



LIVRET FINANCIER
RÉSULTATS
FINANCIERS | 20
20

— Sommaire

COMMUNIQUÉ DE PRESSE EN FRANÇAIS	4
COMMUNIQUÉ DE PRESSE EN ARABE	7
NORMES ET PRINCIPES COMPTABLES APPLIQUÉS PAR LE GROUPE	9
ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS IFRS	14
NOTES ET ANNEXES IFRS	16
RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES DES ÉTATS CONSOLIDÉS	28
COMPTES SOCIAUX AU 31 DÉCEMBRE 2019	29
RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES DES ÉTATS SOCIAUX	37
RAPPORT SPÉCIAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES	39
ÉTAT DES HONORAIRES VERSÉS AUX CONTRÔLEURS	50
RAPPORT DE GESTION	51
RAPPORT ESG	97

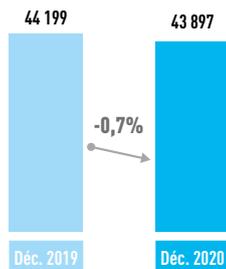
RÉSULTATS CONSOLIDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2020

CRÉDIT DU MAROC : DES RÉALISATIONS COMMERCIALES ET FINANCIÈRES RÉSILIENTES DANS UN CONTEXTE DE CRISE INÉDITE

Une dynamique commerciale maintenue générant un bénéfice net part du groupe de 190,3 MDHS.

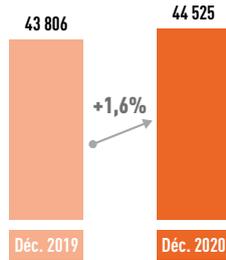
Le Conseil de Surveillance du Crédit du Maroc, présidé par Monsieur Ismail Fassi-Fihri, a examiné lors de sa séance du 25 février 2021, l'activité et les comptes arrêtés au 31 décembre 2020 par le Directoire.

ENCOURS CRÉDITS



En millions de dirhams

ENCOURS RESSOURCES BILAN



En millions de dirhams

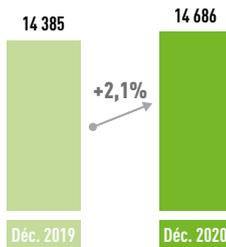
UN QUASI MAINTIEN DES ENCOURS CRÉDIT – ENCOURS CREDITS : -0,7%

Les emplois clientèle du Crédit du Maroc enregistrent une baisse limitée de 0,7% à 43 897 millions de dirhams par rapport à l'exercice 2019.

En dépit du contexte de la crise actuelle, les crédits aux particuliers se montrent résistants en clôturant l'année 2020 avec des encours quasi-stables (-0,4%). Cette évolution est portée principalement par les crédits à l'habitat dont l'encours s'accroît de 2,1%. En revanche, les crédits à la consommation se replient de 9,3%.

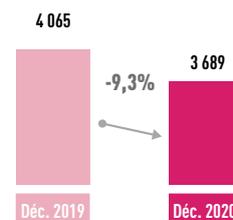
Pour leur part, les crédits aux entreprises parviennent à limiter l'impact de la crise sanitaire au cours de l'année 2020 en contenant leur baisse à 0,3% pour s'établir à 23 010 millions de dirhams. Les crédits court terme s'accroissent de 10,1%, mais les crédits à l'équipement et les encours de crédit-bail affichent un repli respectivement de 9,2% et de 9,4%, en lien avec le report des projets d'investissement induit par la crise économique.

CRÉDITS HABITAT



En millions de dirhams

CRÉDIT À LA CONSOMMATION



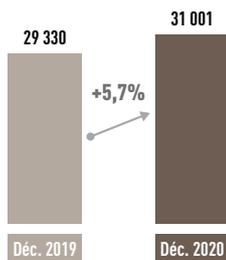
En millions de dirhams

UNE ORIENTATION FAVORABLE DES RESSOURCES CLIENTÈLE - RESSOURCES BILAN : +1,6%, RESSOURCES HORS BILAN : +12,2%

S'agissant de la collecte clientèle, Crédit du Maroc génère des ressources bilan en appréciation de 1,6% à 44 525 millions de dirhams comparativement à 2019. Cette performance reflète l'épargne de précaution des particuliers et entreprises et se retrouve essentiellement dans la hausse des comptes à vue de 5,7% et celle des comptes d'épargne de 0,9%. Hors dépôts à terme qui enregistrent une baisse de 31,7%, la collecte bilan du Crédit du Maroc affiche une progression de 4,2%.

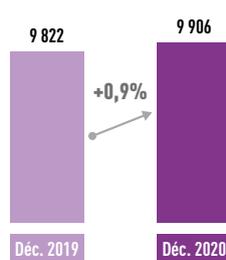
Pour leur part, les ressources hors bilan croissent de 12,2%, portées conjointement par l'évolution des OPCVM de 14,6% et de l'assurance vie de 7,8%.

RESSOURCES À VUE



En millions de dirhams

RESSOURCES D'ÉPARGNE

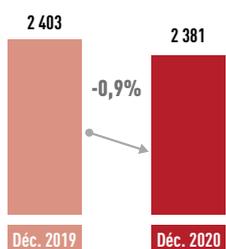


En millions de dirhams

UNE ACTIVITÉ BANCASSURANCE STABLE - PRIMES BANCASSURANCE NON VIE : +0,2%

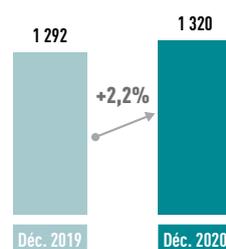
En dépit d'une conjoncture économique difficile, les primes collectées en assurance non vie parviennent à terminer l'année 2020 sur une hausse de 0,2% grâce à la diversification de l'activité. Cette croissance découle, notamment, de la bonne tenue des branches assurance des emprunteurs (+1,7%) et dommage (+2,8%). A contrario, la prévoyance et l'assistance s'inscrivent en baisse de 4,5% et 6,4% respectivement.

PRODUIT NET BANCAIRE



En millions de dirhams

CHARGES D'EXPLOITATION



En millions de dirhams

UN PRODUIT NET BANCAIRE RÉSILIENT - PNB CONSOLIDÉ -0,9%

A fin 2020, le produit net bancaire (PNB) du Crédit du Maroc affiche un léger repli de 0,9% pour s'établir à 2 381,3 millions de dirhams.

Cette baisse est imputable, principalement, à la marge sur commissions qui recule de 8,1% pour atteindre 385,5 millions de dirhams. Cette évolution est liée notamment à la baisse des flux en agence et des flux monétiques en lien avec le confinement et au recul de l'activité import/export.

La marge nette d'intérêt s'élève à 1 859,6 millions de dirhams, soit une augmentation de 0,3% par rapport à l'exercice 2019. Cette croissance est portée par la bonne orientation des capitaux gérés et l'optimisation du coût de la ressource.

Le résultat des opérations de marché enregistre une progression de 5,4% pour atteindre 226,3 millions de dirhams grâce à la bonne tenue de l'activité change.

Sur le seul quatrième trimestre, le Produit net bancaire se situe à 607,4 millions de dirhams en léger repli de 1,6% avec l'impact négatif de la crise sanitaire sur la marge sur commission. Cette dernière est en effet en baisse de 8,9% notamment en raison du recul de l'activité économique. Le PNB s'est néanmoins maintenu grâce à la bonne performance des résultats des activités de marché qui évoluent de 36,5% portés par les activités de change.

De leur côté, les filiales du groupe Crédit du Maroc affichent un PNB global de 177,2 millions de dirhams, en accroissement de 3,0% par rapport à l'année 2019.

UN RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION EN HAUSSE DE +3,1% HORS DON AU FONDS SPÉCIAL POUR LA GESTION DU COVID-19 - RBE CONSOLIDÉ -4,5%

Le résultat brut d'exploitation se situe à 1 061,2 millions de dirhams en retrait de 4,5% par rapport à l'exercice 2019. Ce recul s'explique par la hausse des charges générales d'exploitation qui reste limitée à 2,2% tenant compte du don du Crédit du Maroc au fonds spécial pour la gestion du Covid-19 (85 millions de dirhams).

Le coefficient d'exploitation s'accroît de 53,8% à fin 2019 à 55,4%, soit une hausse de +166 points de base. Retraité du don, le coefficient d'exploitation ressort à 51,9%, en amélioration de 190 points de base par rapport à 2019.

Sur le volet des investissements, Crédit du Maroc a engagé sur l'année 2020 un montant total de 344,3 millions de dirhams, porté pour l'essentiel par les projets IT et le projet du nouveau siège « Les Arènes ».

UN COÛT DU RISQUE TENANT COMPTE DES IMPACTS DE LA CRISE – COÛT DU RISQUE +124,7% - TAUX DE COUVERTURE 93,4%

Le coût du risque consolidé enregistre à fin 2020 une augmentation de 124,7% à 721,7 millions de dirhams, soit une hausse annuelle du taux de coût du risque de 90 points de base à 164 points de base. Cette hausse provient, essentiellement, de l'intégration des impacts de la crise Covid-19 dont une part significative de provisionnement des encours sains. Grâce à sa politique prudente de provisionnement, Crédit du Maroc voit son taux de couverture s'accroître de 2,6 points de pourcentage à 93,4%.

UN BÉNÉFICE NET PART DU GROUPE DE 190,3 MDH

Au final, le résultat net part du groupe s'établit à 190,3 millions de dirhams, en baisse annuelle de 62,6%.

