Rapport de gestion 2018 du Directoire

15 février 2019

CRÉDIT DU MAROC

مصرف المغرب
CRÉDIT DU MAROC
Toute une banque pour vous

Sommaire

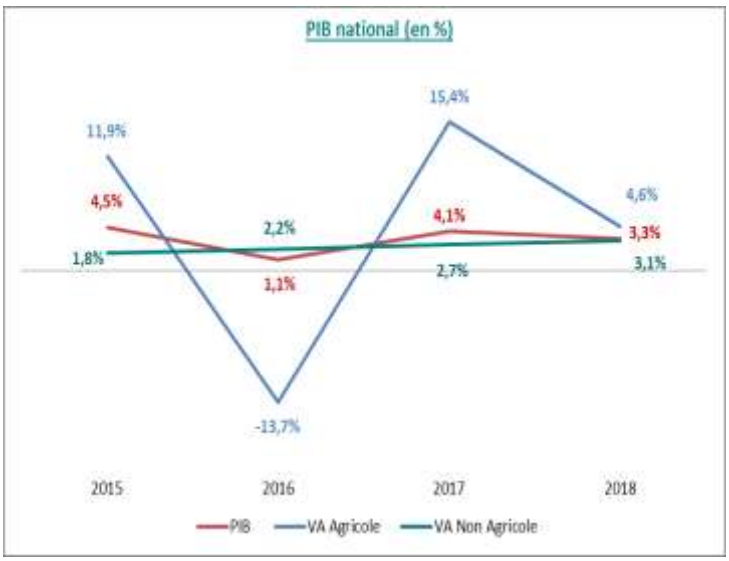
Environnements économique et financier.....3
1. Conjoncture économique 4
2. Environnements bancaire et financier 8
Crédit du Maroc - Analyse de l'activité - 10
1. Faits marquants.....11
1.1 Activité commerciale.....11
1.2 Projets majeurs démarrés ou mis en force en 2018.....15
1.3 Ressources humaines.....18
1.4 Réseau de distribution.....20
1.5 Investissements.....20
1.6 Responsabilité sociétale de l'entreprise -RSE-.....23
2. Réalisations commerciales.....24
2.1 Clients 24
2.2 Produits 24
2.3 Ressources & Emplois 26
Crédit du Maroc -Analyse des risques-.....29
Crédit du Maroc -Analyse des comptes-.....31
1. Comptes consolidés 32
2. Comptes IFRS.....34
3. Comptes sociaux.....38
4. Comptes des filiales.....39
Perspectives d'avenir.....42
Proposition d'affectation du résultat.....44
Annexe 1: Comptes sociaux.....46
Annexe 2: Comptes consolidés.....56

Environnements économique et financier

1. Conjoncture économique

1.1 Économie nationale

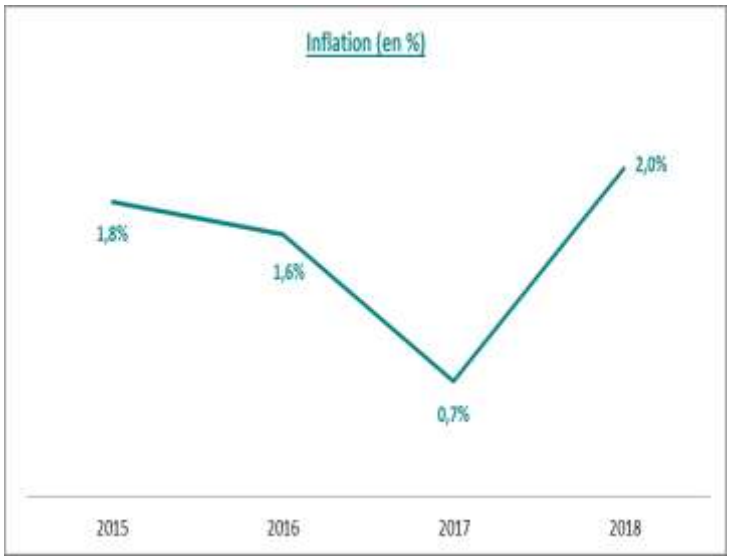
La situation économique nationale en 2018 fait état d'une croissance du produit intérieur brut de 3,3% au lieu d'une hausse de 4,1% en 2017.



Cette progression se trouve portée par l'amélioration de 4,6% de la valeur ajoutée agricole après une forte croissance de 15,4% en 2017. De son côté, les activités non agricoles poursuivraient leur tendance haussière, passant de 2,7% en 2017 à 3,1% en 2018, sous l'effet conjoint de la reprise des activités secondaires et tertiaires.

S'agissant des perspectives 2019, Bank Al Maghrib table sur une croissance des activités non-agricoles de 3,5% et un recul de 0,8% de la valeur ajoutée agricole. Par ailleurs, l'économie nationale limitera sa croissance à 3,1% en 2019.

1.2 Inflation

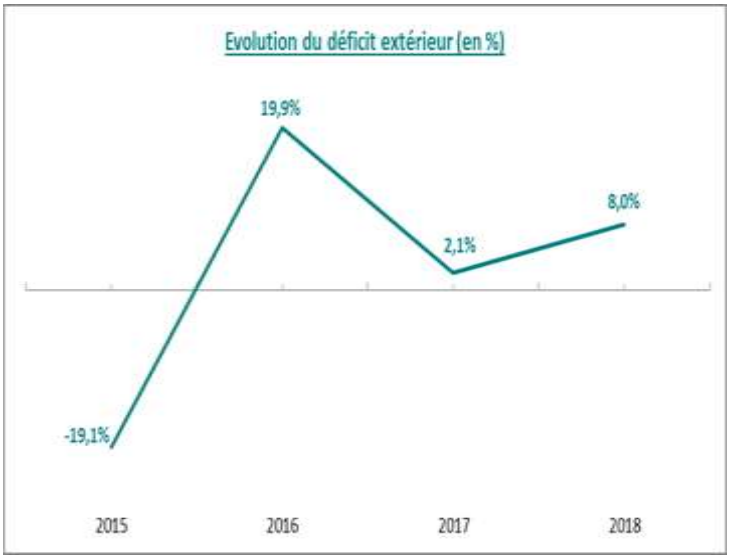


Après avoir atteint un niveau de 0,7% en 2017, l'inflation s'accélère à 2,0% en 2018. Cette évolution résulte d'une nette hausse des prix de certains produits exclus de la composante sous-jacente, laquelle connait une décélération de 1,3% à 1,1%, en ligne particulièrement avec l'affaiblissement prévu de la demande intérieure.

Par composante, les prix des produits réglementés affichent un net accroissement, traduisant le relèvement de la TIC sur les tabacs bruns et sur les des droits de timbres.

Dans le même sillage, les prix des produits alimentaires à prix volatils rebondissent en raison d'une offre limitée de certains produits au cours de la première moitié de l'année. Pour sa part, l'augmentation des prix des carburants et lubrifiants se poursuit quoiqu'en décélération par rapport à 2017.

1.3 Commerce extérieur



Les résultats au titre de l'année 2018 font ressortir une hausse des importations (+40,6 milliards de dirhams) plus importante que celle des exportations (+25,4 milliards de dirhams), ce qui se traduit par une hausse du déficit commercial de 15,2 milliards de dirhams. Après un accroissement de 6,7% en 2017, les importations augmentent de 9,3% en 2018 (478,7 milliards de dirhams contre 438,1 milliards de dirhams). Cette évolution s'explique principalement par l'augmentation de la facture énergétique (+12,8 milliards de dirhams, soit l'équivalent de 31,5% de la hausse totale des importations). De même, la hausse des importations concerne la totalité des autres groupes de produits. Il s'agit des achats de biens d'équipement (+10,2 milliards de dirhams), de produits finis de consommation (+7,4 milliards de dirhams), de produits bruts (+3,6 milliards de dirhams) et de demi-produits (+3,5 milliards de dirhams). En dehors des achats de produits énergétiques, les importations n'augmentent que de +7,6%, soit +27,8 milliards de dirhams.

Concernant les exportations, celles-ci s'élèvent à 274,2 milliards de dirhams au lieu de 248,8 milliards de dirhams en 2017, soit une progression de 10,2%. Cette dynamique s'explique par la hausse des exportations de l'ensemble des secteurs, notamment des ventes de phosphates et dérivés (+7,5 milliards de dirhams), du secteur automobile (+6,3 milliards de dirhams), des produits de l'agriculture et agro-alimentaires (+3,7 milliards de dirhams), du secteur de l'aéronautique (+1,7 milliards de dirhams) et du secteur du textile et cuir (+1,6 milliards de dirhams). Ces secteurs contribuent pour près de 81,7% à la hausse totale des exportations.

Ainsi, le déficit commercial s'établit à 204,5 milliards de dirhams en 2018 au lieu de 189,2 milliards de dirhams un an auparavant. À ce niveau, le taux de couverture gagne +0,5 point pour se situer à 57,3%.

1.4 Secteur agricole

Au niveau national, la production céréalière au titre de la campagne agricole 2017-2018 s'est établie à 103 millions de quintaux (MQx), contre 95,6 MQx lors de la campagne précédente. Pour les autres cultures, il y a eu une baisse de 3,7% de la production des agrumes et des hausses de 3,6% pour les cultures sucrières, de 1,5% pour les primeurs et de +50,3% pour les oliviers. S'agissant de l'élevage, les progressions sont de 13% pour la production de la viande blanche et de 7% pour celle de la viande rouge.
A moyen terme, et sur la base de la performance enregistrée au cours des dix dernières années, l'hypothèse d'une campagne céréalière normale correspond à une production de 80 MQx, au lieu de 70 MQx.

Compte tenu de l'amélioration de 5,1% des activités de la pêche maritime, après une baisse de 8,3% enregistrée en 2017, la valeur ajoutée du secteur primaire affiche une hausse de 4,6% en 2018.

1.5 Secteur non agricole

Les activités non agricoles poursuivent leur tendance haussière, passant de 2,7% en 2017 à 3,1% en 2018, sous l'effet conjoint de la reprise des activités secondaires et tertiaires.

Dans ces conditions, le secteur secondaire poursuit en 2018 sa tendance haussière réalisant un taux de croissance de 3,2%, maintenant ainsi sa contribution à +0,8 point à la croissance économique.

De leur côté, les activités du secteur tertiaire continuent à soutenir l'activité économique nationale en 2018 suite, notamment, à l'amélioration des activités des services marchands de 3,1% contre 2,6% en 2017.

a- Industries de transformation

Les industries de transformation continuent en 2018 leur reprise entamée l'année précédente avec une croissance de 2,8% au lieu de 2,2% en 2017. Cette amélioration, qui reste en dessous de 4,7% réalisée, en moyenne, entre 2007 et 2011, est principalement due aux industries orientées vers l'export, en l'occurrence, l'automobile, l'aéronautique, la chimie, la confection et l'agroalimentaire. En ligne avec cette amélioration, la demande étrangère adressée au Maroc de a progressé de 4,8% en 2018, au lieu de +4,6% en 2017.

b- Bâtiment et travaux publics

Le secteur du bâtiment et travaux publics est marqué par une légère amélioration de sa valeur ajoutée, avec 1,5% en 2018 contre 0,7% en 2017. Ceci s'explique notamment par l'amélioration du secteur des travaux publics qui bénéficie de la poursuite de plusieurs programmes et projets d'infrastructures. Toutefois, le secteur du bâtiment demeure caractérisé par un stock de produits toujours difficile à écouler, en plus de la persistance de plusieurs contraintes relatives essentiellement à l'accès au financement, au foncier et à la fiscalité.

c-Activités minières

Concernant le secteur minier, la production du phosphate roche continue de bénéficier de la dynamique de la demande des industries locales de transformation. Ainsi, la valeur ajoutée minière affiche un taux de croissance de 8% en 2018 après le net rebondissement de 16,5% enregistré en 2017. Cependant, la surabondance de l'offre mondiale des fertilisants et la volatilité des cours internationaux agricoles restent des facteurs, parmi d'autres, qui risquent d'atténuer la dynamique de la demande étrangère adressée au Maroc sur les produits miniers.

d- Tourisme

Le secteur touristique continue d'afficher une bonne performance avec une croissance de 6,8%, bénéficiant d'une conjoncture mondiale favorable et plus particulièrement de la reprise économique prévue dans les principaux pays émetteurs. Le secteur tire, également, profit des efforts consentis en matière de promotion de la destination marocaine auprès des opérateurs asiatiques émergents (Chine, Inde) et celle des marchés traditionnels, ainsi que de la mise en place de nouvelles liaisons aériennes.

e- Automobile

Selon les statistiques de l'association des importateurs des véhicules au Maroc (AIVAM), les ventes globales de l'année 2018 (véhicules particuliers (VP) et véhicules utilitaires légers (VUL)) se sont élevées à 177 359 unités, en croissance de 5,2% en glissement annuel. L'évolution des ventes au cours de l'année 2018 a été marquée par l'Auto Expo, organisé au mois d'avril.

La SUV (véhicule utilitaire sport) est le deuxième segment le plus vendu au Maroc avec 25,1% de part de marché qui tire les ventes avec une forte progression de 27,4% à fin décembre 2018. Ce segment a été dynamisé par des lancements importants tout au long de l'année 2018.

Avec 25,8% de part de marché, le premier segment en termes de vente, la citadine, n'a pas enregistré de croissance par rapport à 2017 (-0,2%). De son côté, le segment des voitures familiales (17,9% de part de marché) a progressé de 7,3% en glissement annuel, pour s'établir en troisième position des segments les plus vendus.

f-Transport

L'activité des transports dégage une valeur ajoutée en accroissement de près de 3,6% en 2018, bénéficiant aussi bien de l'impact positif de la bonne année agricole que du dynamisme ascendant des activités non agricoles.

g-Télécommunications

Le secteur des télécommunications connait une augmentation de 2,8% grâce, notamment, au développement du parc internet suite à la stratégie visant la généralisation de l'accès à internet haut et très haut débit. Quant au parc de la téléphonie mobile, il connait une saturation au moment où celui de la téléphonie fixe poursuit sa tendance baissière.

1.6 Autres flux financiers

La demande intérieure continue de tirer vers le haut la croissance économique nationale. Elle est portée par la consolidation de la consommation des ménages et de l'investissement. Quant à la demande extérieure, elle affiche, à nouveau, une contribution négative à la croissance et ce en dépit de l'amélioration de la demande mondiale adressée au Maroc.

La consommation des ménages résidents croît de 3,3%, bénéficiant de l'accroissement des revenus agricoles et de la consolidation de la croissance des activités non agricoles. Sa contribution à la croissance passe de 2 points en 2017 à 1,9 point en 2018. Pour sa part, la consommation des administrations publiques progresse de 1,9% en volume, avec une contribution de 0,4 point à la croissance économique. En somme, la consommation finale nationale augmente de 3%, dégageant ainsi une contribution de 2,3 points à la croissance en 2018.

1.7 Finances publiques

La situation des charges et ressources du Trésor arrêtée, à fin 2018, laisse apparaître un déficit budgétaire de 37,7 milliards de dirhams contre 35,7 milliards de dirhams une année auparavant.

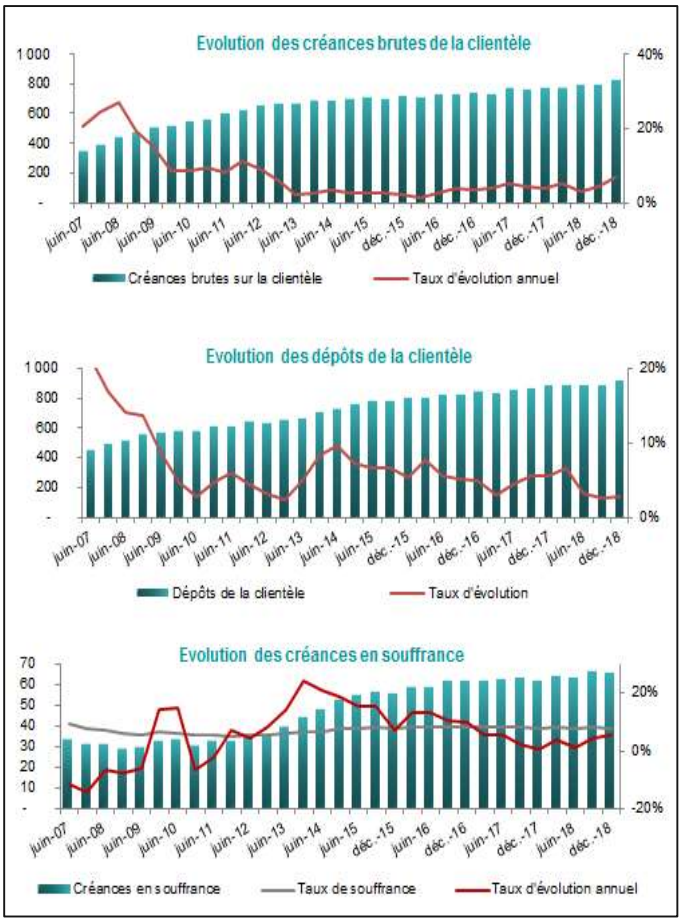
Les recettes ordinaires se sont établies à 266,9 milliards de dirhams contre 231,1 milliards de dirhams à 2017, soit une hausse de 15,5%.

