer un nouveau modèle économique intégrant pleinement la force des innovations et répondant aux nouvelles attentes des clients. Il nous faut donc conquérir ces nouveaux territoires digitaux, ces nouveaux lieux d'intervention et les intégrer à notre offre de services pour continuer à proposer aux clients la même exigence et le même sérieux.



“ Pour inventer l’agence du futur, il faut adopter la démarche du futur. ”





L'AGENCE DU FUTUR

SERVIR LE CLIENT DE DEMAIN, DÈS AUJOURD'HUI

Gérard Biessy Bonnet - DGA Réseau

L'agence du futur est le projet par excellence qui incarne notre vision « 100% humain, 100% digital ». Au-delà du slogan, c'est une véritable philosophie de la relation client que Crédit du Maroc souhaite faire vivre à sa clientèle.

L'agence physique étant la vitrine de la banque et son principal point d'échange avec ses clients, elle représente un enjeu majeur de développement. L'objectif du projet s'étend au-delà d'un simple changement de mobilier ; il impacte les modes de travail, le parcours client et les services digitaux pour créer une véritable expérience novatrice de bout en bout et vise à « réenchanter » l'expérience client au sein de nos agences.

Pour inventer l'agence du futur, il faut adopter la démarche du futur. Crédit du Maroc s'est employé en 2018 à construire le concept d'agence du futur qui sera le sien. Il a adopté pour cela une démarche tout à fait innovante, qui met en synergie différents contributeurs pour faire aboutir un concept inédit au Maroc. Celui-ci répond à la fois aux exigences des spécificités locales en reflétant la diversité des territoires et à la volonté de renouveau de la banque.

Ainsi, il a puisé son inspiration auprès de 3 sources principales :

- **La plateforme internationale de partage créatif : eyeka.fr.** Cet espace collaboratif virtuel a permis à une partie des 380 000 créatifs du monde entier de co-construire l'agence du futur en proposant leurs concepts novateurs. Les idées récoltées ont ensuite été confrontées à des benchmarks internationaux pour retenir les best practices en la matière.

- **La consultation d'un panel de près de 400 collaborateurs issus du Comité de Direction Générale et des différentes strates de la banque.** Capitalisant sur leur expérience au sein du Crédit du Maroc, ils se sont appropriés le contenu des benchmarks réalisés afin de structurer la réflexion et challenger les idées rassemblées. Ils se sont exprimés sur les attentes qu'ils nourrissent vis-à-vis de leur environnement de travail idéal pour offrir à leurs clients un service exceptionnel.

- **L'organisation d'ateliers clients.** Ayant réuni plus de 120 clients de tous horizons dans les villes d'Agadir, de Marrakech, d'Oujda, de Fès, de Tanger et de Casablanca, ces ateliers d'échange ont été une véritable opportunité pour mettre à profit l'intelligence collective et intégrer le vécu du client pour créer un concept d'agence au plus près de ses attentes.

En 2019, l'heure sera à la consolidation des acquis et à l'accélération de leur mise en œuvre. Les équipes dédiées au projet, en collaboration avec un designer spécialiste dans la conception d'espaces intelligents, seront chargés de synthétiser la matière récoltée et de la transformer en concept physique, mobilier, immobilier et technologique dans les agences. En termes organisationnels, nos efforts se concentreront sur la création d'un parcours client optimal, privilégiant l'autonomie pour les opérations courantes et transformant l'agence en un véritable espace de vie.

Le concept retenu sera déployé sur un groupe de 5 à 7 agences pilotes à Casablanca et Marrakech, avant d'être généralisé sur l'ensemble des agences de la banque à partir de 2020.

Cette démarche entièrement inédite au Maroc prend appui sur les réalisations du Crédit du Maroc et de son groupe en termes de transformation digitale. Elle les conjugue à l'intelligence et la créativité collectives et au vécu des personnes les plus proches de la banque pour sortir l'innovation de son carcan réducteur et la diffuser aux entités les plus représentatives du Crédit du Maroc, avec à leur tête l'agence physique.



INNOVER POUR SATISFAIRE AU MIEUX NOS CLIENTS

Patrice Boccaccini - DGA Corporate Banking et Marketing

L'innovation est une priorité au Crédit du Maroc. Elle consiste à améliorer systématiquement les offres et les parcours de toutes les catégories de clientèles : particuliers, professionnels, agriculteurs ou entreprises. En 2018, Crédit du Maroc a apporté de l'innovation sur tous les marchés et dans tous les univers de besoins des clients : financement, collecte, banque au quotidien et assurance.

Ainsi, soucieux de faire fructifier au mieux l'épargne de ses clients particuliers, Crédit du Maroc a lancé une offre inédite portant sur les comptes sur carnet. Cette offre consiste à doubler les intérêts servis aux clients sur une période donnée. Par ailleurs et toujours dans l'intérêt des clients, une campagne de sensibilisation à l'épargne régulière a été initiée favorisant la constitution progressive d'un capital utile pour satisfaire des besoins futurs.