UNE STRUCTURE FINANCIÈRE SOLIDE - RATIO DE SOLVABILITÉ 14,96% / LCR 206,3%

Au titre de l'année 2020, les fonds propres du Crédit du Maroc s'élèvent à 6 534 millions de dirhams. Les ratios de solvabilité et de Core Tier 1 atteignent respectivement 14,96% et 11,91%, en hausse de 0,23 point de pourcentage et 0,41 point de pourcentage par rapport à 2019.

Le ratio de liquidité s'établit quant à lui à 206,3%.

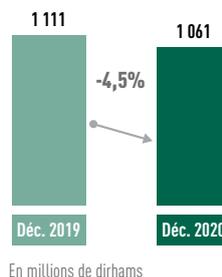
Le niveau élevé de ces ratios reflète la solidité financière du Crédit du Maroc.

L'endettement du Crédit du Maroc ressort à 2 070,9 millions de dirhams, en recul de 2,6% par rapport à 2019. Cette légère baisse est due à un recours moins prononcé aux emprunts financiers en devises qui baissent de 15,3%.

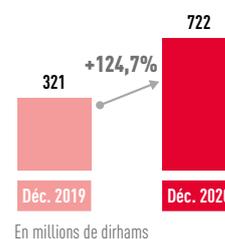
UNE ANNÉE 2020 MARQUÉE PAR DES RÉALISATIONS SIGNIFICATIVES DU PLAN STRATÉGIQUE MALGRÉ LES IMPACTS DE LA CRISE SANITAIRE

Pendant l'année 2020, marquée par le contexte inédit de la crise sanitaire, Crédit du Maroc a confirmé son engagement en tant qu'acteur économique responsable et s'est mobilisé pour préserver la santé de ses collaborateurs, accompagner ses clients en proximité et continuer à agir dans l'intérêt de la société. En cohérence avec le plan de relance national,

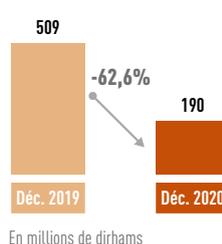
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION



COÛT DU RISQUE



RÉSULTAT NET PART DU GROUPE



RATIO DE SOLVABILITÉ



Crédit du Maroc a mis en place, à partir du troisième trimestre 2020, un plan d'actions adapté pour accompagner ses clients particuliers, professionnels et entreprises dans la réalisation de leurs projets et a ainsi contribué à la relance de la consommation des ménages et de la production des entreprises. Dans ce cadre, les entreprises touchées par la crise ont pu bénéficier du report du règlement des échéances des crédits moyen terme et leasing et des nouveaux produits entrant dans le dispositif de la Société nationale de garantie et de financement de l'entreprise (ex Caisse Centrale de Garantie).

La banque a également consolidé son engagement dans le cadre du programme intégré d'appui et de financement des entreprises, lancé suite aux Hautes Orientations Royales et baptisé Intelaka, pour accompagner les porteurs de projets. Pour renforcer cette dynamique, Crédit du Maroc a optimisé le parcours client, poursuivi les animations terrain et signé des conventions de partenariat avec des réseaux et incubateurs parmi lesquels le Réseau Entreprendre Maroc.

Sur le plan sociétal, Crédit du Maroc a intégré « Global Compact », la plus importante initiative internationale d'engagement volontaire en matière de développement durable. Cette adhésion vient confirmer l'engagement du Crédit du Maroc pour une croissance durable et vise à inciter les entreprises et organisations à s'engager et à promouvoir dix principes relatifs au respect des droits humains, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. Ainsi, Crédit du Maroc confirme son

engagement sociétal et son implication dans la construction d'un environnement éthique et responsable des affaires.

Malgré le contexte de crise sanitaire, Crédit du Maroc a poursuivi la mise en œuvre de son plan stratégique « Tajdid 2022 » et a réalisé une avancée majeure dans la transformation de ses quatre fondations :

- La poursuite de la construction du nouveau siège « Les Arènes », symbole de la transformation du Crédit du Maroc au-delà du seul projet immobilier.
- Le lancement du changement de système d'information qui permettra de mettre les processus métiers, les fonctionnalités et services client aux meilleurs standards du marché, de faciliter les transformations futures, notamment digitales, d'améliorer le "time to market" et d'assurer la fiabilité des opérations de la demande du client jusqu'à son exécution.
- Le nouveau modèle de distribution, programme global de transformation qui changera profondément la manière d'interagir avec les clients et la façon de travailler en agence.
- L'accélération sur le digital pour répondre aux attentes accrues des clients sur les services d'e-banking, de mobile banking ou encore de paiement mobile, et

à celles des collaborateurs avec notamment le déploiement de nouveaux outils collaboratifs.

COMPTES SOCIAUX

Au niveau des comptes sociaux, le produit net bancaire ressort à 2 246,0 millions de dirhams, en baisse de 0,4% par rapport à 2019. Le résultat brut d'exploitation s'apprécie de 1,9% pour atteindre à 1 042,7 millions de dirhams. Il intègre des charges générales d'exploitation à hauteur de 1 225,1 millions de dirhams, en baisse de 2,9%. Le résultat net s'établit à 99,0 millions de dirhams, en baisse de 75,6% par rapport à 2019. Ce résultat tient compte des impacts prévisionnels de la crise au niveau du coût du risque ainsi que la cotisation de la banque de 85 millions de dirhams au fonds de solidarité Covid-19.

Dans un contexte inédit et difficile, le Crédit du Maroc a fait preuve d'une forte mobilisation. A cet effet, le Conseil de Surveillance tient à remercier le Directoire et l'ensemble des équipes du Crédit du Maroc pour leur courage leur capacité d'adaptation et surtout leur solidarité.

LISTE DES COMMUNIQUÉS DE PRESSE AU 31 DÉCEMBRE 2020 :

- Le Crédit du Maroc pose la première pierre de son nouveau siège social « Les Arènes ».
- « Crédit du Maroc, 90 ans d'histoire » une exposition événement pour célébrer l'ancrage d'une banque dans l'histoire du Maroc.
- Résultats consolidés au 31 décembre 2019.
- Le Groupe Crédit du Maroc se mobilise et consacre 85 millions de dirhams au Fonds spécial pour la gestion de la pandémie du Coronavirus.
- Karim Diouri est nommé membre du Directoire du Crédit du Maroc, en charge du Pôle développement.
- Résultats consolidés du 1^{er} trimestre.
- Crédit du Maroc s'inscrit pleinement dans l'orientation de Bank Al-Maghrib relative à la distribution des dividendes de l'exercice 2019.
- Metropolitan Casablanca : une émission exceptionnelle pour célébrer Casablanca.
- L'Université du Crédit du Maroc se mobilise pour soutenir les collaborateurs de la banque.
- Interviews à propos des mesures d'accompagnement des entreprises face à la crise sanitaire du COVID-19.
- Le Crédit du Maroc intègre le "Global Impact" et s'engage en faveur d'un monde éthique, responsable et durable.
- Crédit du Maroc et Réseau Entreprendre Maroc, main dans la main pour accompagner les jeunes porteurs de projets et donner une réelle impulsion à la création d'entreprise au Maroc
- Crédit du Maroc renforce son dispositif de formation et lance "MyCAMPUS", première application de mobile learning dans le secteur bancaire au Maroc.
- Crédit du Maroc et sa Fondation signent une convention de partenariat avec la Chambre Française de Commerce et d'Industrie du Maroc. Un partenariat en faveur de l'éducation et de l'inclusion des jeunes vers l'emploi.
- La 2^{ème} édition du prix « Start your project with Fondation Credit du Maroc & Bidaya » connaît un franc succès
- Crédit du Maroc organise une session de formation à distance au profit des entrepreneurs suivis par Bidaya sur les dispositifs de financement
- Crédit du Maroc accompagne la relance économique et lance un dispositif dédié au secteur privé de la santé.
- Co-organisé par la Fenelec et Crédit du Maroc : E-AFRIQUE ELEC 2020 promeut l'économie verte.

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

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

Lien pour télécharger le livret financier : https://www.creditdumaroc.ma/sites/default/files/rapport_financier_annuel_2020.pdf

لمصرف المغرب :

إنجازات تجارية ومالية مرنة في سياق أزمة غير مسبوقة

دينامية تجارية مستمرة تدر ربحا صافيا لحصة المجموعة قدره 190,3 مليون درهم.

قام مجلس الرقابة لمصرف المغرب، برئاسة السيد إسماعيل الفاسي الفهري خلال جلسته المنعقدة في 25 فبراير 2021 باستعراض النشاط وفحص الحسابات التي حصرها مجلس الإدارة الجماعية بتاريخ 31 دجنبر 2020.

شبه استقرار جاريات الاعتمادات - جاريات الاعتمادات : +0,7%

سجلت توظيفات الزبناء لمصرف المغرب انخفاضا محدودا بنسبة 0,7% لتصل إلى 43 897 مليون درهم مقارنة بالسنة المالية 2019.

وعلى الرغم من سياق الأزمة الحالية، أبانت القروض الممنوحة للخواص مقاومة من خلال إقفال عام 2020 بجاريات شبه مستقر (-0,4%). ويعزى هذا التطور أساسا إلى قروض الإسكان، التي ارتفع جاريها بنسبة 2,1%. في المقابل، انخفضت القروض الاستهلاكية بنسبة 9,3%.