Ce déficit tient compte d'un solde de l'ensemble des comptes spéciaux du Trésor négatif pour 17,8 milliards de dirhams en raison d'un versement exceptionnel de 24 milliards de dirhams effectué à partir du compte d'affectation spécial intitulé « compte spécial des dons des pays du Conseil de Coopération du Golfe ».

2. Environnements bancaire et financier

2.1 Secteur bancaire

Les crédits bancaires enregistrent, à fin décembre 2018, une croissance de 6,9% par rapport à 2017. Cette bonne tenue est redevable, essentiellement, à la performance honorable des crédits à l'équipement qui progressent de 4,0%, suivie des crédits aux particuliers qui affichent un accroissement de 3,9% et des comptes courants et de trésorerie qui s'apprécient de 6,3%. Pour leur part, les crédits aux promoteurs immobiliers accusent un repli de 2,1%. Hors créance en souffrance, le total des encours progresse de 7,1%.



Les dépôts de la clientèle affichent une croissance de 2,9% à fin 2018. Cette performance tient compte de **(1)-** l'amélioration de 3,4% des ressources à vue, **(2)-** la progression de 3,5% des comptes d'épargne et **(3)-** la progression de 3,3% des dépôts à terme. Hors dépôts à terme, les dépôts évoluent de 2,8%.

Les créances en souffrance affichent, à fin décembre 2018, une augmentation de 5,6% par rapport à 2017.

Le taux de contentieux du secteur bancaire baisse de 10 pbs pour se situer à 7,8%. De son côté, le taux de couverture se replie de 26 pbs pour ressortir à 69,7%.

2.2 Marchés monétaire et obligataire

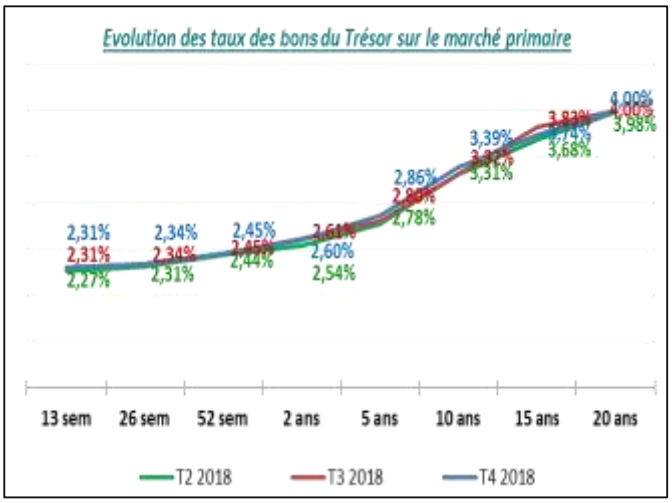
a- Marché monétaire

Bien que soutenues par les interventions de Bank-Al-Maghrib, les banques marocaines ont affiché un besoin important en liquidité, à fin décembre 2018, qui s'est établi à 78,4 milliards de dirhams. Cette situation qui s'est aggravée de plus de 30 milliards de dirhams par rapport à 2017 a eu un effet non négligeable sur le taux moyen pondéré qui affiche une moyenne au quatrième trimestre de 2,28%.

Pour leur part, les réserves internationales nettes se situent à 230,2 milliards de dirhams, en recul de 4,4% en glissement annuel. Elles ne représentent pas plus de 5 mois d'importation. Cette dégradation est principalement due au creusement du déficit commercial.

b- Marché obligataire

Sur le marché obligataire, les taux de rendement des bons du Trésor affichés sur le marché primaire font ressortir des hausses significatives essentiellement sur les maturités 5 ans et 10 ans. Ils se sont orientés à la hausse en raison du creusement du déficit budgétaire du Trésor.

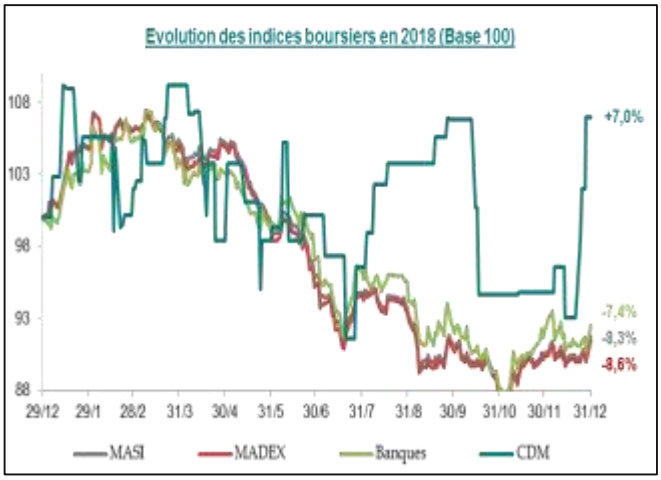


2.3 Marché boursier

Après avoir terminé l'exercice 2017 sur une note positive (+6,4%), la Bourse des Valeurs de Casablanca ne parvient pas à maintenir le cap et clôture l'année 2018 sur une contre-performance de 8,3%.

La volumétrie globale annuelle se situe à 45,9 milliards de dirhams, en régression de 27,7% par rapport 2017.

La capitalisation globale du marché s'élève à 582,2 milliards de dirhams en baisse de 44,8 milliards de dirhams par rapport à 2017, soit une contraction de 7,1%.



La valeur Crédit du Maroc a emprunté, début 2018, une trajectoire haussière écourtée par quelques points d'inflexion. En effet, après un pic de 610,0 dirhams le 12 janvier et le 23 mars 2018, la valeur bancaire s'inscrit dans une tendance baissière, interrompue par quelques rebonds techniques, pour aboutir à son cours le plus bas de 512,0 dirhams, le 20 juillet 2018. Par la suite, le titre Crédit du Maroc parvient à se relever pour clôturer l'année sur un niveau de 598,0 dirhams, soit une hausse annuelle de 7,0%.

Crédit du Maroc
- Analyse de l'activité -

1. Faits marquants

1.1 Activités commerciales

a- Crédit du Maroc innove sur le crédit immobilier et renforce son positionnement sur le crédit à la consommation.

- **Crédit immobilier**

L'année commerciale 2018 a démarré par le lancement d'une campagne majeure #Imposta7il 4 visant à accompagner les clients et les non clients dans la réalisation de leurs projets, du 15 janvier au 31 mai 2018.

Dans une volonté de mieux répondre aux attentes des clients lors de la mise en place d'un crédit habitat, Crédit du Maroc a procédé à des améliorations significatives sur son dispositif commercial et sur les processus de traitement des opérations permettant une réduction importante sur les délais d'instruction et l'accompagnement des clients via une communication par SMS sur les différentes étapes de leur crédit.

Par ailleurs et afin de réaffirmer sa position stratégique dans le domaine de l'habitat, Crédit du Maroc a lancé le premier site de banque universelle dédié « www.creditdumaroc.ma » permettant d'octroyer aux clients et prospects un accord de principe immédiat en ligne.

L'année 2019 vise à renforcer le positionnement du Crédit du Maroc en tant que banque partenaire sur l'habitat, à continuer à être à l'écoute de ses clients pour améliorer le parcours client et à gagner la confiance de ses client dans ce domaine d'expertise.

- **Crédit à la consommation**

Dans le but de répondre aux besoins de financement de sa clientèle, Crédit du Maroc a développé tout au long de l'année son offre de crédit à la consommation en répondant à des besoins clients notamment durant le salon de l'auto, la coupe du monde, l'été, la rentrée scolaire. Ces différentes offres ont été relayées par un dispositif de marketing direct et par un important dispositif de communication multicanal alimentant la campagne majeure « Belkhef été 2018 ». L'année 2018 s'est clôturée avec le lancement des ventes flash « Happy days crédit à la consommation ». Ces différentes initiatives ont permis de dynamiser la production et de dépasser les objectifs 2018.

b. Crédit du Maroc consolide sa position dans la collecte de l'épargne avec une offre innovante et un meilleur conseil du client sur son projet d'épargne

- **Une offre innovante à taux bonifié bien accueillie par le marché**

Un nouveau concept d'offre a été introduit sur les comptes sur carnet pour la première fois sur le marché marocain, proposant un taux de rendement bonifié. Lancée autour d'une campagne de communication multicanale, l'offre a eu un succès auprès de nos clients et prospects.

- **Une nouvelle offre promotionnelle visant l'épargne programmée**

Afin d'accompagner les clients dans le développement de l'épargne, Crédit du Maroc a proposé une offre promotionnelle sur le Pack Tawfir visant à promouvoir l'usage du versement programmé.

▪ Un dispositif commercial sur l'activité OPCVM pour diversifier les placements

Capitalisant depuis avril 2018 sur un nouveau dispositif d'animation et d'accompagnement du réseau d'agences sur la gamme OPCVM, Crédit du Maroc a renforcé son activité par un challenge qui a permis de dynamiser fortement cette activité sur le réseau.

▪ Refonte de la démarche de gestion de l'activité de collecte

Crédit du Maroc a entamé la transformation de la démarche d'animation commerciale de la collecte regroupant l'ensemble des métiers d'épargne et de placement à partir de janvier 2019. L'objectif étant d'identifier en priorité le besoin d'épargne du client afin de proposer le produit adapté à son projet personnel et à son profil d'épargnant. Cette nouvelle vision commerciale permettra de renforcer l'approche conseil du réseau commercial.

c- Crédit du Maroc poursuit sa montée en puissance sur la bancassurance

Durant l'année 2018, Crédit du Maroc a poursuivi sa transformation et a mis en place les prérequis de sa stratégie assurance centrée sur le client. Celle-ci vise à accompagner ce dernier sur le volet assurance tout au long de sa relation avec la banque, à améliorer son expérience client et lui proposer une offre personnalisée. À cet effet, Crédit du Maroc a misé sur le renforcement de son dispositif d'animation commerciale et a enrichi sa gamme de solutions « prévoyance » avec le lancement d'un nouveau produit : « Liberis Santé Internationale », un contrat d'assurance prenant en charge les frais d'hospitalisation et de traitement au Maroc et à l'international en cas de maladies graves.

En s'appuyant sur une offre compétitive, complète et adaptée aux attentes des clients de la banque, Crédit du Maroc renforce sa position en tant que quatrième acteur du marché de la bancassurance.

d- Crédit du Maroc lance une action RSE autour de la solidarité pendant le mois sacré de Ramadan

Crédit du Maroc a lancé une campagne de solidarité en partenariat avec l'association Ladies Circle Maroc qui a pour vocation l'entraide sociale. Pour toute carte Daba Daba achetée, 20 dirhams ont été reversés à l'association pour financer l'achat de paniers de denrées alimentaires durant le mois sacré de Ramadan. Un dispositif de communication digital et multicanal a été déployé pour accompagner cette initiative de responsabilité sociétale de l'entreprise. À l'issue de cette initiative, un chèque de 100 000 dirhams a été remis à l'association.

e- Crédit du Maroc dynamise son activité monétique à travers le lancement d'une campagne d'activation et d'équipement et sa participation à la campagne CMI

L'année 2018 a été pour la monétique une année de priorisation des actions visant la promotion du paiement TPE et e-commerce par carte bancaire à l'échelon national et international.

Crédit du Maroc a lancé en partenariat avec Visa une campagne d'envergure visant l'activation des cartes en paiement (TPE et e-commerce) et ce sous forme d'un jeu tombola.

Cette activation a dynamisé les volumes de paiement au Maroc et à l'international et a permis à des clients de gagner des lots à thématique « coupe du monde de la Fifa 2018 » et « voyage ».

Crédit du Maroc a également lancé en partenariat avec Mastercard une campagne d'équipement et d'activation de l'usage de l'ensemble des cartes. En plus, la banque a offert la possibilité à des clients de gagner un voyage.

Par ailleurs, Crédit du Maroc a participé à la campagne nationale du CMI visant la promotion du paiement par carte bancaire au Maroc.

f-Crédit du Maroc renforce sa dynamique sur la clientèle des professionnels

Afin d'accompagner les professionnels et TPE dans la réalisation de leurs projets, Crédit du Maroc a lancé plusieurs temps fort cadençant ainsi l'année autour du financement, de l'équipement, du développement du fonds de commerce et des flux monétiques.

Crédit du Maroc a lancé deux temps fort autour du financement mettant en avant les différentes offres de financement disponibles et le lancement d'une nouvelle offre 1ère installation, « Starter Prolib » destinée aux professions libérales de la santé et visant à accompagner cette clientèle dans une phase importante, à savoir le démarrage de leur activité professionnelle.

Pour dynamiser la conquête sur les professions libérales, Crédit du Maroc a signé un nouveau partenariat avec l'ordre national des vétérinaires et a participé à plusieurs congrès avec les ordres de métiers partenaires notamment les architectes et les experts comptables.

Pour accompagner et répondre aux besoins des auto-entrepreneurs, Crédit du Maroc et Barid Al Maghrib ont signé une convention de partenariat s'inscrivant dans le cadre du programme de développement de l'auto-entreprenariat promu par le ministère de l'industrie, du commerce, de l'innovation et de l'économie numérique.

g- Crédit du Maroc confirme son positionnement sur le marché de l'agriculture-agroalimentaire

L'année 2018 a connu une bonne dynamique commerciale sur le marché de l'agriculture-agroalimentaire.

La 13ème édition du SIAM, a été l'occasion pour Crédit du Maroc de lancer sa nouvelle gamme d'offres « Global Filières Agro », en faveur des clients sur l'agriculture et l'agroalimentaire, revisitée autours des besoins clients : Global Agro Tréso, Global Agro Invest, Services d'accompagnement au quotidien.

Cette nouvelle gamme a pour objectif de mettre en avant et d'installer le positionnement du Crédit du Maroc comme banque partenaire accompagnant ses clients avec des solutions sur-mesure sur toute la chaîne de valeur des filières agricoles.

De plus, lors de sa participation à cette édition du SIAM, Crédit du Maroc a déployé un dispositif d'animation renforcé et a organisé une conférence sous le thème de « l'agriculture marocaine entre la gestion des ressources et la valorisation de la production ».

Ensuite, le mois de juillet a été marqué par la signature de la convention cadre avec l'agence marocaine de l'efficacité énergétique et le lancement de l'offre Greenergy, une solution dédiée aux financements des projets d'efficacité énergétique et des énergies renouvelables.

h- Crédit du Maroc met en place plusieurs initiatives pour accompagner le développement du marché entreprises sur l'année

Pour renforcer la satisfaction client et continuer à accompagner le développement des entreprises à l'international, Crédit du Maroc a lancé la nouvelle version de la solution d'e-banking dédiée à l'international « cdm-e Trade » permettant de nouvelles fonctionnalités. Crédit du Maroc a également lancé une campagne commerciale axée sur le développement des flux internationaux. Ainsi, Crédit du Maroc confirme sa position de la banque référente sur ce domaine à travers la certification ISO 9001 de l'ensemble du périmètre international (opérations documentaires et non documentaires), le lancement du forfaiting en devises - une offre de financement à l'international qui vient enrichir la gamme des produits du commerce à l'international - la poursuite de l'organisation des rendez-vous corporate et la signature d'une convention de partenariat « trade direct » avec Portnet.

Concernant les financements, Crédit du Maroc a mis en marche son offre de rachat de crédit TVA après la signature avec le ministère de l'économie et des finances de la convention portant sur cette opération au profit des entreprises.

Par ailleurs, dans la continuité de nos actions de promotion de nos offres de financement, Crédit du Maroc a lancé un temps fort relatif au financement visant à accompagner nos clients entreprises et centres d'affaires.