Toujours dans le domaine des particuliers, l'offre de financement a également été revue notamment grâce à l'apport du digital et avec des parcours client optimisés régulièrement. Avec des taux compétitifs, des délais d'instruction compressés et un accompagnement sur-mesure sur toute la chaîne de crédit, l'offre de financement du Crédit du Maroc se distingue par la qualité de service apportée aux clients.

Dans le domaine de la bancassurance, Crédit du Maroc innove également avec le lancement d'une offre prévoyance. « LIBERIS Santé International » offre la sécurité et le confort d'une couverture intégrale des dépenses médicales engagées au Maroc et à l'étranger avec deux formules de prestations de haute qualité.

Au niveau du marché des entreprises, plusieurs secteurs ont bénéficié d'offres taillées pour répondre à leurs besoins. Ainsi, les entreprises de la filière agri-agro ont désormais un accompagnement bancaire intégral pour leurs besoins de trésorerie, d'investissement et de banque au quotidien grâce à la gamme d'offres Global Agro Tréso et Agro Invest du Crédit du Maroc.

La banque propose également d'accompagner la filière automobile sur toute la chaîne de valeur à travers des services bancaires et financements dédiés aux

opérateurs du secteur. Ce dispositif global inclut une offre para-bancaire pour accompagner en amont les entreprises cherchant à s'implanter au Maroc : conseil sur l'environnement des affaires, la fiscalité ou encore la réglementation des changes.

Il comprend également une offre bancaire variée on-shore et off-shore avec un domaine d'excellence sur le commerce à l'international. En effet, Crédit du Maroc se démarque par des délais de traitement très compétitifs et par une qualité de service optimale.

Pour contribuer au financement de la transition énergétique, Crédit du Maroc soutient en priorité les projets favorables à la lutte contre le dérèglement climatique grâce à l'offre Greenenergy, lancée dans le cadre de la convention signée avec l'agence marocaine de l'efficacité énergétique.

Enfin, à destination des jeunes professionnels libéraux à la recherche d'un financement pour leur première installation, Crédit du Maroc a enrichi sa gamme d'une nouvelle offre d'équipement avantageuse « Starter Pro lib », qui aide les jeunes médecins et vétérinaires fraîchement diplômés à démarrer leur activité en toute sérénité.

Le dénominateur commun de tous les efforts d'innovation du Crédit du Maroc est avant tout la satisfaction client, quels que soient ses besoins, ses projets et ses aspirations. Innover tous les jours pour offrir invariablement un service d'exception, c'est l'engagement du Crédit du Maroc.



DES PROCESSUS NOVATEURS POUR UNE EXPÉRIENCE CLIENT PLUS FLUIDE

Wafae Bennani - DGA Technologie et Service Client

Notre ambition d'offrir simultanément le meilleur de la relation humaine et « digitale » s'est traduite durant 2018 par de nombreuses initiatives autour de l'amélioration de l'expérience client.

Nous avons ainsi lancé une nouvelle agence MIRATE pour la gestion des successions, depuis la déclaration du décès dans n'importe quelle agence de la banque, jusqu'au dénouement définitif de l'héritage.

Partie intégrante de notre programme d'excellence opérationnelle Phœnix, cette initiative incarne notre volonté de professionnaliser l'accompagnement des ayants droit dans les moments difficiles qui suivent le décès d'un proche.

Pour plus de commodité, les héritiers peuvent désormais déclarer le décès et constituer les dossiers auprès de toutes les agences de la banque. Nos conseillers en agence leur remettent un « guide de l'héritier » qui détaille l'ensemble des démarches administratives à entreprendre. Ils sont ensuite accompagnés par des experts formés à la gestion de la succession.

Les délais de traitement varient suivant la nature du dossier, à partir de 1 jour et sans jamais dépasser les 15 jours pour assurer le confort de nos clients.

Grâce à ce modèle d'organisation inédit sur la place bancaire marocaine, Crédit du Maroc a su accompagner efficacement de nombreuses familles en respectant ses engagements de qualité, une performance qui lui a valu d'accueillir l'ouverture de plus de 700 nouveaux comptes.

Avec notre projet DIVA, nous avons également fait du traitement des moyens de paiements -chèque et LCN- un réel levier de performance et d'amélioration du parcours client.

Un client peut désormais choisir d'effectuer ses remises de chèques sur des guichets automatiques (5 GAB actuellement et en cours de déploiement). Après chaque remise, le client reçoit par mail la copie de son bordereau de remise de chèques. Le taux de conversion sur l'utilisation de ce canal dépasse les 60%, témoignant ainsi que cette innovation répond à des attentes réelles de nos clients.

Cherchant à encourager ces nouveaux usages digitaux, la banque a mis en place des tarifications préférentielles et des gratuités pour certains canaux.

Sur le registre du parcours de commande et de livraison de chéquier, de nombreuses améliorations ont été apportées. Nos clients peuvent désormais commander et récupérer leurs chèquiers auprès de toutes les agences du royaume. Les remises de chèques déplacées sont également traitées dans l'agence de leur choix aux mêmes conditions de date de valeur et de tarification.