هذا وقد أتاحت القروض الممنوحة للشركات الحد من تأثير الأزمة الصحية خلال عام 2020 من خلال احتواء انخفاضها في حدود نسبة 0,3% لتستقر عند 23 010 مليون درهم. وإذا كانت القروض قصيرة الأجل قد سجلت ارتفاعا بنسبة 10,1%. فإن قروض التجهيز وجاري قروض الإيجار عرفا على التوالي تراجعا بنسبة 9,2% و 9,4% بسبب تأجيل المشاريع الاستثمارية جراء الأزمة الاقتصادية.

توجه إيجابي لموارد الزبناء - موارد الحصيلة +1,6%، موارد خارج الحصيلة +12,2%

فيما يتعلق بتحصيل الزبناء، حقق مصرف المغرب زيادة في موارد الحصيلة بنسبة 1,6% لتصل إلى 44 525 مليون درهم مقارنة بعام 2019. ويعكس هذا الأداء الإداخار الاحتياطي للخواص والمقاولات ويتجلى أساسا في ارتفاع الحسابات الجارية بنسبة 5,7% وحسابات التوفير بنسبة 0,9%. وباستثناء الودائع لأجل التي سجلت انخفاضا بنسبة 31,7%، أظهرت تحصيلات مصرف المغرب في إطار الحصيلة زيادة بنسبة 4,2%.

أما الموارد خارج الحصيلة فقد عرفت نموا بنسبة 12,2% مدفوعة بتطور هيئات التوظيف الجماعي للقيم المنقولة بنسبة 14,6% و التأمين على الحياة بنسبة 7,8%.

استقرار نشاط التأمين البنكي - أقساط التأمين البنكي غير التأمين على الحياة +0,2%

على الرغم من الظروف الاقتصادية الصعبة، سجلت الأقساط المحصلة في إطار التأمين على غير الحياة نهاية عام 2020 زيادة قدرها 0,2% بفضل تنوع النشاط. ويعزى هذا النمو، على وجه الخصوص، للأداء الجيد لفروع تأمين المقترضين (+1,7%) والتأمين على الأضرار (+2,8%). في المقابل، انخفضت الرعاية والمساعدة بنسبة 4,5% و 6,4% على التوالي.

نتائج بنكي صافي مر - نتائج بنكي صافي موطد -0,9%

في نهاية عام 2020، انخفض صافي الدخل البنكي (ص.د.ب) لمصرف المغرب بشكل طفيف بنسبة 0,9% ليستقر في 2 381,3 مليون درهم.

ويعزى هذا الانخفاض بشكل رئيسي إلى انخفاض هامش العمولات بنسبة 8,1% ليصل إلى 385,5 مليون درهم. ويرتبط هذا التطور بشكل خاص بالانخفاض في تدفقات الوكالات والتدفقات النقدية جراء الحجر الصحي وتراجع نشاط الاستيراد / التصدير.

بلغ هامش الفائدة الصافي 1 859,6 مليون درهم، بزيادة قدرها 0,3% مقارنة مع السنة المالية 2019. ويعود هذا النمو إلى التوجه الجيد للساميل المدارة والاستفادة المثل من تكلفة الموارد.

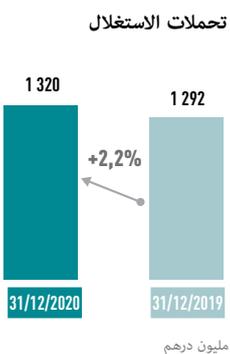
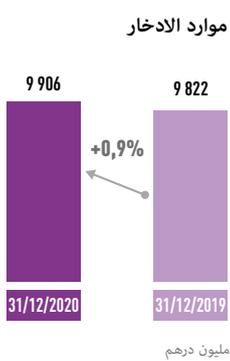
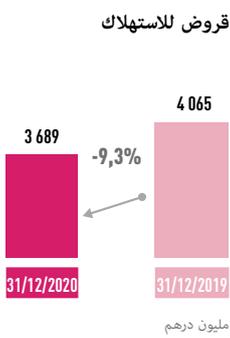
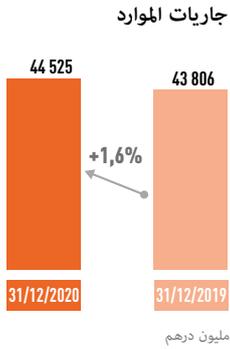
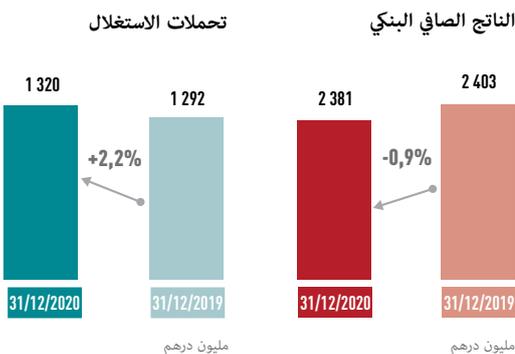
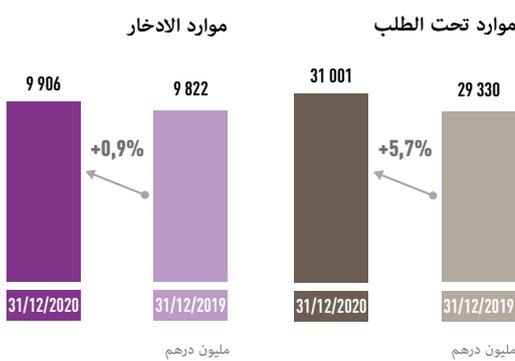
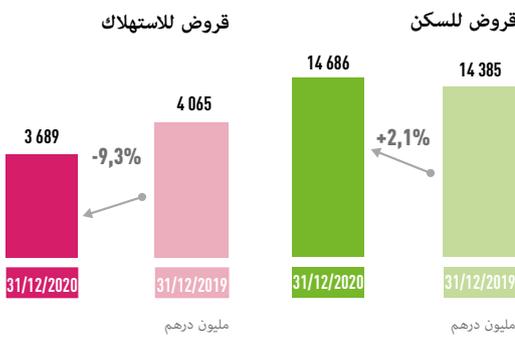
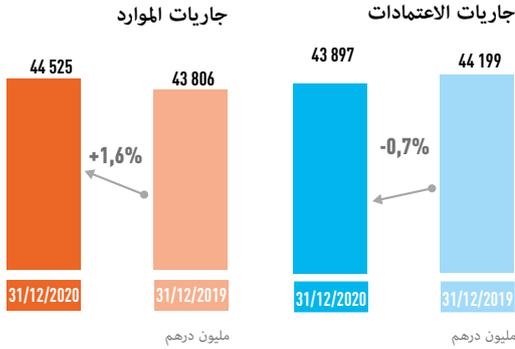
وسجلت نتيجة عمليات السوق زيادة بنسبة 5,4% لتصل إلى 226,3 مليون درهم بفضل الأداء الجيد لنشاط الصرف. وفي الأثلث الرابع وحده، بلغ الناتج الصافي البنكي 607,4 مليون درهم بانخفاض طفيف بنسبة 1,6% مع التأثير السلبي للأزمة الصحية على هامش العمولة. وقد انخفض هذا الأخير في الواقع بنسبة 8,9%، لا سيما بسبب تراجع النشاط الاقتصادي. ومع ذلك، فقد عرف الناتج الصافي البنكي استقرارا بفضل الأداء الجيد للتناج من أنشطة السوق، التي تمت بنسبة 36,5% مدفوعة بأنشطة الصرف.

كما سجلت الشركات التابعة لمجموعة مصرف المغرب ناتجا صافيا بنكيا إجماليا بلغ 177,2 مليون درهم، بزيادة قدرها +3,0% مقارنة بعام 2019.

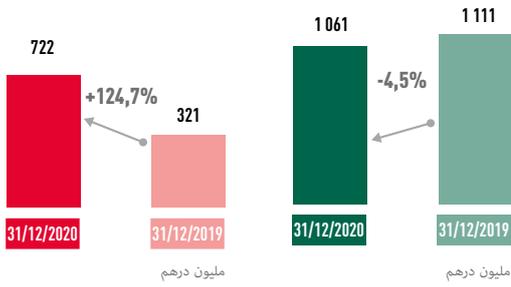
نتيجة إجمالية للاستغلال تصل إلى +3,1% خارج التبرع للصندوق الخاص لإدارة جائحة كوفيد-19 - نتيجة إجمالية للاستغلال موطدة -4,5%

بلغت النتيجة الإجمالية للاستغلال 1 061,2 مليون درهم، بانخفاض 4,5% مقارنة بالسنة المالية 2019. ويعزى هذا الانخفاض إلى الزيادة في التحملات العامة للاستغلال التي لا تزال محدودة بنسبة 2,2% مع الأخذ بعين الاعتبار تبرع مصرف المغرب للصندوق الخاص بتبديل جائحة كوفيد-19 (85 مليون درهم).

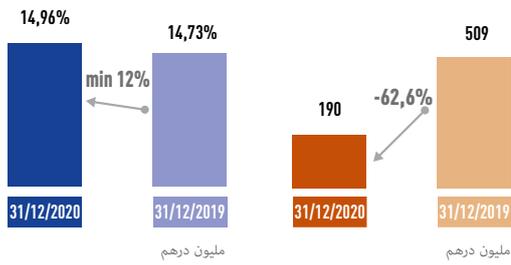
ارتفع معامل الاستغلال بنسبة 53,8% في نهاية عام 2019 ليصل إلى 55,4%، بزيادة قدرها +166 نقطة أساس. وبعد خصم مبلغ التبرع، انتقلت نسبة معامل الاستغلال إلى 51,9%، بتحسّن 190- نقطة أساس مقارنة بعام 2019.