Crédit du Maroc a également concrétisé sa stratégie sur les secteurs définis comme prioritaires pour la banque, notamment sur l'automobile et l'aéronautique :

- Sur le secteur de l'automobile, Crédit du Maroc a signé une convention de partenariat entre la banque et l'Association Marocaine pour l'Industrie et le Commerce Automobile avec le lancement d'une offre, d'un pilotage et d'une animation dédiés.
- Sur le secteur de l'aéronautique, le marché entreprises, accompagné de la filiale Crédit du Maroc Offshore et de l'expert groupe sur ce secteur, a participé au salon de l'aéronautique de Marrakech.

I -Crédit du Maroc renforce sa proximité avec les partenaires

Crédit du Maroc continue à accompagner les administrations publiques et entreprises dans le développement des avantages pour fidéliser leurs collaborateurs à travers la mise en place de conventions de partenariats.
40 nouvelles conventions signées en 2018 et 11 00 animations réalisées chez nos partenaires entreprises privés, administrations publiques, promoteurs et grandes écoles.

J -Crédit du Maroc renforce son positionnement digital en lançant plusieurs initiatives

Crédit du Maroc poursuit sa volonté d'accompagner ses clients dans l'utilisation des offres et services digitaux à travers la mise en place de plusieurs campagnes d'accompagnement clients à l'utilisation des services digitaux.

Crédit du Maroc a lancé un nouveau concept « le club des ambassadeurs digitaux » rassemblant un groupe de collaborateurs dont le rôle sera d'accompagner et de conduire le changement dans le cadre de la transformation digitale de la banque.

Le troisième trimestre a été marqué par le déploiement du nouveau site immobilier.creditdumaroc.ma, en tant que nouveau dispositif digital de génération d'opportunités commerciales sur l'univers des prêts immobiliers.

Ce lancement a permis au Crédit du Maroc d'être la première banque universelle à lancer un site dédié au crédit habitat permettant un accord de principe immédiat en ligne et proposant des conseils et astuces dans le domaine de l'immobilier pour accompagner les clients et prospects dans la concrétisation de leurs projets immobiliers.

Une campagne de communication est prévue en début d'année 2019 afin de promouvoir ce site avec un large dispositif digital et l'appui du centre de relation clients afin d'accompagner les clients et les orienter vers le réseau des agences et espaces Maskane.

1.2 Projets majeurs démarrés ou mis en force en 2018

En ligne avec le PMT « Ambition 2020 » du groupe Crédit Agricole, Crédit du Maroc a défini son propre PMT « CAP 2020 » autour de quatre axes de développement majeurs destinés à accroître de manière significative l'efficacité commerciale de la banque, à orienter davantage l'efficacité opérationnelle au service des clients, à atteindre l'excellence des ressources humaines et à améliorer le profil risque de la banque. Cette stratégie se décline en plusieurs programmes tels que la régionalisation Assad, l'agence du futur et Phœnix ainsi qu'en projets de transformation structurants.

Les projets majeurs mis en force en 2018 sont détaillés ci-dessous :

a- Agence du futur

Crédit du Maroc, à travers son projet « agence du futur », souhaite transformer son modèle d'agences en une nouvelle génération de lieux de contact avec ses clients alliant le meilleur de la relation humaine et de l'expérience digitale. L'agence du futur proposera un espace interactif offrant un traitement adapté et davantage d'autonomie à chaque client pour une expérience client mémorable. Elle permettra également aux collaborateurs de réaliser leur travail quotidien de manière fluide, confortable et agréable et contribuera à renforcer le positionnement du Crédit du Maroc comme banque dynamique et innovante et à améliorer sa visibilité.

Ce projet transformateur donnera lieu à 4 concepts d'agences du futur, adaptées aux spécificités des régions où elles se situent. La mise en place des pilotes se fera entre avril et septembre 2019.

b- DIVA

Le projet DIVA, en référence à la digitalisation des valeurs, s'inscrit dans le programme Phoenix visant la mise en œuvre d'une trajectoire de transformation ambitieuse des processus de traitement du chèque et de la lettre de créance normalisée.

Pour nos clients, Crédit du Maroc offrira davantage de proximité à travers l'élargissement des canaux d'acquisition des valeurs, notamment l'urne en agence, le mobile, le guichet automatique bancaire, les bornes interactives ainsi que la solution très grands remettants.

Le début de l'année 2019 connaîtra la généralisation de l'urne ainsi que la solution Scan chèque. Autant de nouveautés apportées par DIVA qui permettront au Crédit du Maroc, d'ici 2020, le renforcement de la satisfaction client ainsi que la confirmation de l'image de banque innovante et digitale.

c- PrintOut, modernisation du parc d'impression

Ce projet s'intègre dans la continuité des efforts de la banque en matière d'efficacité opérationnelle, d'expérience client, d'optimisation des coûts et de preuves de ses engagements en matière de développement durable.

Il s'agira de transformer tout le parc d'impression actuel, vieillissant et dont le coût en consommable est conséquent, par des imprimantes multifonctions partagées.

Ce projet porte ainsi plusieurs enjeux :

- satisfaction collaborateur & client : disponibilité et performance du service d'impression à tout moment pour un client final mieux servi ;

- optimisation des coûts : encadrement de la consommation (politique d'impression) et monitoring de la consommation ;

- productivité et sécurité : production dans les délais, sans risque de rupture et renforcement de la sécurité de l'information (identification de l'utilisateur par badge) ;

- environnement : réduction de l'empreinte environnementale de notre parc d'impression.

Le pilote du projet est prévu en mars 2019 pour une généralisation en avril sur une durée de 6 mois.

d- IAM

Dans le but d'une gestion simplifiée et sécurisée des habilitations et des accès à notre système d'information, le dispositif IAM (Identity and Acces Management) a été déployé en novembre 2018, permettant désormais :
- aux managers de jouer un rôle central pour l'octroi et le retrait des habilitations à ses collaborateurs ;
- un gain de temps ;
- la traçabilité des habilitations et les accès grâce à la génération de rapports d'audit et de tableaux de bord périodiques ;
- la maîtrise du risque opérationnel lié à la gestion manuelle des habilitations et des accès.

e- Khadamate : nouvel outil de gestion des incidents

Crédit du Maroc met à la disposition de ses collaborateurs un nouvel outil « Khadamate » pour la déclaration et la gestion des incidents et des demandes de services en interne.
Le premier lot de ce projet a été déployé progressivement au niveau du réseau et généralisé aux différentes entités du Crédit du Maroc en octobre 2018.

f- Messagerie, migration de la messagerie Lotus vers Outlook

Avec près de 200 000 mails échangés par jour, la messagerie représente aujourd'hui le principal canal de communication et d'échange entre les collaborateurs du Crédit du Maroc. Actuellement, le système de messagerie actuel Lotus Notes (IBM) présente des faiblesses aussi bien pour l'utilisateur que l'exploitant. Ce projet porte donc deux enjeux majeurs :
- la productivité : faire du canal « e-mailing » un outil collaboratif performant, mobile et ergonomique (intégration facile avec les outils de collaboration : Skype, Sharepoint, OneDrive et Yammer) ;
- la sécurité : garantir la confidentialité, la sécurité des données et l'archivage des emails.

La mise en œuvre du projet se fera en 3 étapes. Elle est prévue pour fin mars 2019 sur une durée de 2,5 mois.

g- NCT : Nouveaux Outils Commerciaux

Ce projet s'inscrit dans le cadre du programme du groupe Crédit Agricole France visant à unifier et déployer les outils standards Customer Relation Management.

h- Transformation digitale du processus entrée en relation – particuliers

Ce projet de transformation s'inscrit dans le cadre du plan stratégique Cap 2020 et constitue la première étape du programme de digitalisation visant l'amélioration de la performance des processus et la conception de nouveaux produits digitaux adaptés aux attentes des clients.
L'objectif du projet, conduit avec la méthode agile, est de créer une rupture avec le processus existant, permettant :
- une amélioration de l'expérience client et ainsi l'indice de satisfaction client et de l'excellence relationnelle ;
- l'ouverture de l'entrée en relation sur de nouveaux canaux ;
-la numérisation des documents clients ;
Le déploiement final de ce projet est prévu pour septembre 2019.

i- Réorganisation et refonte du système d'information de la filiale Crédit du Maroc Offshore

Crédit du Maroc accompagne sa filiale Crédit du Maroc Offshore pour la doter d'un système d'information performant et souple pour répondre aux attentes de la clientèle sur l'ensemble de la gamme de produits et services.

j- WIFI

Inscrit dans le cadre de la transformation digitale du Crédit Du Maroc, le projet Wifi consiste en la généralisation, à terme, d'un réseau sans-fil d'entreprise à l'ensemble du réseau de la banque, au siège et aux annexes. Le lancement est prévu en février 2019.

k- TAREC

Le projet TAREC s'inscrit dans le cadre du programme Phoenix II. Il vise à fiabiliser la remontée des contrats, leur digitalisation avec un objectif de traçabilité et d'efficacité commerciale.

1.3 Ressources humaines

La dimension humaine est placée au cœur du dispositif stratégique du Crédit du Maroc. A ce titre et dans le cadre du projet d'entreprise CAP 2020, l'année 2018 a été riche en événements dans le domaine des ressources humaines.

a-Crédit du Maroc accueille de nouveaux collaborateurs

L'effectif global du Crédit du Maroc à fin décembre 2018 s'établit à 2 562 dont 55 collaborateurs au sein des filiales. À fin 2018, Crédit du Maroc a enregistré 244 entrées dont 167 pour couvrir les besoins du réseau.

b-Crédit du Maroc accélère le développement de ses compétences

En 2018, l'université du Crédit du Maroc a poursuivi son action pour le développement et l'accompagnement des compétences des collaborateurs. Les actions entreprises ont porté, principalement, sur le management, les métiers du réseau de proximité et des formations plus techniques à destination des services supports.

Le dispositif d'accompagnement des managers s'est fait dans le cadre du cycle managérial pour professionnaliser et homogénéiser les pratiques, notamment le programme MSA à destination des managers du réseau de proximité, élaboré avec le concours de l'IFCAM et avec pour objectif le perfectionnement des managers du réseau au pilotage de l'activité des points de vente. En parallèle, la filière préparation au métier de directeur d'agence permet à des collaborateurs identifiés pouvant devenir des managers d'agence, d'être préparés à une prise de fonction à court terme. Cette formation aborde l'ensemble des compétences nécessaires à un directeur d'agence.

Aussi, l'année 2018 a permis de finaliser l'ensemble des filières des métiers du réseau : conseiller d'accueil, conseiller clientèle particulier, conseiller clientèle professionnel.

Les autres réseaux spécialisés, le corporate banking et les chargés d'affaires, ont également bénéficié de programmes de formation avec la construction d'un cycle de formation à l'analyse financière. Ce cycle pour les analystes et chargés d'affaires, en co-construction entre la BPI, l'IFCAM et Crédit du Maroc, a pour objectif de 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 des collaborateurs de s'inscrire à un Executive Master en management bancaire. Cette expérience de formations diplômantes sera renouvelée avec d'autres établissements en 2019.

c-Développement des ressources humaines

Étant le moteur de la croissance du capital humain de la banque, le volet développement des ressources humaines accorde une importance majeure tant à la gestion des carrières des collaborateurs qu'à l'accompagnement des nouvelles recrues.

Dans le cadre de la professionnalisation de la démarche des recrutements interne et externe, un test de personnalité a été mis en place pour préciser le profil des collaborateurs internes ainsi que des candidats externes. Ce test permet à la fois aux gestionnaires des ressources humaines et au métier de mieux cerner le profil des candidats et d'aider à la prise de décision.

Dans une perspective de gestion des carrières au niveau du réseau, des people reviews ont été lancées auprès des régions de Casablanca et se sont poursuivies sur l'ensemble des régions du Maroc. L'objectif étant de permettre l'identification des talents.

Au niveau des fonctions du siège, le projet d'identification des hommes clés et des postes clés a été lancé. Cette démarche a pour but de prévenir et gérer les risques opérationnels liés à des activités clés et de définir les plans de succession et les plans de fidélisation des collaborateurs au niveau de l'ensemble des unités du siège.

Afin de répondre aux besoins de recrutement de la direction des systèmes d'information et la direction de l'organisation, une journée de recrutement a eu lieu le 23 juin 2018. Cet évènement

a connu un franc succès puisqu'il a réuni plus de 250 candidats et a permis aux directions concernées de concrétiser plus de 20 recrutements.

Afin d'accompagner les nouvelles recrues du Crédit du Maroc, deux événements dédiés « Welcome Day » ont été organisés courant le dernier trimestre 2018. Ils ont été marqués par la mobilisation de l'ensemble des membres du comité de direction générale et le partage avec les nouvelles recrues, de l'organisation de la banque ainsi que des projets phares.

Ainsi, plus de 200 nouvelles recrues ont participé à ces « Welcome Day ».

d- Rémunération et avantages

L'année 2018 a été riche sur le volet rémunération avec les réalisations suivantes :

-la refonte de la structure du bulletin de paie en janvier 2018 et l'octroi du rappel d'ancienneté aux collaborateurs éligibles au titre de l'année 2016 et 2017

-la mise en œuvre des dispositions du protocole d'accord du mois de mai 2018, signé entre le GPBM et l'USIB en juin 2018. Ces dernières ont porté sur une augmentation générale des salaires accordée aux collaborateurs titulaires au 30 avril ayant un salaire de base annuel allant jusqu'à 400 milliers de dirhams, ainsi que la revalorisation des taux de cotisation de la retraite complémentaire :

- la validation de la politique de rémunération du Crédit du Maroc par le Conseil de Surveillance ;

- la mise en place et diffusion de la politique voyage du Crédit du Maroc, précisant les modalités de remboursement des frais relatifs aux déplacements professionnels au Maroc et à l'Étranger ;

- le changement des règles de décompte des congés.

e- Enquête indice d'engagement et de recommandation 2018

Du 18 septembre au 9 octobre 2018, le groupe Crédit Agricole a lancé pour la 3ème année consécutive, l'enquête indice d'engagement et de recommandation (IER). L'ensemble des collaborateurs du groupe sont invités à s'exprimer à travers le questionnaire en ligne dédié. Un temps fort essentiel qui s'inscrit dans le PMT « ambition stratégique 2020 » et qui nous permet de développer des plans d'actions visant à poursuivre notre démarche d'amélioration continue. Cette enquête, administrée dans l'ensemble des entités Crédit Agricole S.A. et dans les caisses régionales, en France comme à l'international, 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 3ème position des entités du groupe Crédit Agricole France.

f-Tournoi inter-régions

Traditionnellement organisé tous les trois ans, le tournoi inter-régions 2018 a été l'occasion de consolider les liens qui unissent l'ensemble des collaborateurs du Crédit du Maroc et de leur permettre de partager ensemble les valeurs sportives.

Au programme de cette année, des tournois sportifs de football, basket-ball, tennis et pétanque mais aussi des challenges artistiques. Plus de 700 collaborateurs ont pris part à cet événement, représentant l'ensemble des directions du Crédit du Maroc sur tout le Royaume.

g-Optimisation des processus clés de la direction des ressources humaines

En mettant le digital au service des collaborateurs, la direction des ressources humaines a déployé en 2018 :

- le portail de la mobilité consistant en la mise en place d'un workflow d'attribution et de validation des affectations en région au niveau de HRAccess ;

- le module "formation" de la solution HRAccess ;

- la nouvelle version de la solution d'e-learning Moodle.

1.4 Réseau de distribution

A fin décembre 2018, le réseau du Crédit du Maroc compte 340 agences dont 320 agences de proximité, 10 espaces Maskane et 10 centres d'affaires. S'ajoutent à cela, un centre de relations client, une banque privée, une direction de la grande entreprise, une banque offshore et un espace participatif Arreda.

Crédit du Maroc a poursuivi en 2018 l'optimisation de son schéma distributif via la réorganisation du réseau d'agences, la montée en charge de la ligne monitorat et le renforcement des conseillers spécialisés. Dans ce sens, l'année 2018 a été marquée par l'ouverture d'une nouvelle agence Crédit du Maroc, le 17 décembre 2018 à Khouribga, sous le nom de "Khouribga Horizon".

1.5 Investissements

a- Immobilier

Les investissements immobiliers de 2018 ont porté sur les projets suivants :
1-la construction de la banque privée de Rabat
2-les aménagements du réseau :
- l'aménagement de la nouvelle agence Khouribga ;
- le réaménagement d'espaces participatifs, d'espaces banques privées et de centres d'affaires.