Dans cette même lignée de diversification des points de collecte, Crédit du Maroc a lancé en 2018 la remise de chèque express en urne avec un accueil client très positif, avec un taux d'utilisation de 100% pour ce canal. Favorisant l'autonomie et le gain de temps, cette nouveauté assure sécurité, discrétion, proximité et agilité.

En 2019, nos projets se poursuivront pour offrir plus de nouveautés à nos clients, au niveau des canaux d'acquisition des chèques et LCN, s'appuyant sur des solutions de reconnaissance automatique des caractères (OCR) à partir de scanners installés directement chez nos clients professionnels et entreprises. Dès la numérisation des valeurs, les clients recevront des bordereaux avec leurs détails. Les valeurs tirées sur nos guichets seront créditées à H+2.

La digitalisation faisant partie des priorités de la banque, Crédit du Maroc nourrit le projet de changer entièrement son Système d'Information central. Grâce à ce nouveau SI plus robuste, plus agile et plus évolutif, la banque pourra satisfaire ses besoins et la vision stratégique de ses métiers, et faire des nouvelles technologies un catalyseur pour une innovation au service de l'amélioration des parcours clients.

Au niveau interne, Crédit du Maroc fera évoluer son outil Intranet pour s'adapter aux nouveaux usages dans un contexte de transition numérique. Les collaborateurs pourront ainsi échanger plus simplement dans un esprit de collaboration et de co-construction.



GRANDIR POUR PRÉPARER L'AVENIR

LES ARÈNES

Un nouveau siège social pour de nouvelles ambitions

Après plusieurs mois de conception créative et de préparation, le projet du nouveau siège social du Crédit du Maroc se concrétise. Situé sur le terrain des Arènes à Casablanca, l'édifice de 13 500 m² suivra un modèle de construction intelligente conçu pour dynamiser les échanges et le travail collaboratif, dans le plus grand respect des engagements environnementaux de la banque.

UN PROJET VITRINE DE LA TRANSFORMATION DE LA BANQUE

Les Arènes est un projet structurant dont les enjeux dépassent la simple construction d'un bâtiment. Il incarne l'élan de transformation du Crédit du Maroc, incluant méthodes de travail, modes de management et moyens technologiques mis à la disposition des collaborateurs. De ce fait, l'organisation du projet revêt une importance cruciale pour appréhender efficacement ses différentes étapes et désigner les acteurs amenés à faire de sa réussite une mission pour les années à venir. Ainsi, ses douze chantiers majeurs ont chacun été assignés à un responsable qui en assure le pilotage dans un périmètre précis sous la direction de projet de Monsieur Khalid Argane.

UNE ARCHITECTURE INTELLIGENTE QUI FAVORISE LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Accessible depuis le boulevard d'Anfa, ce joyau architectural conçu par les cabinets Bridot Willerval et Omar Alaoui toisera la place du haut de ses sept étages. Il a été conçu pour offrir à tous les collaborateurs du Crédit du Maroc et de ses filiales une excellente qualité de vie professionnelle grâce à ses postes de travail ergonomiques, nomades et intelligents. Il fera usage des dernières technologies pour déployer des outils de travail modernes et performants.

Les espaces intérieurs sont exposés à la lumière du jour et bénéficient d'un confort acoustique et thermique de pointe. Propices à l'échange et à la co-construction en équipe, ils sont aménagés



pour mettre l'efficacité individuelle au service de l'efficacité collective.

Le bâtiment disposera d'espaces commerciaux, d'une agence du futur, d'une agence MIRATE pour la gestion des successions et d'un espace destiné aux Grandes Entreprises et à la clientèle de Crédit du Maroc Leasing et Factoring, ainsi que des salons de réception pour nos clients VIP.

POSER LES JALONS DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Crédit du Maroc s'engage depuis plusieurs années à relever les nouveaux défis sociétaux et environnementaux liés à son activité de banque universelle et généraliste. Le nouveau siège social de la banque a donc été pensé pour porter ces

ambitions de responsabilité sociétale à un niveau supérieur.

Ainsi, fidèle à son engagement pour la réduction de son empreinte carbone, Crédit du Maroc a tenu à intégrer une dimension de performance environnementale et sociétale dans la conception de son nouveau siège grâce à la certification HQE et Well Being.



مصرف المغرب
CRÉDIT DU MAROC

Toute une banque pour vous



مصرف المغرب
CRÉDIT DU MAROC

Toute une banque pour vous

Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 1 088 121 400 Dhs. N° RC : 28717. Etablissement agréé en qualité de banque par Bank Al-Maghrib en vertu de l'arrêté N° 2348-94 du 14 Rabii 1415 (23 Août 1994) relatif aux établissements de crédit. **Siège social** : 48-58, boulevard Mohammed V - Casablanca
Centre de Relation Clients. Tél. : 3232 - **Site web** : www.creditdumaroc.ma