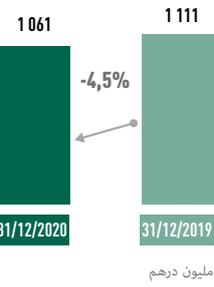
كلفة المخاطر



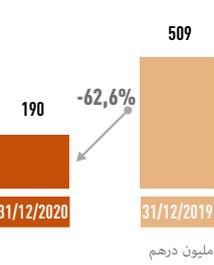
بنسب الملاءة



النتيجة الإجمالية للاستغلال



النتيجة الصافية المجموعة



لائحة البلاغات الصحافية في 31 دجنبر 2020:

- مصرف المغرب يضع الحجر الأساس لمقره الرئيسي الجديد « Les Arènes ».
- مصرف المغرب، 90 سنة من التاريخ، معرض - حدث لتخليد مدى تجرد البنك في تاريخ المغرب.
- نتائج موطدة بتاريخ 31 ديسمبر 2019.
- مجموعة مصرف المغرب تتعافى وترصد 85 مليون درهم للصندوق الخاص من أجل تدبير جائحة كورونا.
- تم تعيين كريم الديوري عضوا في مجلس الإدارة الجاعية لمصرف المغرب، مكلفا بقطب التنمية.
- النتائج الموطدة للأثلث الأول.
- الانخراط التام لمصرف المغرب في توجهات بنك المغرب المتعلقة بتوزيع الريعيات برسم السنة المالية 2019.
- الدر البيضاء العاصمة، برنامجا استثنائيا للاحتفاء بالدار البيضاء.
- جامعة مصرف المغرب تتعافى لدعم أعوان البنك.
- إجراء حوارات حول تدابير دعم المقاولات في ظل الأزمة الصحية لجائحة كوفيد 19.
- مصرف المغرب يدمج «الميثاق العالمي» ويلتزم لفائدة عالم تسوده الأخلاقيات وروح المسؤولية والاستدامة.
- مصرف المغرب وشبكة أعمال المغرب يدا في يد من أجل دعم الشباب حاملي المشاريع وإعطاء دينامية حقيقية لإنشاء المقاولات في المغرب.
- مصرف المغرب يقوي أجهزته التكوينية ويعطي الانطلاقة لـ «مايكامبس»، أول تطبيق على المحمول للتعليم في المجال البنكي بالمغرب.
- مصرف المغرب ومؤسسته يوقعان اتفاقية شراكة مع الغرفة الفرنسية للتجارة والصناعة بالمغرب. شراكة لفائدة التربية وإدماج الشباب في عالم الشغل.
- النسخة الثانية من جائزة «أبدأ مشروعك مع مؤسسة مصرف المغرب وبداية» تشهد نجاحا باهرا.
- مصرف المغرب ينظم حصة تكوينية عن بعد لفائدة المقاولين في إطار «بداية» حول أجهزة التمويل.
- مصرف المغرب يواكب الإنتعاش الاقتصادي ويطلق جهازا مكرسا للقطاع الخاص المرتبط بالصحة.
- تنظيم مشترك من طرف «فينليك» و مصرف المغرب: ي-أفريك إليك 2020 للنهوض بالاقتصاد الأخضر.

وفي مجال الاستثمار، رصد مصرف المغرب خلال سنة 2020 مبلغا إجماليا قدره 344,3 مليون درهم، تمثل أساسا في مشاريع تكنولوجيا المعلومات ومشروع المقر الرئيسي الجديد «Les Arènes».

تكلفة المخاطرة تأخذ بعين الاعتبار آثار الأزمة - تكلفة المخاطر +124,7% - التغطية 93,4%

في نهاية عام 2020، سجلت التكلفة الموطدة للمخاطر زيادة بنسبة 124,7% لتصل إلى 721,7 مليون درهم، أي بارتفاع سنوي في معدل تكلفة المخاطر بمقدار 90 نقطة أساس إلى 164 نقطة أساس. وترجع هذه الزيادة أساسا إلى إدماج آثار أزمة كوفيد-19، بما في ذلك جزء كبير من التمويل الجاري السليم. بفضل سياسته الاحترازية الرامية إلى توخي الحذر في الإمدادات، شهد مصرف المغرب زيادة في معدل التغطية بمقدار 2,6 نقطة مئوية ليصل إلى 93,4%.

ربح صافي لحصة المجموعة يقدر بـ 190,3 مليون درهم

وفي النهاية، بلغت النتيجة الصافية لحصة المجموعة 190,3 مليون درهم مسجلة انخفاضا سنويا بنسبة 62,6%.

هيكل مالي صلب - نسبة الملاءة تصل إلى 14,96% / نسبة تغطية السيولة 206,3%

تقدر الأموال الخاصة لمصرف المغرب عام 2020، بـ 6 534 مليون درهم. وبلغت نسبة الملاءة المالية والرساميل الخاصة الأساس 14,96% و 11,91% على التوالي، بزيادة 0,23 نقطة مئوية و 0,41 نقطة مئوية مقارنة بعام 2019. فيما استقرت نسبة السيولة في 206,3%.

يعكس المستوى المرتفع لهذه النسب القوة المالية لمصرف المغرب.

بلغت مديونية مصرف المغرب 2 070,9 مليون درهم، بزيادة 4,9% مقارنة بعام 2019.

ويعزى هذا الانخفاض الطفيف إلى اللجوء الأقل وضوحا إلى الاقتراضات المالية بالعملة الأجنبية والتي انخفضت بمقدار 15,3%.

تميزت سنة 2020 بإنجازات كبيرة للخطة الاستراتيجية على الرغم من آثار الأزمة الصحية

خلال عام 2020، الذي شهد أزمة صحية غير مسبوقة، أكد مصرف المغرب التزامه كفاعل اقتصادي مسؤول وتعبأ لحماية صحة مستخدميه ودعم زبائنه في إطار سياسة القرب ومواصلة العمل خدمة لصالح المجتمع. وتماشيا مع خطة الإنعاش الوطنية، وضع مصرف المغرب، اعتباراً من الربع الثالث من عام 2020، خطة عمل ملاممة لدعم زبائنه من الخواص والمهنيين والمقاولات في تحقيق مشاريعهم، وبالتالي ساهم في إنعاش الاستهلاك المنزلي وفي إنتاج المقاولات. وفي هذا السياق، استطاعت الشركات المتضررة من الأزمة الاستفادة من تأجيل سداد آجال القروض متوسطة الأجل وقروض والتأجير والمنتجات الجديدة التي تدخل في نظام الشركة الوطنية للضمان وتمويل الشركات (الصندوق المركزي للضمان سابقاً).

كما عزز البنك التزامه في إطار برنامج مدمج لدعم وتمويل المقاولات، الذي تم إطلاقه وفق التوجيهات الملكية تحت شعار «انطلاقة»، لدعم حاملي المشاريع. ولتعزيز هذه الدينامية، قام مصرف المغرب بتحسين مسار الزبائن، وواصل الأنشطة الميدانية ووقع اتفاقيات شراكة مع الشبكات والجهات الحاضنة، مما في ذلك «شبكة أعمال المغرب».

على المستوى المجتمعي، قام مصرف المغرب بدمج «الميثاق العالمي»، وهو أهم مبادرة التزام طوعي دولي في مجال التنمية المستدامة. وقد جاء هذا الانضمام ليؤكد التزام مصرف المغرب بالنمو المستدام وهو يروم تشجيع المقاولات والمنظمات على الالتزام وتعزيز عشرة مبادئ تتعلق باحترام حقوق الإنسان ومعايير العمل الدولية والبيئة ومكافحة الفساد. وهكذا، يؤكد مصرف المغرب التزامه المجتمعي وانخراطه في بناء بيئة أعمال أخلاقية ومسؤولة.

وعلى الرغم من سياق الأزمة الصحية، واصل مصرف المغرب تنفيذ خطته الاستراتيجية «تجديد 2022» وأحرز تقدماً كبيراً في تحويل ركائزه الأربعة:

- استمرار بناء المقر الجديد «Les Arènes»، رمز تحول مصرف المغرب إلى ما وراء المشروع العقاري الوحيد.

- إطلاق تغيير نظام المعلومات الذي سيجتج ملاءمة عمليات المهن ووظائف وخدمات الزبائن مع أفضل معايير السوق، وتسهيل التحولات المستقبلية، ولاسيما الرقمية، وتحسين «وقت التسويق» وضمان موثوقية العمليات من طلب الزبون إلى غاية التنفيذ.

- نموذج التوزيع الجديد، برنامج تحول شامل سيغير بشكل عميق طريقة تفاعلنا مع الزبائن ومنهج عملنا في الوكالات.

- تسريع العمل الرقمي لتلبية التطلعات المتزايدة للزبائن فيما يتعلق بالخدمات المصرفية الإلكترونية والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وأيضاً خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول، وتلك الخاصة بالأعوان، ولا سيما مع نشر أدوات تعاونية جديدة.