Dans le cadre de notre démarche RSE, Crédit du Maroc a acquis des rampes amovibles pour faciliter l'accès de nos agences aux personnes à mobilité réduite. Par ailleurs, 100% de notre réseau est désormais sous l'éclairage LED au niveau des enseignes.

b- Systèmes d'information

Les investissements en systèmes d'information en 2018 s'inscrivent toujours dans la continuité des conclusions du schéma directeur Nassim.

L'année 2018 a permis d'inscrire les nouveaux projets dans une nouvelle optique en consolidant la structure de validation des solutions, en lançant les travaux structurants pour la mise en place d'une nouvelle architecture de données ainsi qu'un socle d'accueil de nos solutions digitales et enfin en adressant les premiers chantiers de gestion des obsolescences du système d'information.

Le développement de l'activité est le premier des sept axes stratégiques identifiés dans Nassim.

Sur cet axe, le projet de la banque participative a atteint ses objectifs au premier trimestre 2018 avec un pilote restreint à quelques clients internes. Le déploiement des 12 agences cibles a démarré au quatrième trimestre avec 3 agences ouvertes à date et des premiers résultats opérationnels encourageants.

Le système d'information de la salle des marchés a également évolué pour faciliter l'ouverture sur le marché de change et tenir compte du cadre réglementaire défini par l'office des changes.

La mise à niveau de la solution de financement en devise est en bonne voie d'achèvement et la livraison est prévue pour fin janvier 2019.

Avec le déploiement de Carte Visa Infinite et assistance Premium, le catalogue s'enrichit de nouveaux produits qualitatifs.

S'ajoutent à cela la création des barèmes sur les offres agriculture existantes et la revue tarifaire et la caution express.

L'orientation digitale de notre système d'information se poursuit et plusieurs projets contribuent au renouvellement des solutions offertes sur les canaux aux clients : mise en place de nouveaux dispositifs de financement en ligne (e-immo et e-conso) dans une approche centrée client, démarrage de la nouvelle solution e-banking pour Crédit du Maroc Offshore prévue pour fin janvier 2019 ainsi que le lancement du projet de refonte de l'intranet Irtibate. L'ensemble des métiers y contribueront dans une démarche full agile.

Dans la droite ligne du dossier de gouvernance de la donnée, les équipes CDaO, métiers et informatiques, après avoir initié un premier dictionnaire de données, travaillent actuellement à la mise en place du nouveau socle de traitement de la donnée. La mise à disposition d'un nouvel outil permettant une exploration visuelle des données et des analyses en libre-service offrira une meilleure autonomie aux différents métiers de la banque.

La contribution de la direction des systèmes d'information à l'excellence opérationnelle s'est concrétisée par une meilleure efficacité autour des produits crédit habitat avec l'optimisation du circuit instruction/décision et la revue du schéma délégataire dès le mois de juillet. Le démarrage de la nouvelle solution Toubkal de pilotage de la rémunération des bonus du réseau contribue aussi à cette excellence opérationnelle avec un développement de la solution sur le nouveau socle d'architecture.

Pour l'international, la solution « trade finance & received guarantees » a été livrée dans le respect du planning pour le marketing, la montée de version de cdm e-trade et la refonte de la carte exécutive présentent les principales réalisations dans ce domaine.

Le projet de refonte du système d'information du Crédit du Maroc Offshore lancé depuis le quatrième trimestre s'appuie sur le nouveau socle digital et constitue un prérequis et un facteur clé de la réussite du plan de développement de la filiale.

Sous l'angle réglementaire, Crédit du Maroc franchit une étape importante et reconnue au sein du groupe, à travers les projets de mise en conformité aux exigences de l'OFAC : évolution de la structure de données tierce, évaluation de leur qualité et formation des collaborateurs via l'outil d'e-learning.

Au niveau des risques, si Crédit du Maroc est la première filiale à avoir répondu aux attentes du groupe au travers de la solution IFRS9 mise en place à fin 2017, la banque reste en attente de la solution centrale qui doit recueillir les données collectées.

En ce qui concerne l'axe de la sécurité, Crédit du Maroc se classe parmi les premières entités du groupe dans la mise en œuvre du programme CARS, avec un taux d'avancement de 67% versus 58% de moyenne groupe. Parmi les projets menés à bien :

- intégration du Crédit du Maroc au security operations center (SOC) groupe ;

- cartographie des composants stratégiques du système d'information ;

- renforcement des contrôles d'accès avec le durcissement des mots de passe et le déploiement de la solution de gestion des identités et des accès (IAM) ;

- augmentation des capacités de protection des données de sauvegarde.

Enfin, pour le fonctionnement de notre système d'information, le premier semestre 2018 a été l'occasion d'un premier bilan de la fiabilisation des socles et de la gestion de leur obsolescence. Un plan d'action sur 4 axes a été lancé :

- fiabilisation du système d'information à travers la mise en place d'un dispositif industrialisé

- gestion des principales obsolescences (plan de remédiation établi)

- lancement de l'étude de remplacement de notre core banking system (appel d'offre en cours)

- mise en place d'un centre de service prenant en charge la maintenance et l'évolution de notre CBS actuel (en cours).

La vague de remplacement des guichets bancaires s'est terminée avec succès avec le déploiement de 88 guichets. Le choix d'architecture pour la mise en place du Wifi d'entreprise en agence, siège et annexes est validé. Crédit du Maroc se verra ainsi doté d'un nouveau réseau respectant les exigences de sécurité et visant à améliorer la mise en œuvre de solution mobile interne et la productivité.

La mise en service de Khadamate a permis d'améliorer le suivi du fonctionnement des services de support aux utilisateurs et d'amorcer une meilleure synergie entre les différentes parties prenantes IT et métiers, bénéficiant par l'occasion d'une meilleure visibilité sur les demandes, les incidents et les problèmes rencontrés.

Avec pour objectif d'améliorer le bon fonctionnement et la qualité de service IT rendue aux métiers et à notre clientèle, un audit de la production informatique a été lancé afin de mettre les incidents sous contrôle en réduisant le nombre et l'occurrence de manière significative. Cet audit est réalisé sous le contrôle du CISO du Crédit du Maroc.

1.6 Responsabilité sociétale de l'entreprise –RSE-

L'année 2018 a été marquée par l'obtention par Crédit du Maroc du Label RSE de la CGEM, le 4 avril. Afin d'impliquer et de mobiliser les collaborateurs du réseau et les clients autour de sa démarche RSE, Crédit du Maroc a créé un élément d'identification : ILTIZAM, qui signifie, en arabe « engagement » et traduit la détermination du Crédit du Maroc à répondre aux enjeux et aux engagements de sa politique RSE. Dans cette optique, plusieurs initiatives ont été prises, à savoir :

- le re-engineering par la direction de l'organisation et la transformation du processus « achat, réglement fournisseurs », « réclamation et médiation » dans sa globalité. L'objectif étant de garantir des processus conformes à la réglementation ;

- la signature des chartes « achats responsable Crédit du Maroc », « communication responsable », « crédit responsable » ;

- la nomination du responsable RSE du Crédit du Maroc comme médiateur interne pouvant être saisi par les fournisseurs et/ou par les centres de coûts concernés pour faciliter le règlement amiable des conflits ;

- la participation du Crédit du Maroc au forum emploi « Handicap Maroc » pour la lutte contre l'exclusion sociale ;

- l'aménagement des espaces de détente et de restauration afin de garantir le bien-être au travail.

Par ailleurs, de nombreuses réalisations sont à l'actif de la nouvelle fondation Crédit du Maroc :

-arts et cultures : partenariat avec la fondation Ténor pour la Culture ;

-auto-entreprenariat : partenariat avec l'association Espod - Espace Point de Départ - pour Khatwa, un programme d'aide à la promotion de l'entreprenariat au féminin et à l'instruction des jeunes ;

-lutte contre l'exclusion sociale :

1-partenariat avec l'association Insaf - Institut National de Solidarité avec les Femmes en Détresse – pour un programme d'accompagnement des mères célibataires en situation vulnérable ainsi que la protection de leurs bébés

2-partenariat avec l'association Groupe SOS Maroc, à travers son incubateur Espace Bidaya ;

-éducation :

1-partenariat avec l'association Al Jisr afin de contribuer à l'amélioration des performances du système éducatif marocain

2- Participation du Crédit du Maroc à la 7ème édition « les journées de la finance pour les enfants et les jeunes ». La banque a, ainsi, ouvert les portes de ses agences aux jeunes afin de les familiariser au secteur financier et a mis à disposition de quelques établissements scolaires ses compétences et ses collaborateurs pour animer des séances de formation ;

- campagne de solidarité :

1-campagne hivernale au profit des enfants de l'association SOS Villages d'enfants au travers d'une collecte de vêtements chauds, de chaussures, de couvertures et d'accessoires d'hiver ;

2-Campagne annuelle de solidarité Ramadan #FtourLikoum.

2. Réalisations commerciales

2.1 Clients

Un accroissement continu de la base clients actifs

La base clients actifs a évolué de 3% en 2018. Ce résultat a été réalisé grâce à la forte mobilisation du réseau pour le développement du fonds de commerce lors du sprint final. En effet, le dernier quadrimestre a connu une accélération du rythme de développement de la base clients actifs.

La qualité des nouvelles entrées en relation s'améliore avec un taux d'attrition des nouveaux clients qui passe de 51,5% en 2017 à 33,7% en 2018.

La structure des nouveaux clients actifs s'améliore au profit des médiums, zénith, professionnels qui représente 39% de l'ensemble des clients actifs à fin décembre 2018.

2.2 Produits

Cartes : une stagnation de la production avec un taux d'équipement de 91%

Crédit du Maroc - Analyse de l'activité -

Le stock des cartes enregistre une baisse de -7,4% en glissement annuel, due à une opération de clôture des comptes inactifs.

Malgré la baisse du stock, le taux d'activation des cartes en paiement et la fréquence d'utilisation sont supérieurs à la moyenne du marché

Packages: une croissance de 1,4% de la production avec un taux d'équipement à 77%

Le stock des packages a connu une baisse suite à une opération d'assainissement des comptes inactifs. Ainsi, le taux d'équipement package est passé de 79% à 77%.

Digital : une bonne orientation des indicateurs digitaux et un renforcement du dispositif digital avec le lancement du premier site bancaire dédié à l'immobilier

Depuis son lancement le 13/09/2018, le site immobilier.creditdumaroc.ma a généré 77 000 utilisateurs et une dizaine de dossiers débloqués.

La maturité acquise sur les campagnes digitales « Happy days » en plus de la mise en ligne du nouveau site e-immo ont permis une croissance de 151% des opportunités commerciales issues des canaux digitaux.

Les utilisateurs de l'e-banking progressent de 64% grâce au dispositif renforcé du marketing direct et l'accompagnement du centre de relation clients.

Les réalisations de la bancassurance sont en ligne avec le plan de développement

Les ventes sont en progression sur l'ensemble des produits par rapport à 2017 et atteignent au global l'objectif de production.

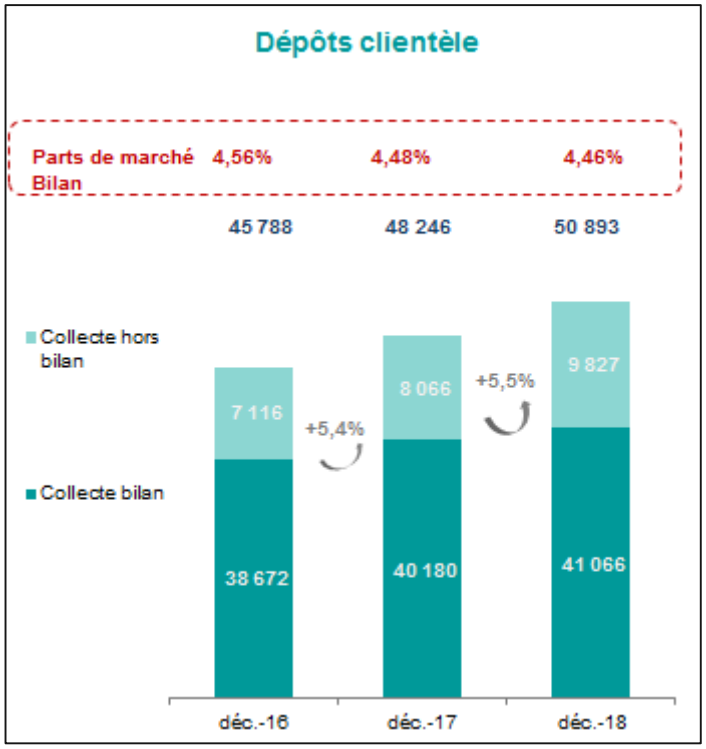
Ces résultats ont été tirés par la bonne performance des produits de prévoyance (Liberis protection accident – Garantie des Accidents de la Vie et Liberis compte – assurance solde du compte) ainsi que l'instauration du réflexe d'adossement sur la carte et le compte et le bon démarrage de la roue de l'assurance déployée en fin d'année.

L'animation proactive des différents produits commercialisés couplée au dispositif anti-attrition déployé ont généré des retombées positives sur le stock des contrats (+5,5%).

A fin décembre 2018, l'activité de la bancassurance a généré un chiffre d'affaires dépassant le milliard de dirhams et portant le PNB bancassurance à 69,9 millions de dirhams (soit +12,7%).

2.3 Ressources & Emplois

2-3-1-Les ressources



Dépôts clientèle : une évolution similaire à l'année précédente avec une structure qui évolue en faveur du hors bilan

Les ressources bilan progressent de 2,2%

Les ressources à vue progressent de 5,3% à un rythme supérieur à l'année dernière qui était de 3,4% porté par une bonne dynamique au dernier trimestre. Cette évolution permet un gain de part de marché de 83 pbs porté par les comptes courants d'entreprises (+18%).

Les ressources épargne ont maintenu une progression de 2,8%. Les offres promotionnelles lancées en 2018 ont soutenu les encours mais n'ont pas pu maintenir la dynamique tout au long de l'année.

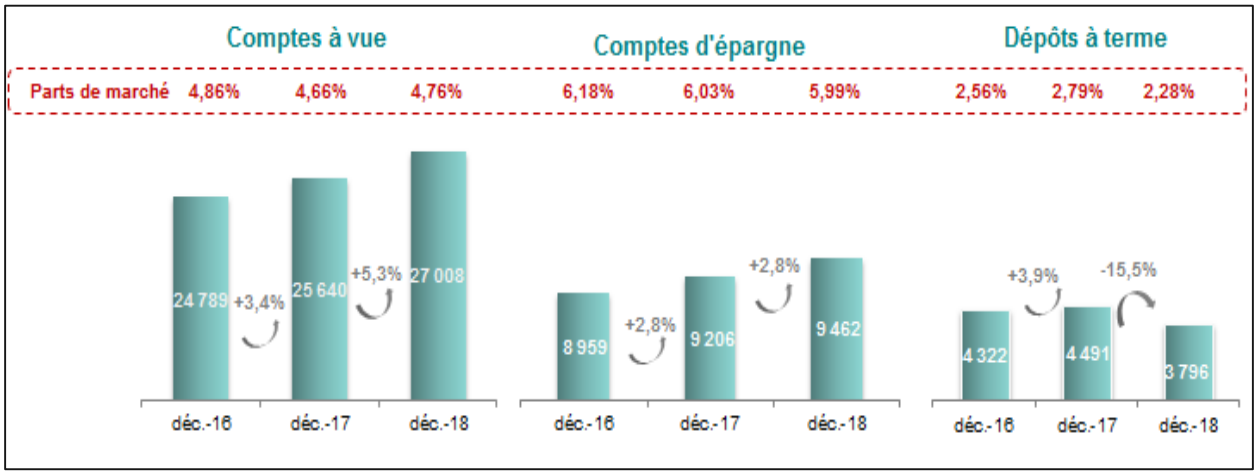
Les dépôts à terme enregistrent une chute volontariste de 15,5%, compte tenu de la politique de taux adoptée**.**

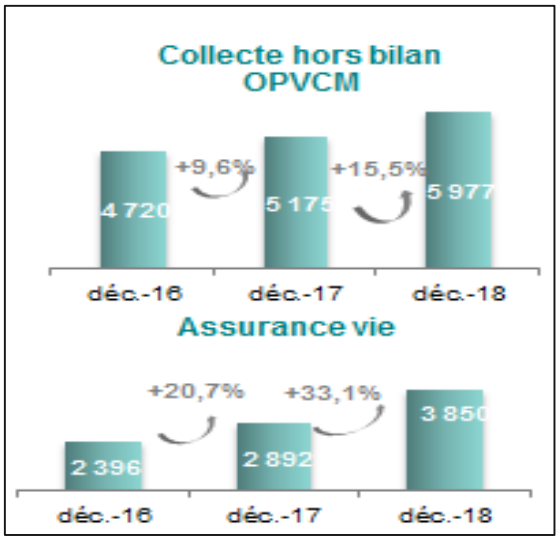
Les ressources hors bilan progressent de 21,8%

Les ressources hors bilan profitant de la dynamique des activités OPCVM (+15,5%), soit un gain de 44 pbs en part de marché.