حسابات الشركة

وعلى صعيد حسابات الشركة، بلغ الناتج الصافي للبنكي 2 246,0 مليون درهم، بانخفاض 0,4% مقارنة بعام 2019. وزادت النتيجة الإجمالية للاستغلال بنسبة 1,9% لتبلغ 1 042,7 مليون درهم. وتشمل التحملات العامة للاستغلال في حدود 1 225,1 مليون درهم بانخفاض 2,9%. واستقرت النتيجة الصافية في 99,0 مليون درهم، بانخفاض 75,6% مقارنة بعام 2019. وتأخذ هذه النتيجة في الحسبان الآثار المتوقعة للأزمة من حيث تكلفة المخاطر وكذلك مساهمة البنك بمبلغ 85 مليون درهم في صندوق التضامن لجائحة «كوفيد-19».

في سياق غير مسبق وصعب، أظهر مصرف المغرب تجنيد قوي. ولهذه الغاية، يود مجلس الرقابة أن يشكر مجلس الإدارة الجماعية وجميع فرق مصرف المغرب على شجاعتهم وقدرتهم على التكيف وقيل كل شيء على تضامنهم.

NORMES APPLICABLES ET COMPARABILITÉ

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

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

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

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

Les normes et interprétations sont identiques à celles utilisées et décrites dans les états financiers du Groupe au 31 décembre 2019.

FORMAT DE PRÉSENTATION DES ÉTATS FINANCIERS

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

PRINCIPES ET MÉTHODES COMPTABLES

UTILISATION DE JUGEMENTS ET ESTIMATIONS DANS LA PRÉPARATION DES ÉTATS FINANCIERS

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

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

- les activités des marchés nationaux et internationaux ;
 - les fluctuations des taux d'intérêt et de change ;
 - les modifications de la réglementation ou de la législation.
- Cette liste n'est pas exhaustive.

Les estimations comptables qui nécessitent la formulation d'hypothèses sont utilisées principalement pour les évaluations suivantes :

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

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

INSTRUMENTS FINANCIERS (IFRS9, IAS32 ET 39)

ACTIFS ET PASSIFS FINANCIERS

Définitions

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

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

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

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

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

Conventions d'évaluation des actifs et passifs financiers

■ Évaluation initiale

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

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

■ Évaluation ultérieure

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

Actifs financiers

■ Classement et évaluation des actifs financiers

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

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

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

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

► Instruments de dette

Le classement et l'évaluation d'un instrument de dette dépend de deux critères réunis : le modèle de gestion et l'analyse des caractéristiques contractuelles sauf utilisation de l'option à la juste valeur.

- Les trois modèles de gestion :

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

On distingue trois modèles de gestion :

- Le **modèle de pure collecte** dont l'objectif est de collecter les flux de trésorerie contractuels sur la durée de vie des actifs ; ce modèle n'implique pas systématiquement

de détenir la totalité des actifs jusqu'à leur échéance contractuelle ; toutefois, les ventes d'actifs sont strictement encadrées.

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

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

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

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

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

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

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

• Instruments de dette au coût amorti

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

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

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

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

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

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

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

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

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

NORMES ET PRINCIPES COMPTABLES APPLIQUÉS PAR LE GROUPE

• Instruments de dette à la juste valeur par résultat

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

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

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

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

► Instruments de capitaux propres

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

• Instruments de capitaux propres à la juste valeur par résultat

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

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

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

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

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

Passifs financiers

■ Classement et évaluation des passifs financiers

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

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

► Passifs financiers à la juste valeur par résultat par nature

Les instruments financiers émis principalement en vue d'être rachetés à court terme, les instruments faisant partie d'un portefeuille d'instruments financiers identifiés qui sont gérés ensemble et qui présentent des indications d'un profil récent de prise de bénéfice à court terme, et les dérivés sont évalués à la juste valeur par nature.

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

► Passifs financiers évalués au coût amorti

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

Provisionnement pour risque de crédit

■ Champ d'application

Conformément à IFRS 9, le Groupe comptabilise une correction de valeur au titre des pertes de crédit attendues

(« Expected Credit Losses » ou « ECL ») sur les encours suivants :

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

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

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

• Risque de crédit et étapes de provisionnement

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

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

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

- Définition du défaut

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

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

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

Sur le périmètre « Grandes clientèles » : la contrepartie en défaut ne revient en situation saine qu'après régularisation complète du retard constaté et des autres éléments déclencheurs du défaut (levée du défaut pour la société mère, levée d'une alerte ayant entraîné le défaut, etc.).

- La notion de perte de crédit attendue « ECL »

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

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

• Gouvernance et mesure des ECL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

• Dégradation significative du risque de crédit

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

• Restructurations pour cause de difficultés financières

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Instruments financiers dérivés

■ Classement et évaluation

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

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

Ils sont ultérieurement évalués à leur juste valeur.

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

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

Options retenues

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

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

Détermination de la juste valeur des instruments financiers

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

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

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

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

■ Hiérarchie de la juste valeur

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

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

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

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

Sont présentés en niveau 2 les actions et obligations cotées sur un marché considéré comme inactif, ou non cotées sur un marché actif, mais pour lesquelles la juste valeur est déterminée en utilisant une méthode de valorisation couramment utilisée par les intervenants de marché (tels que des méthodes d'actualisation de flux futurs) et fondée sur des données de marché observables ;

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

IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Norme

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

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

Le modèle du coût amorti

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

Le modèle de la réévaluation

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

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

La juste valeur

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

L'approche par composants

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

La valeur résiduelle

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

La durée d'utilité

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

Options retenues

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

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

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

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

* Les amortissements se feront sur la base des durées standards

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

IMMEUBLES DE PLACEMENT

Norme

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

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

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

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

Options retenues

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

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

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

IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

Norme

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

Deux méthodes d'évaluation sont possibles :

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

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

Options retenues

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

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

GOODWILL

Norme

Coût d'un regroupement d'entreprises :

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

des coûts directement attribuables au regroupement d'entreprises et minoré par les coûts administratifs généraux.

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

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

Comptabilisation du Goodwill :

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

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

Options retenues

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

CONTRATS DE LOCATION

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

Contrats de location dont le Groupe est bailleur

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

- S'agissant d'opérations de location-financement, elles sont assimilées à une vente d'immobilisation au locataire financée par un crédit accordé par le bailleur. L'analyse de la substance économique des opérations de location-financement conduit le bailleur à :

- a) Sortir du bilan l'immobilisation louée ;
- b) Constaté une créance financière sur le client parmi les « actifs financiers au coût amorti » pour une valeur égale à la valeur actualisée au taux implicite du contrat des paiements de location à recevoir par le bailleur au titre du contrat de location, majorée de toute valeur résiduelle non garantie revenant au bailleur ;
- c) Comptabiliser des impôts différés au titre des différences temporelles portant sur la créance financière et la valeur nette comptable de l'immobilisation louée.

- d) Décomposer les produits correspondant aux loyers entre d'une part les intérêts d'autre part l'amortissement du capital.

- S'agissant d'opérations de location simple, le bailleur comptabilise les biens loués parmi les « immobilisations corporelles » à l'actif de son bilan et enregistre les produits de location de manière linéaire parmi les « produits des autres activités » au compte de résultat.

Contrats de location dont le Groupe est preneur

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

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

La dette locative est comptabilisée pour un montant égal à la valeur actualisée des paiements de loyers sur la durée du contrat. Les paiements de loyers comprennent les loyers fixes, les loyers variables basés sur un taux ou un

indice et les paiements que le preneur s'attend à payer au titre des garanties de valeur résiduelle, d'option d'achat ou de pénalité de résiliation anticipée.

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

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

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

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

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

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

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

PROVISIONS DU PASSIF

Norme

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

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

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

Options retenues

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

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

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

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

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

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

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

- a) Les commissions rémunérant des services continus (commissions sur moyens de paiement, par exemple) sont enregistrées en résultat en fonction du degré d'avancement de la prestation rendue.
- b) Les commissions perçues ou versées en rémunération de services ponctuels sont, quant à elles, intégralement enregistrées en résultat lorsque la prestation est rendue.

AVANTAGES AU PERSONNEL

Norme

Principe général

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

Typologie des avantages au personnel

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

On distingue :

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

Avantages postérieurs à l'emploi : régimes à prestations définies

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

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

Réductions et liquidations :

Une réduction intervient lorsqu'une entité :

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

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

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

Avantages à long terme

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

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

Indemnités de fin de contrat de travail

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

Couverture des engagements

Les engagements peuvent être couverts de deux manières :

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

Options retenues

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

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

La méthode de calcul utilisée par le Groupe Crédit du Maroc est la méthode des unités de crédit projetées avec une prise en compte « proratisée » du service rendu. Cette méthode consiste en une évaluation des droits à terme moyennant des hypothèses actuarielles et une répartition de ces droits sur la période d'activité au cours de laquelle le groupe bénéficie des services de ses employés.

Le Groupe Crédit du Maroc a opté pour la comptabilisation des variations des écarts actuariels relatives aux avantages postérieurs à l'emploi en capitaux propres selon la méthode du SORIE (Statement Of Recognised Income and

Expenses), par contre pour les avantages à long terme et les indemnités de fin de contrat de travail, ils continueront à être comptabilisés directement en résultat.

IMPÔT EXIGIBLE ET IMPÔT DIFFÉRÉ

Norme

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

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

Options retenues

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

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

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

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

Impôts différés initialement comptabilisés en capitaux propres :

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

IFRIC23

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

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

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS IFRS

BILAN CONSOLIDÉ IFRS AU 31 DÉCEMBRE 2020

[En milliers de DH]

ACTIF CONSOLIDÉ	NOTES	31/12/2020	31/12/2019
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux		2 558 975	2 004 729
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	3.5	791 390	1 545 760
<i>Actifs financiers détenus à des fins de transactions</i>	3.5	442 439	1 219 938
<i>Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat</i>	3.5	348 952	325 823
Instruments dérivés de couverture		-	-
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	3.3	2 922 184	3 729 703
<i>Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables</i>	3.3	2 922 184	3 729 703
<i>Instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables</i>		-	-
Titres au coût amorti	3.2	15 202	20 433
Prêts et créances sur les Etablissements de crédit et assimilés, au coût amorti	3.2	5 068 324	5 068 897
Prêts et créances sur la clientèle, au coût amorti	3.2	43 897 424	44 199 048
Écart de réévaluation actif des portefeuilles couverts en taux		-	-
Placements des activités d'assurance		-	-
Actifs d'Impôt Exigible	3.8	140 859	85 271
Actifs d'impôt différé	3.8	408 041	290 435
Comptes de régularisation et autres actifs		428 153	640 263
Actifs non courants destinés à être cédés		-	-
Participations dans des entreprises mises en équivalence		-	-
Immeubles de placement		-	-
Immobilisations corporelles	3.6	1 352 088	1 320 549
Immobilisations incorporelles	3.6	330 807	254 368
Écart d'acquisition		-	-
TOTAL		57 913 449	59 159 457

COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ IFRS AU 31 DÉCEMBRE 2020

[En milliers de DH]

COMPTE DE RÉSULTAT	NOTES	31/12/2020	31/12/2019
Intérêts, rémunérations et produits assimilés	2.2	2 283 114	2 356 697
Intérêts, rémunérations et charges assimilés	2.2	423 533	503 298
Marge d'Intérêt		1 859 581	1 853 399
Commissions (Produits)	2.3	414 657	463 901
Commissions (Charges)	2.3	29 138	44 615
Marge sur Commissions		385 519	419 285
Gains ou pertes nets résultant des couvertures de position nette		-	-
Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat	2.5	212 324	214 496
<i>Gains ou pertes nets sur actifs/passifs de transaction</i>		201 133	200 142
<i>Gains ou pertes nets sur autres actifs/passifs à la juste valeur par résultat</i>		11 192	14 354
Gains ou pertes nets des instruments financiers à la juste valeur par capitaux propres	2.6	13 954	126
<i>Gains ou pertes nets sur instruments de dettes comptabilisés en capitaux propres recyclables</i>		13 954	126
<i>Rémunération des instruments de capitaux propres comptabilisés en capitaux propres non recyclables (dividendes)</i>		-	-
Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponibles à la vente		-	-
Gains ou pertes nets résultant de la décomptabilisation d'actifs financiers au coût amorti		-	-
Gains ou pertes nets résultant du reclassement d'actifs financiers au coût amorti en actifs financiers à la juste valeur par résultat		-	-
Gains ou pertes nets résultant du reclassement d'actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres en actifs financiers à la juste valeur par résultat		-	-
Produits des autres activités		11 535	7 690
Charges des autres activités		101 619	92 481
PRODUIT NET BANCAIRE		2 381 295	2 402 515
Charges générales d'exploitation		1 170 110	1 152 627
Dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations incorporelles et corporelles		149 896	138 981
Résultat Brut d'Exploitation		1 061 289	1 110 908
Coût du risque	2.1	-721 665	-321 113
Résultat d'Exploitation		339 624	789 795
Quote-Part du résultat net des entreprises associées et des coentreprises mises en équivalence		-	-
Gains ou pertes nets sur autres actifs	2.4	-61	33 581
Variations de valeur des écarts d'acquisition		-	-
Résultat avant Impôt		339 563	823 376
Impôts sur les résultats	3.8	144 032	311 195
Résultat net d'impôt des activités arrêtées ou en cours de cession		-	-
Résultat net		195 532	512 181
Intérêts minoritaires		5 216	3 374
Résultat net Part du groupe		190 316	508 808
Résultat par action		17,49	46,76
Résultat dilué par action		17,49	46,76
Résultat de base par action des activités poursuivies		17,49	46,76
Résultat de base par action des activités abandonnées		-	-

[En milliers de DH]

PASSIF CONSOLIDÉ	NOTES	31/12/2020	31/12/2019
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux		9	9
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	3.9	14 345	9 987
<i>Passifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	3.9	14 345	9 987
<i>Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option</i>		-	-
Instruments dérivés de couverture		-	-
Dettes envers les Etablissements de crédit et assimilés		2 226 787	3 558 241
Dettes envers la clientèle		44 524 580	43 805 523
Titres de créance émis		1 310 048	2 067 676
Passifs d'impôt exigibles	3.8	13 053	35 608
Passifs d'impôt différé	3.8	205 531	200 797
Comptes de régularisation et autres passifs		1 433 184	1 467 942
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés		-	-
Provisions techniques des contrats d'assurance		-	-
Provisions	3.7	696 803	678 269
Subventions et fonds assimilés		-	-
Dettes subordonnées et fonds spéciaux de garantie		1 767 792	1 767 571
Capitaux propres		5 721 318	5 567 835
Capital et réserves liées		3 865 255	3 707 386
Réserves consolidées		1 600 023	1 295 033
<i>Part du groupe</i>		1 549 211	1 247 595
<i>Part des minoritaires</i>		50 811	47 438
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres		60 508	53 235
<i>Part du groupe</i>		60 508	53 235
<i>Part des minoritaires</i>		-	-
Résultat net de l'exercice		195 532	512 181
<i>Part du groupe</i>		190 316	508 808
<i>Part des minoritaires</i>		5 216	3 374
TOTAL		57 913 449	59 159 457

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE AU 31 DÉCEMBRE 2020

[En milliers de DH]

FLUX DE TRÉSORERIE	31/12/2020	31/12/2019
Résultat avant impôts	339 563	823 376
Résultat net des activités abandonnées	-	-
+/- Dotations nettes aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	149 896	138 981
+/- Dotations nettes pour dépréciation des écarts d'acquisition et des autres immobilisations	-	-
+/- Dotations nettes pour dépréciation des actifs financiers	574 236	68 202
+/- Dotations nettes aux provisions	21 257	80 534
+/- Quote-part de résultat liée aux sociétés mises en équivalence	-	-
+/- Perte nette/(gain net) des activités d'investissement	-61	33 581
+/- Perte nette/(gain net) des activités de financement	-7 407	-12 509
+/- Autres mouvements	-24 473	18 860
Total des éléments non monétaires inclus dans le résultat net avant impôts et des autres ajustements	713 449	327 648
+/- Flux liés aux opérations avec les établissements de crédit et assimilés	-2 335 006	1 916 074
+/- Flux liés aux opérations avec la clientèle	426 395	-849 722
+/- Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs financiers	1 580 809	1 035 960
+/- Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs non financiers	140 314	355 909
+/- Flux liés aux activités destinées à être cédées	-	-
- Impôts versés	-261 244	-322 808
Diminution/(augmentation) nette des actifs et des passifs provenant des activités opérationnelles	-448 731	2 135 413
Flux nets de trésorerie générés par l'activité opérationnelle	604 281	3 286 437
+/- Flux liés aux actifs financiers et aux participations	-	-
+/- Flux liés aux immeubles de placement	-	-
+/- Flux liés aux immobilisations corporelles et incorporelles	-257 815	-306 710
Flux nets de trésorerie liés aux opérations d'investissement	-257 815	-306 710
+/- Flux de trésorerie provenant ou à destination des actionnaires	-45 610	-87 050
+/- Autres flux de trésorerie nets provenant des activités de financement	-750 000	-850 000
Flux nets de trésorerie liés aux opérations de financement	-795 610	-937 050
Effet de la variation des taux de change sur la trésorerie et équivalent de trésorerie	-3 712	211
Augmentation/(diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	-452 856	2 042 888

COMPOSITION DE LA TRÉSORERIE	31/12/2020	31/12/2019
Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture	3 617 836	1 574 949
Caisse, Banques centrales, CCP (actif & passif)	2 005 314	1 751 446
Comptes (actif & passif) et prêts/emprunts à vue auprès des établissements de crédit	1 612 522	-176 497
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture	3 164 982	3 617 836
Caisse, Banques centrales, CCP (actif & passif)	2 559 758	2 005 314
Comptes (actif & passif) et prêts/emprunts à vue auprès des établissements de crédit	605 223	1 612 522
Variation de la trésorerie nette	-452 856	2 042 888

RÉSULTAT NET, GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES AU 31 DÉCEMBRE 2020

[En milliers de DH]

Résultat net et gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	31/12/2020	31/12/2019
Résultat net	195 532	512 181
Éléments recyclables en résultat net :	1 845	22 628
Écarts de conversion	-3 712	211
Réévaluation des actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres recyclables	8 822	35 582
Réévaluation des instruments dérivés de couverture d'éléments recyclables	-	-
Quote-part des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres des entreprises mises en équivalence	-	-
Autres éléments comptabilisés par capitaux propres et recyclables	-	-
Impôts liés	3 264	13 166
Éléments non recyclables en résultat net :	1 715	118
Réévaluation des immobilisations	-	-
Réévaluation (ou écarts actuariels) au titre des régimes à prestations définies	2 723	187
Réévaluation du risque de crédit propre des passifs financiers ayant fait l'objet d'une option de comptabilisation à la juste valeur par résultat	-	-
Réévaluation des instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres	-	-
Quote-part des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres sur entreprises mises en équivalence non recyclables	-	-
Autres éléments comptabilisés par capitaux propres non recyclables	-	-
Impôts liés	1 008	69
Total des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	3 561	22 745
Résultat net et gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	199 093	534 926
Dont part du Groupe (ou des propriétaires de la société mère)	193 876	531 553
Dont part des intérêts minoritaires (ou participations ne donnant pas le contrôle)	5 216	3 374