L'assurance-vie accélère avec une progression de 33,1%, favorisée par le dispositif terrain ancré et l'animation d'un challenge «Liberis Patrimoine».

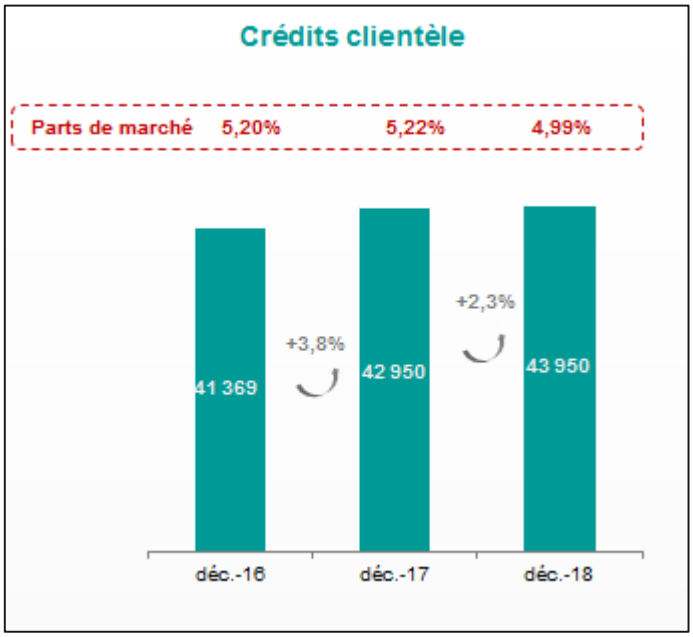
Crédit du Maroc - Analyse de l'activité -





2-3-2-Les crédits

Crédits clientèle : une évolution de 2,3% des encours tirés par les crédits aux particuliers et les crédits court terme, 3,1 % hors créances en souffrance



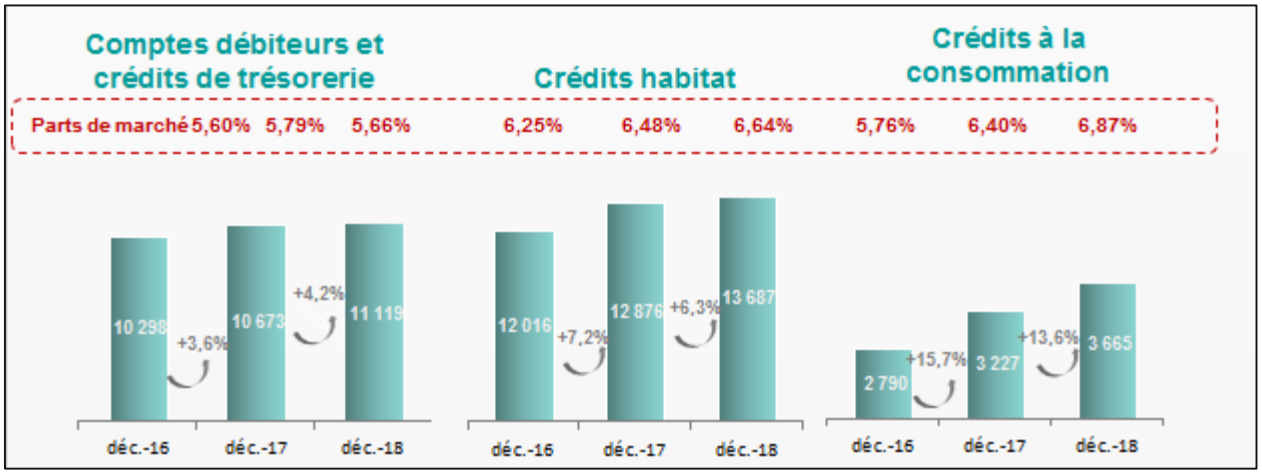
Le crédit habitat enregistre une progression de 6,3% par rapport à 2017 faisant passer la part de marché du Crédit du Maroc de 6,48% en décembre 2017 à 6,64% en décembre 2018, soit +16 pbs et un taux de captation à fin décembre de 11%.

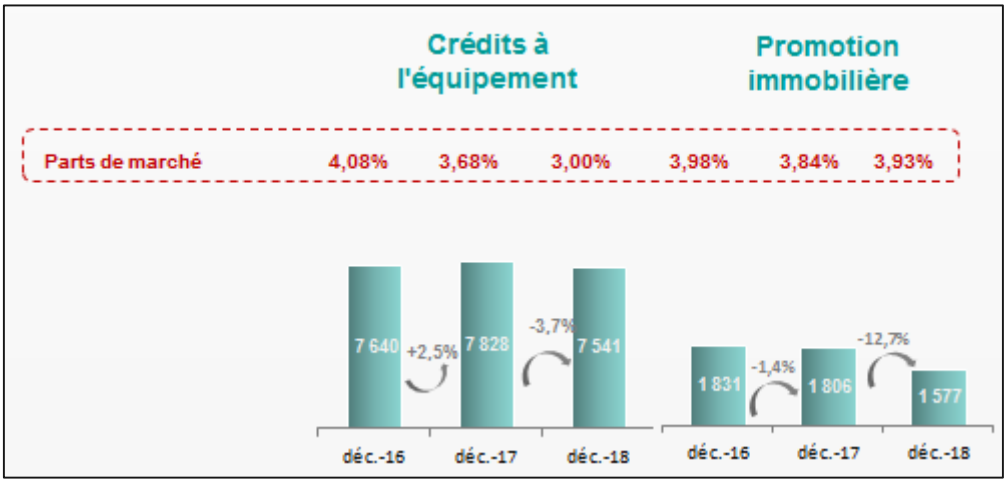
Le crédit à la consommation affiche une forte croissance avec une part de captation de 15% renforçant sa part de marché de 47 pbs pour atteindre 6,87%. Cette performance est le résultat des actions de la pré-attribution, d'un dispositif d'accompagnement terrain soutenu et de la revue de notre politique d'octroi.

L'encours crédits à l'équipement enregistre une baisse de 287 MDH, soit -3,7% qui s'explique principalement par quelques remboursement anticipés.

Les crédits de trésorerie/comptes débiteurs évoluent de 4,2%. Cette performance confirme le bon comportement tout au long de l'année sur les crédits court terme avec une progression sur le seul mois de décembre de 1 526 MDH.

Les crédits de la promotion immobilière affichent une baisse de 12,7% dans un marché en recul.


Comptes débiteurs et crédits de trésorerie
Crédits habitat
Crédits à la consommation
Parts de marché 5,60% 5,79% 5,66% 6,25% 6,48% 6,64% 5,76% 6,40% 6,87%
10 298
+3,6%
10 673
+4,2%
11 119
déc.-16
déc.-17
déc.-18
12 016
+7,2%
12 876
+6,3%
13 687
déc.-16
déc.-17
déc.-18
2 790
+15,7%
3 227
+13,6%
3 665
déc.-16
déc.-17
déc.-18


Crédits à l'équipement
Promotion immobilière
Parts de marché 4,08% 3,68% 3,00% 3,98% 3,84% 3,93%
7 640
+2,5%
7 828
-3,7%
7 541
déc.-16
déc.-17
déc.-18
1 831
-1,4%
1 806
-12,7%
1 577
déc.-16
déc.-17
déc.-18

Crédit du Maroc

- Analyse des risques -

En dépit de la hausse du coût du risque constatée en 2018, le profil de risque est en constante amélioration, contrairement à la tendance du marché.

Le taux de couverture s'est légèrement dégradé par rapport à 2017, notamment du fait de la radiation.

Le taux du coût du risque global passe de 0,21% à 0,30%, mais reste à des niveaux bas historiquement.

L'année 2018 a été marquée par :

- une baisse des créances en souffrances illustrée par un taux de créances douteuses et litigieuses à 7,5% à fin 2018 contre 8,4% à fin 2017 ;
- quatre campagnes de radiation portant le portefeuille radié au titre de l'année 2018 à 603 millions de dirhams ;
- renforcement de l'usage de la provision pour risques généraux comme coussin de sécurité pour un meilleur pilotage et anticipation des risques.

Crédit du Maroc

- Analyse des comptes -

1. Comptes consolidés

1.1 Le périmètre de consolidation du Crédit du Maroc

Les états financiers consolidés incluent les comptes du Crédit du Maroc et ceux de toutes les sociétés sur lesquelles, selon les dispositions des normes IFRS, le Crédit du Maroc dispose d'un pouvoir de contrôle.

Ainsi, le périmètre de consolidation du Groupe Crédit du Maroc se définit comme suit :

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

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

1.2 Compte de résultat consolidé

Chiffres en MDH	déc-17	déc-18	Variation MDH	Variation %
Produit net bancaire	**2 184,6**	**2 303,1**	**118,5**	**5,4%**
Marge nette d'intérêt	1 717,3	1 789,8	72,5	4,2%
Marge sur commission	366,6	400,7	34,1	9,3%
Résultat opérations de marché	176,9	191,6	14,7	8,3%
Divers PNB	- 76,2	- 79,0	- 2,8	3,7%
Charges générales d'exploitation	1 186,3	1 249,5	63,2	5,3%
Résultat brut d'exploitation	**998,2**	**1 053,5**	**55,3**	**5,5%**
Coût du risque	412,1	301,3	- 110,8	-26,9%
Résultat d'exploitation	**586,1**	**752,2**	**166,1**	**28,3%**
Gains ou pertes nets sur autres actifs	9,1	142,9	133,8	>100%
Résultat avant Impôt	**595,2**	**895,1**	**299,9**	**50,4%**
Impôts	234,4	301,1	66,7	28,4%
Résultat net d'impôt des activités arrêtées	0,1	-	- 0,1	<100%
Résultat net	**360,8**	**594,0**	**233,1**	**64,6%**
Résultat net part du groupe	**365,4**	**589,2**	**223,8**	**61,2%**
Coefficient d'exploitation	54,3%	54,3%	**-0,1 pt**	

Le résultat net consolidé part du groupe Crédit du Maroc affiche une nette augmentation de 61,2% pour atteindre 589,2 MDH à fin décembre 2018.

Le produit net bancaire progresse de 5,4% à 2 303,1 MDH à fin décembre 2018 et résulte de :

-l'évolution positive de 4,2% de la marge d'intérêt (soit 72,5 MDH) portée par Crédit du Maroc pour 64,4 MDH et CDM Offshore pour 2,8 MDH qui profitent des effets de la dynamique commerciale ;

-la progression de 9,3% de la marge sur commissions (soit 34,1 MDH), portée par Crédit du Maroc à hauteur de 27,7 MDH et Crédit du Maroc Assurances pour 9,1 MDH ;

-l'augmentation de +8,3% du résultat de marché en lien avec la bonne tenue du résultat de change ;

-la dégradation de la rubrique « divers PNB » de 3,7%.

Les charges générales d'exploitation enregistrent une hausse annuelle de 63,2 MDH (soit 5,3%) en intégrant des effets exceptionnels relatifs au nouveau projet du siège. Hors cet effet, leur évolution est maîtrisée à 1,6%.

Le coût du risque consolidé enregistre une baisse annuelle de 26,9% à 301,3 MDH et intègre une dotation pour risques opérationnels de 81,9 MDH. A noter que l'amélioration du niveau de coût du risque a été enregistrée au niveau de Crédit du Maroc pour 28,9% et au niveau de CDM Leasing et Factoring pour 38,4%.

2. Comptes IFRS

2.1 Compte de résultat : Crédit du Maroc IFRS

Chiffres en MDH	déc-17	déc-18	Variation MDH	Variation %
Produit net bancaire	**2 120,7**	**2 206,6**	**85,8**	**4,0%**
Marge nette d'intérêt	1 666,8	1 731,2	64,4	3,9%
Marge sur commission	292,6	320,3	27,7	9,5%
Résultat opérations de marché	235,6	230,2	- 5,4	-2,3%
Divers PNB	- 74,3	- 75,2	- 0,9	1,2%
Charges générales d'exploitation	**1 151,2**	**1 172,8**	**21,5**	**1,9%**
Résultat brut d'exploitation	**969,5**	**1 033,8**	**64,3**	**6,6%**
Coût du risque	388,5	275,9	- 112,6	-29,0%
Résultat d'exploitation	**581,0**	**757,9**	**176,9**	**30,4%**
Impôts	188,0	263,0	75,0	39,9%
Résultat net d'impôt des activités arrêtées	0,1	-	- 0,1	<100%
Résultat net	**387,5**	**494,7**	**107,2**	**27,7%**
Coefficient d'exploitation	54,3%	53,1%	**-1,1 pt**	

Le résultat net IFRS du Crédit du Maroc affiche une hausse de 27,7% pour atteindre 494,7 MDH à fin décembre 2018.

Le produit net bancaire évolue de 4,0% à 2 206,6 MDH par rapport à fin décembre 2017. Cette performance résulte de l'amélioration de la marge d'intérêt de 64,4 MDH, soit 3,9%, (résultant principalement d'un effet volume) et la hausse de +27,7 MDH de la marge sur commissions, soit 9,5% (portée par le développement du fonds de commerce, les activités monétiques et les activités de commerce international).

Par ailleurs, le résultat des activités de marché affiche une légère baisse de 5,4 MDH découlant d'un effet de base 2017 sur le résultat de placement.

Les charges générales d'exploitation enregistrent une hausse annuelle de 21,5 MDH (soit 1,9%) portée par les impôts et taxes pour 15,7 MDH (impact impôt sur le revenu), les amortissements pour 6,4 MDH et les honoraires pour 6,7 MDH.

Ces éléments sont compensés par la baisse des charges bancaires de 4,7 MDH (frais d'affranchissement), des frais de téléphonie de 1,7 MDH et des charges RH de 10,6 MDH (effet de base 2017).

Le coût du risque ressort en baisse de 29,0% (soit 112,6 MDH).

2.2 Produit net bancaire : Crédit du Maroc IFRS

Chiffres en MDH	déc-17	déc-18	Variation	
			MDH	%
Produit net bancaire	**2 120,7**	**2 206,6**	**85,8**	**4,0%**
Marge nette d'intérêt	1 666,8	1 731,2	64,4	3,9%
Marge sur commission	292,6	320,3	27,7	9,5%
Résultat opérations de marché	235,6	230,2	-5,4	-2,3%
Divers PNB	-74,3	-75,2	-0,9	1,2%

Le produit net bancaire du Crédit du Maroc évolue de 4,0% à 2 206,6 MDH. Cette performance est portée par :

- la hausse de 9,5% de la marge sur commissions, portée principalement par les opérations de caisse 14,2 MDH, les activités monétiques pour 9,2 MDH et les activités de commerce international pour +4,7 MDH (augmentation des volumes de transactions en 2018) ;

- la hausse de la marge d'intérêt commerciale de 89,1 MDH, la hausse de la marge recouvrement de 3,9 MDH et le recul de la marge de trésorerie et ALM de 28,7 MDH ;

- la baisse maîtrisée de 2,3% du résultat de marché en lien avec les baisses du résultat de placement (-51,7 MDH en raison de l'effet de base 2017) et du résultat obligataire (-17,1 MDH) compensées en grande partie par une hausse de 63,6 MDH du résultat des opérations de change ;

- la hausse de la rubrique «divers PNB» de 0,9 MDH portée par l'évolution de la cotisation au fonds de garantie des déposants.

2.3 Charges générales d'exploitation : Crédit du Maroc IFRS

Chiffres en MDH	déc-17	déc-18	Variation en MDH	Variation en %
CHARGES GENERALES D'EXPLOITATION	**1 151,2**	**1 172,8**	**21,6**	**1,9%**
Frais de personnel	692,3	673,2	- 19,2	-2,8%
Impôts et taxes	28,9	44,4	15,5	53,6%
Autres charges d'exploitation	325,5	344,3	18,8	5,8%
Amortissements	104,4	110,9	6,5	6,2%

Les charges générales d'exploitation sont en hausse de 21,6 MDH (soit +1,9%) par rapport à l'année 2017. Cette hausse s'explique principalement par les augmentations suivantes :

- les impôts et taxes : +15,5 MDH ;

- les honoraires : +6,7 MDH ;

- les redevances des logiciels : +2,2 MDH principalement sur la banque participative ;

- les frais d'actes et de contentieux : +2,9 MDH ;

- les frais liés à l'activité du crédit à la consommation : +1,6 MDH en lien avec la hausse de la production ;

- les amortissements : +6,4 MDH, conséquence directe du budget investissement.