TABLEAU DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES AU 31 DÉCEMBRE 2020

[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 2018	1 088 121	2 619 265	-	1 389 434	30 700	-	5 127 520	47 438	5 174 958
Opérations sur capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Paiements fondés sur des actions	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Opérations sur actions propres	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendes	-	-	-	-87 050	-	-	-87 050	-	-87 050
Autres	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Changements de méthodes comptables	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Résultat de l'exercice	-	-	-	508 808	-	-	508 808	3 374	512 181
Immobilisations corporelles et incorporelles : Réévaluations et cessions	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Instruments financiers : variations de juste valeur et transferts en résultat	-	-	-	-	22 417	-	22 417	-	22 417
Écarts actuariels sur les régimes à prestations définies	-	-	-	-	118	-	118	-	118
Écarts de conversion : variations et transferts en résultat	-	-	-	-54 789	-	-	-54 789	-	-54 789
Gains ou pertes latents ou différés	-	-	-	-54 789	22 535	-	-32 255	-	-32 255
Autres	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Variations de périmètre	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Capitaux propres clôture au 31 Décembre 2019	1 088 121	2 619 265	-	1 756 403	53 235	-	5 517 024	50 811	5 567 835
Opérations sur capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Paiements fondés sur des actions	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Opérations sur actions propres	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendes	-	-	-	-203 479	-	-	-203 479	-	-203 479
Autres	-	157 869	-	-	-	-	157 869	-	157 869
Changements de méthodes comptables	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Résultat de l'exercice	-	-	-	190 316	-	-	190 316	5 216	195 532
Immobilisations corporelles et incorporelles : Réévaluations et cessions	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Instruments financiers : variations de juste valeur et transferts en résultat	-	-	-	-	5 558	-	5 558	-	5 558
Écarts actuariels sur les régimes à prestations définies	-	-	-	-	1 715	-	1 715	-	1 715
Écarts de conversion : variations et transferts en résultat	-	-	-	-3 712	-	-	-3 712	-	-3 712
Gains ou pertes latents ou différés	-	-	-	-3 712	7 273	-	3 561	-	3 561
Autres	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Variations de périmètre	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Capitaux propres clôture au 31 Décembre 2020	1 088 121	2 777 134	-	1 739 527	60 508	-	5 665 290	56 028	5 721 318

PRINCIPES ET PÉRIMÈTRE DE CONSOLIDATION

Préambule

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

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

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

Périmètre de consolidation

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

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

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

Les notions de contrôle

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

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

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

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

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

Les méthodes de consolidation

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

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

Retraitements et éliminations

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

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

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

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

Le Groupe Crédit du Maroc n'a pas effectué de regroupement courant 2020.

Périmètre de consolidation du Groupe Crédit du Maroc au 31 DÉCEMBRE 2020

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

* E.C : Établissement consolidant - I.G : Intégration globale

ÉVÈNEMENTS SIGNIFICATIFS DE LA PÉRIODE

Contexte

La situation à fin décembre 2020 est marquée par l'émergence et l'expansion de la pandémie Covid-19. En conséquence le Maroc a édicté des mesures d'atténuation de la propagation. Ces mesures ont induit une baisse de l'activité économique qui a provoqué des difficultés financières pour les entreprises de certains secteurs ainsi que des baisses de revenus pour les ménages exposés. Le Maroc a, par ailleurs, mis en place des mesures exceptionnelles pour accompagner les entreprises et les ménages et préserver les capacités de production et de travail dans la perspective d'une reprise économique à court terme.

La situation consolidée au cours de la période tient compte des impacts de la participation du CDM au fonds de solidarité Covid-19 dont le montant s'élève à 85 MDH, ainsi que des dépréciations pour risque de contrepartie sur les acteurs économiques exposés.

Impacts des dépréciations selon IFRS 9

Conformément à IFRS 9, le groupe CDM comptabilise une correction de valeur au titre des pertes de crédit attendues (« Expected Credit Losses » ou « ECL ») sur les crédits et les Instruments de dette au coût amorti ou à la juste valeur par capitaux propres recyclables.

Le groupe s'appuie sur le dispositif de notation interne et les processus Bâlois pour générer les paramètres IFRS 9 nécessaires au calcul des ECL. L'appréciation de l'évolution du risque de crédit s'appuie sur un modèle d'anticipation des pertes et extrapolation sur la base de scénarios raisonnables. Toutes les informations disponibles, pertinentes, raisonnables et justifiables, y compris les informations de nature prospective, doivent être retenues.

Dans le cadre des arrêtés des comptes au 31 décembre 2020, le Crédit du Maroc a entrepris des travaux pour identifier les risques potentiels sur son portefeuille ainsi que leurs impacts.

L'approche adoptée pour mener ces travaux s'est basée sur des analyses sectorielles menées, sur le terrain, par les gestionnaires de portefeuille en collaboration avec les équipes risque.

Pour les entreprises, des chocs ont été appliqués sur les secteurs identifiés comme fortement et moyennement impactés afin d'anticiper, conformément à l'approche « forward looking » de la norme IFRS 9, la dégradation du risque de crédit de certaines contreparties en lien avec les conséquences économiques de la pandémie du Covid19.

Pour les particuliers l'approche adoptée consiste à identifier les zones de risques liés au contexte actuel et appliquer également des chocs sur les paramètres de calcul des provisions en adéquation avec les normes IFRS9. L'estimation de l'impact tient compte des éléments d'information disponibles à fin décembre 2020. Elle sera actualisée en fonction de l'évolution de l'environnement économique et des informations additionnelles qui seraient disponibles pour les prochains arrêts.

EXPOSITION AUX RISQUES ET STRATÉGIE DE COUVERTURE

LA GOUVERNANCE

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

1. Le Conseil de Surveillance

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

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

1.1. Dispositions générales

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

1.2. Composition du Conseil de Surveillance

Le Conseil de Surveillance est composé de dix membres.

Prénom et nom	Fonction	Première élection	Dernier renouvellement	Echéance du mandat en cours	Membre d'un Comité
Ismaïl FASSI-FIHRH	Président du Conseil	11/1999	03/2019	Assemblée générale ordinaire annuelle statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	
François-Edouard DRION ⁽²⁾	Vice-Président du Conseil	10/2017	03/2019	Assemblée générale ordinaire annuelle statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	C
Naziha BELKEZIZ ⁽¹⁾	Membre du Conseil	11/2015	03/2019	AGOA statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	R
Nada BIAZ ⁽¹⁾	Membre du Conseil	03/2019		AGOA statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	C
Hervé Varillon	Membre du Conseil	Coopté le 30/04/2020		AGOA statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	R
Marc DIDIER	Membre du Conseil	03/2019		AGOA statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	C
Habiba LAKLALECH ⁽¹⁾	Membre du Conseil	03/2019		AGOA statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	A
Olivier NICOLAS	Membre du Conseil	02/2019	03/2019	AGOA statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	A
Gérard OUVRIER-BUFFET ⁽²⁾	Membre du Conseil	09/2011	03/2019	AGOA statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	A et R
Crédit Agricole S.A représenté par Monsieur Cyril MEILLAND	Membre du Conseil	12/2005	03/2019	AGOA statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	R

[A] Comité d'Audit.

[R] Comité des Risques.

[C] Comité de Nomination et de Rémunération.

[1] Membre indépendant.

[2] Président du Comité de Nomination et de Rémunération.

[3] Président du Comité des Risques. Président du Comité d'Audit.

1.3. Fonctionnement du Conseil de Surveillance

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

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

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

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

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

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

Le règlement intérieur du Conseil de Surveillance décrit, d'une part, les modalités d'organisation, le mode de fonctionnement, les pouvoirs et les attributions du Conseil de Surveillance et, d'autre part les règles de déontologie qui s'imposent à ses membres. Il a un caractère purement interne et n'est opposable ni à la Banque, ni

aux actionnaires, ni aux tiers. Les règles instituées par le règlement intérieur le sont sans préjudice de celles contenues dans les statuts de la Banque ou imposées par les lois et règlements en vigueur, lesquelles prévalent.