2.4 Coût du risque : Crédit du Maroc IFRS

Chiffres en MDH	déc-17	déc-18	Variation	
			MDH	%
Coût du risque	**388,5**	**275,9**	**-112,6**	**-29,0%**
risque de contrepartie	226,3	194,0	-32,3	-14,3%
risque operationnel	162,2	81,9	-80,3	-49,5%

Le coût du risque s'inscrit en baisse de 29,0% à 275,9 MDH à fin décembre 2018. Les principales évolutions par marché se présentent comme suit :

- une amélioration notable du coût du risque corporate ;

- une hausse du coût du risque sur le marché des particuliers.

Le taux de couverture global Crédit du Maroc évolue à 94,2% à fin décembre 2018 contre 88,7% à fin décembre 2017, porté principalement par l'impact IFRS9.

Le coût du risque opérationnel se situe à 81,9 MDH à fin décembre 2018 contre 162,2 MDH une année auparavant.

3. Comptes sociaux : comptes de résultat du Crédit du Maroc

Chiffres en MDH	déc-17	déc-18	variation MDH	variation %
Produit net bancaire	**2 077,1**	**2 168,4**	**91,3**	**4,4%**
Marge d'intérêts	1 634,8	1 700,6	65,7	4,0%
Marge sur commissions	291,7	324,0	32,3	11,1%
Résultat opérations de marché	166,2	177,7	11,5	6,9%
Divers PNB	-15,7	-33,9	-18,2	>100%
Charges générales d'exploitation	**1 197,0**	**1 198,9**	**1,9**	**0,2%**
Résultat brut d'exploitation	**895,9**	**987,4**	**91,5**	**10,2%**
Coût du risque	354,3	365,7	11,4	3,2%
Résultat courant	**541,7**	**621,7**	**80,1**	**14,8%**
Résultat non courant	**-29,5**	**-38,7**	**-9,3**	**31,4%**
Impôts	203,3	252,5	49,2	24,2%
Résultat net	**308,9**	**330,5**	**21,7**	**7,0%**
Coefficient d'exploitation	57,6%	55,3%	**-2,34 pt**	

Le résultat net social affiche une hausse de 7,0% pour s'établir à 330,5 MDH à fin décembre 2018.

Le produit net bancaire progresse de 4,4% à 2 168,4 MDH. Cette évolution découle de :

-la hausse de la marge d'intérêt de 65,7 MDH (+4,0%) ;

-l'évolution de la marge sur commissions de 32,3 MDH (+11,1%) ;

-l'évolution du résultat de marché de 11,5 MDH (+6,9%) en lien avec l'amélioration des activités de change ;

- le repli de la rubrique « divers PNB » en raison d'un effet de base 2017 relatif aux dividendes de CDM Capital (21 MDH).

Les charges générales d'exploitation sont quasi stables à 1 199 MDH et intègrent principalement une baisse des frais du personnel (effet de base 2017) qui compense la hausse enregistrée sur les honoraires de 9 MDH, les frais d'acte pour 6 MDH et les frais d'entretien et réparation de 4 MDH.

Le coût du risque en social ressort en hausse de 3,2% pour se situer à 365,7 MDH. Il intègre une dotation sur le risque de contrepartie pour 154,0 MDH, une dotation en PRG de 141,3 MDH et une dotation sur risques opérationnels de 62 MDH.

Le résultat non courant recule de 31,4% et intègre les impacts de l'impôt sur le revenu en hausse de 16 MDH sur 2018.

4. Comptes des filiales

4.1 Crédit du Maroc Capital

Crédit du Maroc Capital affiche un PNB de 11,3 MDH en baisse de 18,2% due principalement à la baisse des volumes sur le marché boursier.

Les charges générales d'exploitation se situent à 6,4 MDH en hausse de 10,9%, induite principalement par un effet de base 2017.

Le résultat net ressort excédentaire à 4,2 MDH en baisse de 34,9% qui découle directement du recul de l'activité.

Chiffres en KDH	Réalisations		%
	déc-17	déc-18	
Produit net bancaire	**13 806,1**	**11 288,2**	**-18,2%**
Charges générales d'exploitation	-5 771,4	-6 398,4	10,9%
Résultat brut d'exploitation	**8 034,7**	**4 889,8**	**-39,1%**

4.2 Crédit du Maroc Patrimoine

Crédit du Maroc Patrimoine affiche un PNB en hausse de 3,4% pour s'établir à 14,6 MDH. Cette progression est due essentiellement à l'augmentation de l'encours cumulé en 2018.

Les charges générales d'exploitation s'élèvent à 6,0 MDH, en hausse de 2,9%.

Le résultat net progresse de 6,6% par rapport à 2017.

Chiffres en KDH	Réalisations		%
	déc-17	déc-18	
Produit net bancaire	**14 101,0**	**14 575,5**	**3,4%**
Charges générales d'exploitation	-5 883,0	-6 051,0	2,9%
Résultat brut d'exploitation	**8 218,0**	**8 524,5**	**3,7%**
Résultat net	**5 643,0**	**6 013,7**	**6,6%**

4.3 Crédit du Maroc Assurances

Crédit du Maroc Assurances réalise un PNB en progression de 17,3%. Cette croissance est le résultat de l'enrichissement de la gamme des produits d'assurance et de la bonne dynamique commerciale.

Les charges générales d'exploitation s'établissent à 5,0 MDH en hausse de 63,8%, induite essentiellement par des éléments exceptionnels.

Le résultat net s'établit à 38,2 MDH, en accroissement de 14,8%.

Chiffres en KDH	Réalisations		%
	déc-17	déc-18	
Produit net bancaire	**51 368,0**	**60 240,5**	**17,3%**
Charges générales d'exploitation	-3 068,0	-5 024,1	63,8%
Résultat brut d'exploitation	**48 300,0**	**55 216,4**	**14,3%**
Résultat net	**33 319,8**	**38 239,3**	**14,8%**

4.4 Crédit du Maroc Leasing et Factoring

a- Activité leasing

Le crédit-bail mobilier enregistre une croissance de 37,9% à fin décembre. Par ailleurs, le crédit-bail immobilier ressort en repli de 51,5%

b- Activité factoring

L'activité factoring est marquée par une baisse de 3,9% par rapport à 2017 :

- un chiffre d'affaires acheté de 565 MDH contre 588 MDH en 2017, soit -3,9% ;

- un chiffre d'affaires signé de 277 MDH contre 502 MDH en 2017, soit -46,2%.

c- Résultats financiers à fin décembre 2018

Au titre de l'année 2018, le PNB du Crédit du Maroc Leasing et Factoring baisse de 4,8%. En effet :

- le PNB Leasing ressort à 45,3 MDH en baisse de -6,8%, intégrant l'effet de désactualisation ;

- le PNB factoring s'élève à 9,2 MDH en hausse de +6,1%.

Le coût du risque ressort à 14,6 MDH (5,3 MDH sur le leasing et 9,3 MDH sur le factoring). De son côté, le coût du risque de contrepartie se situe à 3,9 MDH.

Le résultat net à fin décembre 2018 s'établit à 14,4 MDH contre 13,6 MDH en 2017.

Chiffres en KDH	Réalisations		%
	déc-17	déc.-18	
Produit net bancaire	**57 214,6**	**54 461,3**	**-4,8%**
Charges générales d'exploitation	-24 335,1	-21 754,4	-10,6%
Résultat brut d'exploitation	**32 879,5**	**32 706,9**	**-0,5%**
Coût du risque	-23 700,2	-14 601,2	-38,4%
Résultat net	**-13 624,4**	**14 434,4**	**ns**

4.5 Crédit du Maroc Offshore – Banque offshore

Le PNB ressort en progression de 79,7% sous l'effet de l'augmentation importante des encours clientèle (582 MDH à fin 2018 contre 135 MDH une année auparavant).

Les charges générales d'exploitation ressortent à 3,0 MDH en baisse de 10,8%.

Le résultat net affiche une progression de 149,8%.

Chiffres en KDH	Réalisations		%
	déc.-17	déc.-18	
Produit net bancaire	**8 092,3**	**14 545,1**	**79,7%**
Charges générales d'exploitation	-3 409,2	-3 040,7	-10,8%
Résultat brut d'exploitation	**4 683,1**	**11 504,3**	**145,7%**
Résultat net	**2 950,4**	**7 369,2**	**149,8%**

4.6 Société Immobilière et Financière Marocaine (SIFIM)

A fin décembre 2018, le PNB SIFIM enregistre une baisse de 54,2%.

Les charges générales d'exploitation ressortent à 44,6 MDH, due principalement au passage en charge des immobilisations en cours relatives à l'ancien projet.

SIFIM dégage une plus-value de 91 MDH principalement suite à la cession d'une partie du terrain les Arènes.

Le résultat net ressort à 32,0 MDH contre 3 MDH une année auparavant.

Chiffres en KDH	Réalisations		%
	déc-17	déc-18	
Produit net bancaire	**-6 983,7**	**-3 200,5**	**-54,2%**
Charges générales d'exploitation	-2 015,3	-44 611,1	ns
Résultat brut d'exploitation	**-8 999,0**	**-47 810,6**	**ns**
Résultat net	**2 979,0**	**32 013,9**	**ns**

Perspectives d’avenir

Ces réalisations honorables reflètent la réussite de la stratégie globale adoptée par Crédit du Maroc dans le cadre de son projet d'entreprise CAP 2020. En effet, la banque continue à faire preuve de résilience dans un contexte économique peu clément et parvient à améliorer nettement sa rentabilité.

Dans ce sillage, le Crédit du Maroc se réinvente, en continu, pour ses clients à travers la digitalisation accélérée de ses processus et activités dans un marché hautement concurrentiel. Cette démarche se trouve couronnée par le lancement du nouveau portail Web d'Arreda www.arreda.ma, un site taillé sur mesure pour convenir aux nouveaux usages digitaux.

Par ailleurs, Crédit du Maroc continue d'être la banque qui se réinvente à travers, notamment, sa récente offre du crédit habitat qui accompagne le client dans son projet de vie de manière complète et personnalisée. Pour ce faire, Crédit du Maroc a lancé immobilier.creditdumaroc.ma, son nouveau site entièrement dédié à l'univers des prêts immobiliers. Fondé sur le savoir-faire du groupe Crédit Agricole en « e-immobilier », Crédit du Maroc vise à devenir le point de référence pour tous ceux qui sont à la recherche de solutions de financement.

Franchissant une étape supplémentaire dans son engagement sociétal, la banque se félicite du lancement de la « Fondation Crédit du Maroc ». A cet effet, la banque se donne comme mission de développer l'inclusion des personnes en situation de vulnérabilité et favoriser l'autonomie économique des bénéficiaires en investissant dans des projets créateurs de valeur sociale et d'innovation durable.

Proposition d'affectation du résultat

Le Directoire propose d'affecter le bénéfice net de l’exercice 2018 comme suit :

- bénéfice net : 330 534 829,21 dirhams
- report à nouveau antérieur : 575 087 985,11 dirhams
- bénéfice distribuable : 905 622 814,32 dirhams
- dividendes : - 87 049 712,00 dirhams
- solde à reporter à nouveau : 818 573 102,32 dirhams

En conséquence de cette affectation, il sera attribué à chacune des 10 881 214 actions composant le capital social, un dividende brut de 8 (huit) dirhams par action.

Le taux de distribution du résultat 2018 sera ainsi de 26,3%.

Annexe 1 : Etats de synthèse comptes sociaux

BILAN
AU 31/12/2018

en milliers de DH

ACTIF	31/12/2018	31/12/2017	VARIATION	
			ABSOLUE	EN %
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	**1 751 520**	**1 061 134**	**690 385**	**65,1%**
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	**5 531 751**	**4 288 585**	**1 243 166**	**29,0%**
. A vue	897 583	1 184 650	- 287 067	-24,2%
. A terme	4 634 168	3 103 935	1 530 233	49,3%
Créances sur la clientèle	**38 559 628**	**38 114 724**	**444 904**	**1,2%**
. Crédits de trésorerie et à la consommation	13 865 916	13 104 857	761 059	5,8%
. Crédits à l'équipement	6 122 298	7 211 667	- 1 089 369	-15,1%
. Crédits immobiliers	15 963 081	15 166 284	796 797	5,3%
. Autres crédits	2 608 333	2 631 916	- 23 583	-0,9%
Créances acquises par affacturage	**694 941**	-	**694 941**	
Titres de transaction et de placement	**6 207 315**	**6 709 980**	**- 502 665**	**-7,5%**
. Bons du Trésor et valeurs assimilées	4 680 680	5 552 316	- 871 635	-15,7%
. Autres titres de créance	1 460 503	1 091 533	368 970	33,8%
. Titres de propriété	66 132	66 132		
Autres actifs	**257 834**	**265 694**	**- 7 861**	**-3,0%**
Titres d'investissement	-	-	-	
. Bons du Trésor et valeurs assimilées	-	-	-	
. Autres titres de créance	-	-	-	
Titres de participation et emplois assimilés	**469 412**	**340 959**	**128 453**	**37,7%**
Créances subordonnées	-	-	-	
Immobilisations données en crédit-bail et en location	-	-	-	
Immobilisations incorporelles	**187 190**	**154 498**	**32 693**	**21,2%**
Immobilisations corporelles	**979 672**	**887 705**	**91 967**	**10,4%**
Total de l'Actif	**54 639 263**	**51 823 281**	**2 815 982**	**5,4%**

BILAN
AU 31/12/2018

en milliers de DH

PASSIF	31/12/2018	31/12/2017	VARIATION	
			ABSOLUE	EN %
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	**81**	**8 436**	**- 8 355**	**-99,0%**
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	**2 139 648**	**1 276 660**	**862 988**	**67,6%**
. A vue	358 483	715 108	- 356 624	-49,9%
. A terme	1 781 165	561 553	1 219 613	>100%
Dépôts de la clientèle	**41 371 657**	**40 473 217**	**898 440**	**2,2%**
. Comptes à vue créditeurs	27 054 732	25 743 891	1 310 840	5,1%
. Comptes d'épargne	9 525 044	9 265 525	259 519	2,8%
. Dépôts à terme	3 795 207	4 487 106	- 691 900	-15,4%
. Autres comptes créditeurs	996 674	976 694	19 980	2,0%
Titres de créance émis	**2 930 180**	**2 127 343**	**802 836**	**37,7%**
. Titres de créance négociables	2 930 180	2 127 343	802 836	37,7%
. Emprunts obligataires	-	-	-	
. Autres titres de créance émis	-	-	-	
Autres passifs	**623 222**	**567 519**	**55 703**	**9,8%**
Provisions pour risques et charges	**1 187 197**	**979 325**	**207 872**	**21,2%**
Provisions réglementées	-	-	-	
Subventions, fonds publics affectés et fonds spéciaux de garantie	-	-	-	
Dettes subordonnées	**1 767 576**	**2 025 444**	**- 257 868**	**-12,7%**
Ecarts de réévaluation	-	-	-	
Réserves et primes liées au capital	**2 625 959**	**2 625 959**	-	
Capital	**1 088 121**	**1 088 121**	-	
Actionnaires. Capital non versé (-)	-	-	-	
Report à nouveau (+/-)	**575 088**	**342 387**	**232 701**	**68,0%**
Résultats nets en instance d'affectation (+/-)	-	-	-	
Résultat net de l'exercice (+/-)	**330 535**	**308 869**	**21 666**	**7,0%**
Total du Passif	**54 639 263**	**51 823 281**	**2 815 982**	**5,4%**

HORS BILAN
AU 31/12/2018

en milliers de DH

LIBELLE	31/12/2018	31/12/2017	VARIATION	
			ABSOLUE	EN %
ENGAGEMENTS DONNES	**13 376 965**	**13 208 476**	**168 488**	**1,3%**
Engagements de financement donnés en faveur d'établissements de crédit et assimilés	-	-	-	
Engagements de financement donnés en faveur de la clientèle	4 802 654	4 955 314	- 152 661	-3,1%
Engagements de garantie d'ordre d'établissements de crédit et assimilés	4 581 290	4 558 986	22 304	0,5%
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	3 993 021	3 694 176	298 845	8,1%
Titres achetés à réméré	-	-	-	
Autres titres à livrer	-	-	-	
ENGAGEMENTS RECUS	**1 621 808**	**2 674 189**	**- 1 052 381**	**-39,4%**
Engagements de financement reçus d'établissements de crédit et assimilés	-	-		
Engagements de garantie reçus d'établissements de crédit et assimilés	1 621 808	2 674 189	- 1 052 381	-39,4%
Engagements de garantie reçus de l'Etat et d'organismes de garantie divers	-	-	-	
Titres vendus à réméré	-	-	-	
Autres titres à recevoir	-	-	-	

COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES

AU 31/12/2018

en milliers de DH

LIBELLE	31/12/2018	31/12/2017	VARIATION	
			ABSOLUE	EN %
PRODUITS D'EXPLOITATION BANCAIRE	**2 806 786**	**2 739 750**	**67 035**	**2,4%**
Intérêts et produits assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	145 362	143 002	2 360	1,7%
Intérêts et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	1 938 052	1 886 365	51 687	2,7%
Intérêts et produits assimilés sur titres de créance	117 033	117 594	- 561	-0,5%
Produits sur titres de propriété	53 386	71 986	- 18 601	-25,8%
Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-	-	
Commissions sur prestations de service	360 895	321 743	39 153	12,2%
Autres produits bancaires	192 057	199 060	- 7 003	-3,5%
CHARGES D'EXPLOITATION BANCAIRE	**638 418**	**662 644**	**- 24 226**	**-3,7%**
Intérêts et charges assimilées sur opérations avec les établissements de crédit	35 757	26 002	9 755	37,5%
Intérêts et charges assimilées sur opérations avec la clientèle	313 395	321 213	- 7 817	-2,4%
Intérêts et charges assimilées sur titres de créance émis	150 730	164 927	- 14 197	-8,6%
Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-	-	-
Autres charges bancaires	138 535	150 502	- 11 967	-8,0%
PRODUIT NET BANCAIRE	**2 168 368**	**2 077 106**	**91 261**	**4,4%**
Produits d'exploitation non bancaire	20 740	15 803	4 938	31,2%
Charges d'exploitation non bancaire	249	2	247	-
CHARGES GENERALES D'EXPLOITATION	**1 198 893**	**1 196 960**	**1 933**	**0,2%**
Charges de personnel	677 144	694 347	- 17 203	-2,5%
Impôts et taxes	21 625	20 424	1 201	5,9%
Charges externes	368 083	360 856	7 227	2,0%
Autres charges générales d'exploitation	4 786	- 2 532	7 318	NS
Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	127 255	123 865	3 390	2,7%
DOTATIONS AUX PROVISIONS ET PERTES SUR CREANCES IRRECOUVRABLES	**1 484 060**	**849 788**	**634 272**	**74,6%**
Dotations aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	597 637	378 845	218 792	57,8%
Pertes sur créances irrécouvrables	601 372	172 132	429 240	249,4%
Autres dotations aux provisions	285 051	298 811	- 13 760	-4,6%
REPRISES DE PROVISIONS ET RECUPERATIONS SUR CREANCES AMORTIES	**1 115 833**	**495 497**	**620 336**	**>100%**
Reprises de provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	1 015 416	429 627	585 788	136,3%
Récupérations sur créances amorties	29 580	14 919	14 660	98,3%
Autres reprises de provisions	70 837	50 950	19 887	39,0%
RESULTAT COURANT	**621 739**	**541 656**	**80 083**	**14,8%**
Produits non courants	1 955	1 757	198	11,3%
Charges non courantes	40 698	31 242	9 456	30,3%
RESULTAT AVANT IMPOTS	**582 996**	**512 171**	**70 825**	**13,8%**
Impôts sur les résultats	252 461	203 302	49 159	24,2%
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	**330 535**	**308 869**	**21 666**	**7,0%**

ETAT DES SOLDES DE GESTION

AU 31/12/2018

I - TABLEAU DE FORMATION DES RESULTATS

en milliers de DH

LIBELLE	31/12/2018	31/12/2017	VARIATION	
			ABSOLUE	EN %
+ Intérêts et produits assimilés	2 200 447	2 146 961	53 486	2,5%
- Intérêts et charges assimilées	499 883	512 142	- 12 260	-2,4%
MARGE D'INTERET	**1 700 565**	**1 634 819**	**65 746**	**4,0%**
+ Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-		
- Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-		
Résultat des opérations de crédit-bail et de location				
+ Commissions perçues	366 493	325 498	40 995	12,6%
- Commissions servies	42 483	33 778	8 706	25,8%
	-	-		
Marge sur commissions	**324 010**	**291 720**	**32 289**	**11,1%**
± Résultat des opérations sur titres de transaction	34 239	51 087	- 16 848	-33,0%
± Résultat des opérations sur titres de placement	- 141	32 472	- 32 614	-100,4%
± Résultat des opérations de change	143 594	82 675	60 919	73,7%
± Résultat des opérations sur produits dérivés	-	-	-	
Résultat des opérations de marché	**177 692**	**166 235**	**11 457**	**6,9%**
+ Divers autres produits bancaires	53 474	73 132	- 19 657	-26,9%
- Diverses autres charges bancaires	87 373	88 800	- 1 426	-1,6%
PRODUIT NET BANCAIRE	**2 168 368**	**2 077 106**	**91 261**	**4,4%**
± Résultat des opérations sur immobilisations financières	- 2 547	-	- 2 547	
+ Autres produits d'exploitation non bancaire	20 740	15 803	4 938	31,25%
- Autres charges d'exploitation non bancaire	249	2	247	-
- Charges générales d'exploitation	1 198 893	1 196 960	1 933	0,2%
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	**987 419**	**895 947**	**91 472**	**10,2%**
± Dotations nettes des reprises aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	- 154 014	- 106 430	- 47 584	44,7%
± Autres dotations nettes des reprises aux provisions	- 211 666	- 247 861	36 194	-14,6%
RESULTAT COURANT	**621 739**	**541 656**	**80 083**	**14,8%**
RESULTAT NON COURANT	**- 38 743**	**- 29 485**	**- 9 258**	**31,4%**
- Impôts sur les résultats	252 461	203 302	49 159	24,2%
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	**330 535**	**308 869**	**21 666**	**7,0%**

ETAT DES SOLDES DE GESTION
AU 31/12/2018

II - CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT

en milliers de DH

LIBELLE	31/12/2018	31/12/2017	VARIATION	
			ABSOLUE	EN %
± RESULTAT NET DE L'EXERCICE	**330 535**	**308 869**	**21 666**	**7,0%**
+ Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	127 255	123 865	3 390	2,7%
+ Dotations aux provisions pour dépréciation des immobilisations financières	2 638	-	2 638	
+ Dotations aux provisions pour risques généraux	141 693	117 523	24 169	20,6%
+ Dotations aux provisions réglementées	-	-		
+ Dotations non courantes	-	-		
- Reprises de provisions	91	16 444	- 16 353	-99%
- Plus-values de cession sur immobilisations incorporelles et corporelles	1 022	2 740	- 1 718	-63%
+ Moins-values de cession sur immobilisations incorporelles et corporelles	249	2	247	NS
- Plus-values de cession sur immobilisations financières	-	-	-	
+ Moins-values de cession sur immobilisations financières	-	-	-	
- Reprises de subventions d'investissement reçues	-	-	-	
± CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT	**601 257**	**531 077**	**70 180**	**13,2%**
- Bénéfices distribués	87 050	76 168	10 881	14%
± AUTOFINANCEMENT	**514 207**	**454 908**	**59 299**	**13,0%**

TABLEAU DE FLUX DE TRESORERIE
AU 31/12/2018

en milliers de DH

LIBELLE	31/12/2018	31/12/2017
Produits d'exploitation bancaire perçus	2 753 173	2 664 929
Récupérations sur créances amorties	29 579	14 919
Produits d'exploitation non bancaire perçus	21 673	20 742
Charges d'exploitation bancaire versées	- 561 007	- 662 503
Charges d'exploitation non bancaire versées	- 40 698	- 31 242
Charges générales d'exploitation versées	- 1 071 637	- 1 079 016
Impôts sur les résultats versés	- 252 461	- 203 302
I - Flux de trésorerie nets provenant du compte de produits et charges	**878 622**	**724 527**
Variation de :		
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	- 1 243 208	- 146 357
Créances sur la clientèle	- 1 327 007	- 2 037 467
Titres de transaction et de placement	502 504	238 152
Autres actifs	7 860	- 166 310
Immobilisations données en crédit-bail et en location	-	-
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	862 988	- 832 308
Dépôts de la clientèle	898 439	1 566 074
Titres de créance émis	802 836	- 312 841
Autres passifs	55 702	84 289
II - Solde des variations des actifs et passifs d'exploitation	**560 114**	**- 1 606 768**
III - FLUX DE TRESORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES D'EXPLOITATION (I + II)	**1 438 736**	**- 882 241**
Produit des cessions d'immobilisations financières	-	-
Produit des cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	773	2 739
Acquisition d'immobilisations financières	- 131 090	- 19 000
Acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles	- 251 914	- 83 752
Intérêts perçus	-	2 862
Dividendes perçus	53 385	71 723
IV - FLUX DE TRESORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES D'INVESTISSEMENT	**- 328 846**	**- 25 428**
Subventions, fonds publics et fonds spéciaux de garantie reçus	-	
Emission de dettes subordonnées	- 250 000	- 297
Emission d'actions	-	-
Remboursement des capitaux propres et assimilés	-	-
Intérêts versés	- 84 982	-
Dividendes versés	- 76 168	- 108 812
V - FLUX DE TRESORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES DE FINANCEMENT	**- 411 150**	**- 109 109**
VI - VARIATION NETTE DE LA TRESORERIE (III + IV + V)	**698 740**	**- 1 016 778**
VII - TRESORERIE A L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	**1 052 698**	**2 069 477**
VIII - TRESORERIE A LA CLOTURE DE L'EXERCICE	**1 751 438**	**1 052 698**

DECOMPOSITION PAR ECHEANCE DU SOLDE DES DETTES FOURNISSEURS
au 31 décembre 2018

En milliers de DH

Dettes fournisseurs	(A) Montant des dettes A = B+C+D+E+F	(B) Montant des dettes non échues	Montant des dettes échues			
			(C) Dettes échues de moins de 30 j	(D) Dettes échues entre 31 et 60 j	(E) Dettes échues entre 61 et 90 j	(F) Dettes échues de plus de 90 j
31/12/2018	24 371	16 551	2 910	264	1 361	3 286

TITRES DE PARTICIPATION ET EMPLOIS ASSIMILES

AU 31 DECEMBRE 2018

en milliers de DH

Dénomination de la société émettrice	Secteur d'activité	capital social	Participation au capital en %	Prix d'acquisition global	Valeur comptable nette	Extrait des derniers états de synthèse			Produits inscrits au CPC de l'exercice
						Date de clôture de l'exercice	Situation nette	Résultat net	
Participations dans les entreprises liées				**271 598**	**271 598**		**373 568**	**91 392**	**43 060**
CREDIT DU MAROC OFFSHORE (en USD)	Etab. de Crédit	1 655	100,00%	7 443	7 443	31/12/2018	3 648	772	-
CREDIT DU MAROC ASSURANCE	Assurance	200	100,00%	200	200	31/12/2018	39 477	37 921	33 300
CREDIT DU MAROC CAPITAL	Financière	10 000	100,00%	9 999	9 999	31/12/2018	18 090	4 220	6 400
CREDIT DU MAROC LEASING	Etab. de Crédit	124 000	66,67%	87 347	87 347	31/12/2018	126 498	11 236	-
CREDIT DU MAROC PATRIMOINE	Financière	1 000	60,00%	600	600	31/12/2018	7 139	5 997	3 360
SIFIM	Immobiliere	168 321	100,00%	166 009	166 009	31/12/2018	178 716	31 246	-
Autres titres de participation et emplois assimilés				**54 289**	**46 896**		**-**	**-**	**6 994**
Atlasnet	Sce Informatique	8 000	31,25%	2 500	-				
Holding Sincomar	Sté Participation	300	27,97%	21	-				
ECOPARC DE BERRECHID	Industriel	55 000	16,36%	9 000	7 575				
Settapark	Industriel	40 000	16,32%	6 530	4 170				
Interbank	Etab. de Crédit	11 500	16,00%	1 840	1 840				
SOGEPOS	Industriel	35 000	13,20%	4 622	4 622				1 231
Centre Monétique Interbancaire	Etab. de Crédit	98 200	11,20%	11 000	11 000				5 500
EUROCHEQUES MAROC	Moyen de paiement	500	6,68%	33	-				
STE IMMOB INTERBANCAIRE	Financière	19 005	6,67%	1 267	1 007				
STE MAROCAINE DE GESTION DE FONDS DE GUARANTIE ET DE DEPOTS	Financière	1 000	5,88%	59	59				
AGRAM INVEST	Fonds d'investissement	40 060	5,54%	2 221	1 697				
SOGEPIB	Industriel	18 000	5,00%	900	900				263
BOURSE DE CASABLANCA	Financière	387 518	4,05%	11 765	11 765				
Divers	-	-	-	2 531	2 261				
TOTAL				**325 887**	**318 494**		**373 568**	**91 392**	**50 054**

Annexe 2 : Etats de synthèse comptes consolidés

BILAN CONSOLIDE IFRS
AU 31/12/2018

En Milliers de DH

ACTIF CONSOLIDÉ	31/12/2018	01/01/2018	31/12/2017	VARIATION	
				Montant	EN %
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	1 753 217	1 060 498	1 061 141	692 720	65,3%
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	1 832 914	2 249 528	2 096 433	- 416 614	-18,5%
Actifs financiers détenus à des fins de transactions	*1 692 297*	*2 096 433*		- 404 135	-19,3%
Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat	*140 617*	*153 096*		- 12 479	-8,2%
Instruments dérivés de couverture	-	-	-	-	-
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	4 433 248	4 525 762		- 92 514	-2,0%
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux prores recyclables	*4 433 248*	*4 525 762*		- 92 514	-2,0%
Instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables	-	-		-	-
Actifs financiers disponibles à la vente	-		*4 691 145*	-	-
Titres au coût amorti	32 821	49 050		- 16 229	-33,1%
Prêts et créances sur les Etablissemts de crédit et assimilés,au coût amorti	4 529 007	3 074 432	3 129 347	1 454 574	47,3%
Prêts et créances sur la clientèle, au coût amorti	41 012 955	39 120 858	39 334 824	1 892 097	4,8%
Ecart de réévaluation actif des portefeuilles couvert en taux	-	-	-	-	-
Placements des activités d'assurance	-	-	-	-	-
Actifs d'Impôt Exigible	84 814	146 649	146 649	- 61 835	-42,2%
Actifs d'impôt différé	278 766	293 717	216 520	- 14 950	-5,1%
Comptes de régularisation et autres actifs	498 046	273 047	273 047	224 999	82,4%
Actifs non courants destinés à être cédés	-	61 080	61 080	- 61 080	-100,0%
Participations dans des entreprises mises en équivalence	-	-	-	-	-
Immeubles de placement	-	-	-	-	-
Immobilisations corporelles	1 247 315	1 342 997	1 342 997	- 95 682	-7,1%
Immobilisations incorporelles	193 454	160 728	160 728	32 726	20,4%
Ecarts d'acquisition	-	-	-	-	-
TOTAL	**55 896 558**	**52 358 346**	**52 513 909**	**3 538 212**	**6,8%**

BILAN CONSOLIDE IFRS
AU 31/12/2018

En Milliers de DH

PASSIF CONSOLIDÉ	31/12/2018	01/01/2018	31/12/2017	VARIATION	
				Montant	EN %
Banques centrakes, Trésor public, Service des chèques postaux	3 453	8 436	8 436	- 4 983	-59,1%
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	14 722	19 282	19 282	- 4 560	-23,6%
Passifs financiers détenus à des fins de transaction	*14 722*	*19 282*		- 4 560	-23,6%
Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option	-	-		-	-
Instruments dérivés de couverture	-	-	-	-	-
Dettes envers les Etablissements de crédit et assimilés	2 894 313	1 372 314	1 372 314	1 522 000	110,9%
Dettes envers la clientèle	41 376 789	40 590 600	40 590 600	786 189	1,9%
Titres de créance émis	2 930 180	2 127 343	2 127 343	802 836	37,7%
Ecart de réévaluation passif des portefuilles couverts en taux	-	-	-	-	-
Passifs d'impôt exigibles	65 677	7 712	7 712	57 965	751,6%
Passifs d'impôt différé	187 506	180 596	192 907	6 909	3,8%
Comptes de régularisation et autres passifs	883 462	849 146	849 146	34 316	4,0%
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés	-	4 414	4 414	- 4 414	-100,0%
Provisions techniques des contrats d'assurance	-	-	-	-	-
Provisions	597 922	514 354	505 215	83 568	16,2%
Subventions et fonds assimilés	-	-	-	-	0,0%
Dettes subordonnées et fonds spéciaux de garantie	1 767 576	2 025 444	2 025 444	- 257 868	-12,7%
Capitaux propres	5 174 958	4 658 703	4 811 095	516 255	11,1%
Capital et réserves liées	3 707 386	3 707 386	3 707 386	0	0,0%
Réserves consolidées	842 890	919 541	*652 418*	- 76 652	-8,3%
Part du groupe	*800 263*	*872 511*		- *72 248*	-8,3%
Part des minoritaires	*42 626*	*47 031*		- *4 404*	-9,4%
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	30 700	31 776	38 870	- 1 075	-3,4%
Part du groupe	*30 700*	*31 776*		- 1 075	-3,4%
Part des minoritaires	-	-		-	-
Résultat net de l'exercice	593 982	-	365 391	593 982	NS
Part du groupe	*589 170*	-		589 170	NS
Part des minoritaires	*4 811*	-		4 811	NS
Intérêts minoritaires			*47 031*		
TOTAL	**55 896 558**	**52 358 346**	**52 513 909**	**3 538 212**	**6,8%**

COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE IFRS
AU 31/12/2018

En Milliers de DH

COMPTE DE RÉSULTAT	31/12/2018	31/12/2017	VARIATION	
			Montant	EN %
Intérêts, rémunérations et produits assimilés	2 297 999	2 688 297	- 390 298	-14,5%
Intérêts, rémunérations et charges assimilés	- 508 208	- 971 039	462 830	-47,7%
Marge d'Intérêt	**1 789 791**	**1 717 259**	**72 532**	**4,2%**
Commissions (Produits)	443 484	400 740	42 744	10,7%
Commissions (Charges)	- 42 757	- 34 115	- 8 642	25,3%
Marge sur Commissions	**400 728**	**366 625**	**34 102**	**9,3%**
Gains ou pertes nets résultant des couvertures de position nette	-	-	-	-
Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat	191 480	133 758	57 722	43,2%
Gains ou pertes nets sur actifs/passifs de transaction	*184 524*	-		
Gains ou pertes nets sur autres actifs/passifs à la juste valeur par résultat	*6 956*	-		
Gains ou pertes nets des instruments financiers à la juste valeur par capitaux propres	106	-		
Gains ou pertes nets sur instruments de dettes comptabilisés en capitaux propres recyclables	*106*	-		
Rémunération des instruments de capitaux propres comptabilisés en capitaux propres non recyclables (dividendes)	-	-		
Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponibles à la vente	-	*43 137*		
Gains ou pertes nets résultant de la décomptabilisation d'actifs financiers au coût amorti	-	-		
Gains ou pertes nets résultant du reclassement d'actifs financiers au coût amorti en actifs financiers à la juste valeur par résultat	-	-		
Gains ou pertes nets résultant du reclassement d'actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres en actifs financiers à la juste valeur par résultat	-	-		
Produits nets des activités d'assurance	-	-		
Produits des autres activités	8 922	12 617	- 3 695	-29,3%
Charges des autres activités	- 87 972	- 88 845	873	-1,0%
PRODUIT NET BANCAIRE	**2 303 055**	**2 184 551**	**118 504**	**5,4%**
Charges générales d'exploitation	- 1 136 811	- 1 079 973	- 56 837	5,3%
Dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations incorporelles et corporelles	- 112 707	- 106 345	- 6 362	6,0%
Résultat Brut d'Exploitation	**1 053 538**	**998 233**	**55 305**	**5,5%**
Coût du risque de crédit	- 301 330	- 412 135	110 806	-26,9%
Résultat d'Exploitation	**752 208**	**586 098**	**166 110**	**28,3%**
Quote-Part du résultat net des entreprises associées et des coentreprises mises en équivalence	-	-	-	-
Gains ou pertes nets sur autres actifs	142 888	9 091	133 797	>100%
Variations de valeur des écarts d'aquisition	-	-	-	-
Résultat avant Impôt	**895 096**	**595 188**	**299 907**	**50,4%**
Impôts sur les résultats	- 301 114	- 234 449	- 66 665	28,4%
Résultat net d'impôt des activités arrêtées ou en cours de cession	-	110	- 110	-100,0%
Résultat net	**593 982**	**360 849**	**233 133**	**64,6%**
Intérêts minoritaires	4 811	- 4 541	9 353	NS
résultat net Part du groupe	**589 170**	**365 391**	**223 780**	**61,2%**
Résultat de base par action	**54,1**	**33,6**	**20,6**	**61,2%**
Résultat dilué par action	**54,1**	**33,6**	**20,6**	**61,2%**
Résultat de base par action des activités poursuivies	**54,1**	**33,6**	**20,6**	**0,0%**
Résultat de base par action des activités abandonnées	**-**	**0,0**	**- 0,0**	**-100,0%**

GAINS ET PERTES COMPTABILISES DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES
31/12/2018

En Milliers de DH

Résultat net et gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	31/12/2018	31/12/2017
Résultat net	**593 982**	**360 849**
Éléments recyclables en résultat net :	**1 081**	**- 24 545**
Écarts de conversion (1)	600	- 2 064
Réévaluation des actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres (1) recyclables	763	- 35 710
Réévaluation des instruments dérivés de couverture (1) d'éléments recyclables	-	-
Quote-part des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres des entreprises mises en équivalence (1)	-	-
Autres éléments comptabilisés par capitaux propres et recyclables (2)	-	-
Impôts liés (1)	282	- 13 229
Éléments non recyclables en résultat net :	**- 595**	**2 266**
Réévaluation des immobilisations (1)	**-**	**-**
Réévaluation (ou écarts actuariels) au titre des régimes à prestations définies (1)	- 944	3 597
Réévaluation du risque de crédit propre des passifs financiers ayant fait l'objet d'une option de comptabilisation à la juste valeur par résultat (nb1)	-	-
Réévaluation des instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres (nb1)	-	-
Quote-part des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres sur entreprises mises en équivalence (1) non recyclables	-	-
Autres éléments comptabilisés par capitaux propres non recyclables (2)	-	-
Impôts liés (1)	- 349	1 331
Total des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	**486**	**- 22 279**
	-	
Résultat net et gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	594 468	338 570
Dont part du Groupe (ou des propriétaires de la société mère)	589 656	343 112
Dont part des intérêts minoritaires (ou participations ne donnant pas le contrôle)	4 811	- 4 541

TABLEAU DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES CONSOLIDES
AU 31/12/2018

En Milliers de DH

		Capital	Réserves liées au capital	Actions propres	Réserves et résultats consolidés	Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres recyclables	Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres non recyclables	Capitaux propres part Groupe	Intérêts minoritaires	Total
Capitaux propres clôture au 31 Décembre 2016		1 088 121	2 619 265	-	763 295	59 085		4 529 765	51 572	4 581 337
Opérations sur capital		-	-	-	-	-		-	-	-
Paiements fondés sur des actions		-	-	-	-	-		-	-	-
Opérations sur actions propres		-	-	-	-	-		-	-	-
Dividendes		-	-	-	- 108 812	-		- 108 812	-	- 108 812
Autres		-		-		-		-	-	-
Changements de méthodes comptables		-	-	-	-	-		-	-	-
Résultat de l'exercice		-	-	-	365 391	-		365 391	- 4 541	360 849
Immobilisations corporelles et incorporelles : Réevaluations et cessions	(D)	-	-	-	-	-		-	-	-
Instruments financiers : variations de juste valeur et transferts en résultat	(E)	-	-	-	-	- 22 481		- 22 481	-	- 22 481
Ecarts actuariels sur les régimes à prestations définies	(F)	-	-	-	-	2 266		2 266	-	2 266
Ecarts de conversion : variations et transferts en résultat	(G)	-	-	-		-			-	
Gains ou pertes latents ou différés	(D)+(E)+(F)+(G)	-	-	-		- 20 215		- 20 215	-	- 20 215
Autres		-	-	-	- 2 064	-		- 2 064	-	- 2 064
Variations de périmètre		-	-	-	-	-		-	-	-
Capitaux propres clôture au 31 Décembre 2017		1 088 121	2 619 265	-	1 017 809	38 870	-	4 764 065	47 030	4 811 095
Reclassement depuis Actifs disponibles à la vente vers Juste valeur par résultat		-	-	-	7 094	- 7 094		-	-	-
Comptabilisation des pertes de crédit attendues (sur actifs financiers et engagements hors bilan)		-	-	-	- 152 392			- 152 392	-	- 152 392
Autres		-	-	-	-	-		-	-	-
Capitaux propres clôture au 01 Janvier 2018		1 088 121	2 619 265	-	872 511	31 776	-	4 611 673	47 030	4 658 703
Opérations sur capital		-	-	-	-	-		-	-	-
Paiements fondés sur des actions		-	-	-	-	-		-	-	-
Opérations sur actions propres		-	-	-	-	-		-	-	-
Dividendes		-	-	-	- 76 168	-		- 76 168	-	- 76 168
Autres		-		-	4 404	-		4 404	-	4 404
Changements de méthodes comptables		-	-	-	-	-		-	-	-
Résultat de l'exercice		-	-	-	589 170	-		589 170	4 811	593 982
Immobilisations corporelles et incorporelles : Réevaluations et cessions	(D)	-	-	-	-	-		-	-	-
Instruments financiers : variations de juste valeur et transferts en résultat	(E)	-	-	-	-	- 481		- 481	-	- 481
Ecarts actuariels sur les régimes à prestations définies	(F)	-	-	-	-	- 595		- 595	-	- 595
Ecarts de conversion : variations et transferts en résultat	(G)	-	-	-	600	-		600	-	600
Gains ou pertes latents ou différés	(D)+(E)+(F)+(G)	-	-	-		- 1 075		- 1 075	-	- 1 075
Autres		-	-	-	- 1 083	-		- 1 083	- 4 404	- 5 487
Variations de périmètre		-	-	-	-	-		-	-	-
Capitaux propres clôture au 31 Décembre 2018		1 088 121	2 619 265	-	1 389 434	30 700	-	5 127 520	47 438	5 174 958

TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE
AU 31/12/2018

(en milliers de DH)

FLUX DE TRESORERIE	31/12/2018	31/12/2017
Résultat avant impôts	**895 096**	**595 188**
Résultat net des activité abandonnées	**-**	**110**
+/- Dotations nettes aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	112 707	106 345
+/- Dotations nettes pour dépréciation des écarts d'acquisition et des autres immobilisations	-	-
+/- Dotations nettes pour dépréciation des actifs financiers	- 384 029	72 727
+/- Dotations nettes aux provisions	82 624	148 391
+/- Quote-part de résultat liée aux sociétés mises en équivalence	-	-
+/- Perte nette/(gain net) des activités d'investissement	142 601	13 419
+/- Perte nette/(gain net) des activités de financement	- 5 032	- 8 138
+/- Autres mouvements	39 490	- 142 788
Total des éléments non monétaires inclus dans le résultat net avant impôts et des autres ajustements	**- 11 639**	**189 955**
+/- Flux liés aux opérations avec les établissements de crédit et assimilés	- 115 002	- 780 982
+/- Flux liés aux opérations avec la clientèle	- 722 960	- 582 915
+/- Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs financiers	519 027	258 255
+/- Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs non financiers	- 106 391	68 524
+/- Flux liés aux activités destinées à être cédées	56 666	- 8 962
- Impôts versés	- 278 623	- 239 174
Diminution/(augmentation) nette des actifs et des passifs provenant des activités opérationnelles	**- 647 284**	**- 1 285 254**
Flux net de trésorerie généré par l'activité opérationnelle	**236 173**	**- 500 000**
+/- Flux liés aux actifs financiers et aux participations	-	-
+/- Flux liés aux immeubles de placement	-	-
+/- Flux liés aux immobilisations corporelles et incorporelles	- 192 352	- 99 401
Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement	**- 192 352**	**- 99 401**
+/- Flux de trésorerie provenant ou à destination des actionnaires	- 76 168	- 108 812
+/- Autres flux de trésorerie nets provenant des activités de financement	550 000	- 305 000
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement	**473 832**	**- 413 812**
Effet de la variation des taux de change sur la trésorerie et équivalent de trésorerie	**600**	**- 2 064**
Augmentation/(diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	**518 252**	**- 1 015 278**

COMPOSITION DE LA TRESORERIE	31/12/2018	31/12/2017
Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture	**1 056 697**	**2 071 975**
Caisse, Banques centrales, CCP (actif & passif)	1 052 705	2 065 795
Comptes (actif & passif) et prêts/emprunts à vue auprès des établissements de crédit	3 991	6 180
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture	**1 574 949**	**1 056 697**
Caisse, Banques centrales, CCP (actif & passif)	1 751 446	1 052 705
Comptes (actif & passif) et prêts/emprunts à vue auprès des établissements de crédit	- 176 497	3 991
Variation de la trésorerie nette	**518 252**	**- 1 015 278**

MAZARS

Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca

pwc

PwC Maroc
35, Rue Aziz Bellal
Casablanca

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

RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES ETATS FINANCIERS CONSOLIDES
EXERCICE DU 1er JANVIER AU 31 DECEMBRE 2018

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés ci-joints de Crédit du Maroc et ses filiales (Groupe Crédit du Maroc), comprenant le bilan au 31 décembre 2018, le compte de résultat, l'état du résultat global, l'état de variation des capitaux propres, le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, des notes contenant un résumé des principales méthodes comptables et d'autres notes explicatives. Ces états financiers font ressortir un montant de capitaux propres consolidés de KMAD 5 174 958 dont un bénéfice net consolidé de KMAD 593 982.

Responsabilité de la Direction

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

Responsabilité de l'Auditeur

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

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

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

Opinion sur les états financiers

A notre avis, les états financiers consolidés cités au premier paragraphe ci-dessus donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Groupe Crédit du Maroc constitué par les entités comprises dans la consolidation au 31 décembre 2018, ainsi que de la performance financière et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes et principes comptables décrits dans l'état des informations complémentaires consolidé.

Sans remettre en cause l'opinion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur la note exposant les effets dus à la première application d'IFRS 9 « Instruments financiers »

Casablanca, le 15 février 2019

Les Commissaires aux Comptes

Mazars Audit et Conseil

Abdou Souleye Diop
Associé

PwC Maroc

Mohamed Rqibate
Associé

Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca

PwC Maroc
35, Rue Aziz Bellal
Casablanca

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

RAPPORT GENERAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES
EXERCICE DU 1er JANVIER AU 31 DECEMBRE 2018

Conformément à la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous avons effectué l'audit des états de synthèse ci-joints du Crédit du Maroc, comprenant le bilan, le compte de produits et charges, l'état des soldes de gestion, le tableau des flux de trésorerie et l'état des informations complémentaires (ETIC) relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2018. Ces états de synthèse font ressortir un montant de capitaux propres et assimilés de KMAD 6 387 279 dont un bénéfice net de KMAD 330 535.

Responsabilité de la direction

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

Responsabilité de l'auditeur

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

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

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

Opinion sur les états de synthèse

Nous certifions que les états de synthèse cités au premier paragraphe ci-dessus sont réguliers et sincères et donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de Crédit du Maroc au 31 décembre 2018, conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Vérifications et informations spécifiques

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

Casablanca, le 15 février 2019

Les Commissaires aux Comptes

Mazars Audit et Conseil

MAZARS AUDIT ET CONSEIL
101, Bd Moulay Abdelmoumen
Casablanca
Tél : 05 22 42 34 25
Fax : 05 22 42 34 00

Abdou Souleye Diop
Associé

PwC Maroc

PwC Maroc SARL
35, Rue Aziz Belal, Maarif 20330 - Casablanca
T: +212 (0)5 22 58 58 00 Fax: +212 (0)522 23 88 70
RC 1[illegible] TP 35772761
I.F. 01106706 CNSS 7567045

Mohamed Rqibate
Associé