Ainsi, le Conseil de Surveillance :

- définit les orientations stratégiques de la Banque et de ses filiales ainsi que le degré d'aversion aux risques ; il veille à leur mise en œuvre par le Directoire. A cet effet, le Conseil de Surveillance approuve la stratégie de la Banque et de ses filiales, les politiques à moyen et long terme, la politique globale de gestion des risques et le budget annuel ;
- veille à la mise en place d'un dispositif de pilotage, intégré et harmonisé au sein du groupe Crédit du Maroc, assurant une surveillance des activités et des risques des filiales ;
- donne son accord préalable à toute opération stratégique significative se situant hors des orientations approuvées et à toute opération relative à la prise ou la cession de participations dans toutes sociétés créées ou à créer ou l'acquisition ou la cession de tout bien immeuble, dépassant un plafond qu'il fixe au Directoire ;
- nomme le Président du Conseil de Surveillance et, le cas échéant, le Vice-Président du Conseil de Surveillance ainsi que les membres du Directoire et fixe leur rémunération. Conformément aux dispositions statutaires de la Banque, il peut également les révoquer. Il désigne le Président du Directoire et éventuellement le ou les Directeur(s) général(s) ;
- veille à la mise en place d'une procédure formalisée précisant les critères d'indépendance d'un membre du Conseil de Surveillance et à sa mise à jour régulière ;

- procède à l'examen du dispositif de gouvernance, lequel comprend notamment une organisation claire assurant un partage des responsabilités bien défini, transparent et cohérent, des procédures efficaces de détection, de gestion, de suivi et de déclaration des risques auxquels la Banque est ou pourrait être exposée ; il évalue périodiquement l'efficacité du dispositif de gouvernance et s'assure que des mesures correctives pour remédier aux éventuelles défaillances ont été prises et mises en œuvre de manière effective ;
- exerce une surveillance efficace de la gestion par le Directoire des activités de la Banque en s'appuyant sur les travaux des fonctions d'audit interne, de conformité, de contrôle permanent et de gestion et contrôle des risques ;
- s'assure du respect des obligations qui lui incombent en matière de contrôle interne et notamment procède, au moins une fois par an, à l'examen de l'activité et des résultats du contrôle interne ;
- vérifie et contrôle les comptes sociaux et consolidés trimestriels, semestriels et annuels arrêtés par le Directoire ;
- présente à l'Assemblée Générale Ordinaire Annuelle un rapport contenant ses observations sur le rapport du Directoire ainsi que sur les comptes de l'exercice ;
- approuve et examine régulièrement les stratégies et politiques régissant la prise, la gestion, le suivi et la réduction des risques auxquels la Banque est ou pourrait être exposée, y compris les risques engendrés par l'environnement économique. En particulier, le Conseil de Surveillance approuve les limites globales de risque et met en place un processus spécifique organisant son information et, le cas échéant, sa saisine en cas de dépassement ;
- est informé régulièrement des dispositifs de maîtrise des risques visant au respect des dispositions légales et réglementaires en ce compris les risques de non-conformité, des règles déontologiques ainsi que des pratiques de sécurité ;
- approuve le plan de continuité de l'activité établi par le Directoire ainsi que les éléments nécessaires audit plan communiqués aux entités opérationnelles et administratives et à la fonction de gestion et contrôle des risques ;
- prend connaissance des travaux réalisés par le Responsable de l'Audit Interne de la Banque ;
- veille à la mise en place d'un système efficace de communication au sein de la Banque sur la stratégie en matière de risques et de niveau d'exposition ;
- veille à la qualité de l'information fournie aux actionnaires ainsi qu'aux marchés, à travers les comptes ou à l'occasion d'opérations importantes ;
- s'assure que la Banque entretient des relations régulières avec les autorités de supervision ;
- répartit les jetons de présence alloués par l'Assemblée Générale ;
- veille à l'élaboration, la mise en œuvre et la surveillance d'une politique de rémunération visant à prévenir les conflits d'intérêts et à promouvoir une gestion efficace des risques, notamment pour les membres du Conseil de Surveillance, les principaux dirigeants et les catégories de personnel dont les activités ont une incidence sur le profil de risque de la Banque ;
- revoit régulièrement les résultats du système de rémunération appliqué.

1.4. Les Comités du Conseil de Surveillance

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

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

Le Conseil de Surveillance peut décider la création de comités permanents et/ou temporaires chargés d'étudier les questions que lui-même ou son Président voudrait

soumettre, pour avis, à leur examen destinés à faciliter le bon fonctionnement du Conseil de Surveillance et à concourir efficacement à la préparation de ses décisions. Il n'existe, à la date du présent Rapport du Conseil, aucun comité de ce type autre que ceux sus-cités.

1.4.1. Comité des risques

Composition

Le Comité des Risques est composé de trois membres au moins, dont un répondant aux critères d'indépendance, tous nommés par le Conseil de Surveillance parmi les membres du Conseil de Surveillance de la Banque, sur proposition du Comité de Nomination et de Rémunération.

Fonctionnement

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

1.4.2. Comité d'Audit

Composition

Le Comité d'Audit est composé de trois membres au moins, dont un répondant aux critères d'indépendance, tous nommés par le Conseil de Surveillance parmi les membres du Conseil de Surveillance de la Banque, sur proposition du Comité de Nomination et de Rémunération.

Fonctionnement du Comité d'Audit

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

1.4.3. Comité de Nomination et de Rémunération

Composition

Le Comité de Nomination et de Rémunération est composé de trois membres au moins, dont au moins le tiers répondant aux critères d'indépendance, tous nommés par le Conseil de Surveillance parmi les membres du Conseil de Surveillance de la Banque, sur proposition du Comité de Nomination et de Rémunération.

Fonctionnement du Comité de Nomination et de Rémunération

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

2. Le Directoire

2.1. Dispositions générales

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

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

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

2.2. Composition du Directoire

Le Directoire est composé, depuis le 27 mars 2020, des trois membres suivants :

Nom	Fonction	Première élection	Dernier renouvellement	Échéance du mandat en cours
Bernard MUSELET	Président du Directoire	Conseil de Surveillance du 26/07/2019	Conseil de Surveillance du 27/03/2020	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2023
Karim DIOURI	Membre du Directoire en charge du Pôle Développement	Conseil de Surveillance du 27/03/2020		Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2023
Stéphane CLÉRISSE	Membre du Directoire en charge du Pôle Fonctionnement	Conseil de Surveillance du 26/07/2019	Conseil de Surveillance du 27/03/2020	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2023

2.3. Fonctionnement du Directoire

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

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

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

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

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

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

2.4.1. Comité de Direction générale

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

Les treize membres du Comité de Direction générale sont :

Prénom et nom	Fonction	Date de nomination
Bernard MUSELET	Président du Directoire	2019
Karim DIOURI	Membre du Directoire en charge du Pôle Développement	2020
Stéphane CLÉRISSE	Membre du Directoire en charge du Pôle Fonctionnement	2019
Wafae BENNANI	Directeur général adjoint en charge de l'immobilier	2020
	Directeur général adjoint Technologies et Services Clients	2011 à 2020
Siham NOUR	Directeur général adjoint Services Clients & Assurances	2020
	Directeur général adjoint Ressources Humaines	2020
Moncef EL HARIM	Directeur général adjoint Ressources Humaines et Immobilier Groupe	2014 à 2020
Gérard BIESSY-BONNET	Directeur général adjoint Réseau	2016
Ali CHORFI	Directeur général adjoint Corporate	2020
Régis LEFÈVRE	Directeur général adjoint Finances Groupe	2020
Abderrahmane BENHAYOUN	Directeur général adjoint Marchés & Expérience Client	2020
Didier FALCONET	Directeur général adjoint Crédits et Recouvrement	2018
Si Mohamed SRAIDI	Directeur des Risques et Contrôles Permanents Groupe	2019
Yann CRISPIN	Directeur général adjoint Transformation	2020

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

2.4.2. Comités spécifiques

Dans un souci d'efficacité et d'amélioration de la performance opérationnelle, les missions et la composition des 29 Comités hors Comité de direction générale a été revue. Le 6 janvier 2020, le Comité de direction générale, sur délégation du Directoire, a procédé à une simplification de la comitologie du Crédit du Maroc et a validé les nouveaux Comités de la Banque. Dans ce contexte, certains Comités ont été fusionnés avec d'autres Comités ramenant le nombre de Comités internes à 21 puis à 22 suite à la note d'organisation du 11 novembre 2020 portant scission du Comité Anticipation et Suivi des risques (ASR) Grande Entreprise et Déclassement.

Les Comités internes sont désormais classés en trois catégories :

- (i) les Comités dont la constitution est régie par un texte réglementaire ou découle d'une exigence du groupe Crédit Agricole S.A. : les « **Comités Réglementaires** » ;
- (ii) les Comités ne découlant pas d'un texte réglementaire ou d'une exigence du groupe : les « **Comités Métiers** » ;
- (iii) les **Comités Arreda**.

1. Comités Réglementaires

1.1. Comité Satisfaction Clients

Le Comité Satisfaction Clients a pour mission de partager les remontées des dysfonctionnements, proposer, pour décision, les solutions à mettre en place et suivre leur bonne prise en charge.

Il a également pour mission d'analyser la performance tournée « client » des principaux processus clés et proposer des actions d'amélioration avec des priorisations.

1.2. Comité Crédits

Le Comité des crédits présente, pour décision, les dossiers crédits non délégués pour les clientèles de la Banque et décide des propositions de financement entrant dans le champ de la délégation du Comité des crédits.

1.3. Comité de Déclassement

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

1.4. Comité Anticipation et Suivi des risques (ASR) Grande Entreprise

Le Comité d'anticipation et de suivi des risques grande entreprise a pour mission l'anticipation et le suivi des engagements sensibles ou sous surveillance de la Banque et décider des actions à mener pour un retour à la normale de la relation, un remboursement des créances ou un transfert au contentieux.

1.5. Comité Pilotage des risques

Le Comité pilotage des risques a pour mission le suivi de la mise en œuvre des recommandations du domaine risques, la revue des projets risques et le suivi de leur avancement, le suivi des évolutions réglementaires risques et le suivi des résultats des contrôles et des analyses en matière de surveillance des risques.

1.6. Comité Recouvrement

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

1.7. Comité Juridique

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

Il a également pour mission le suivi de l'état d'avancement du renforcement des dispositifs de prévention des fraudes et de lutte contre la corruption et traite les affaires de fraude externe.

1.8. Comité Contrôle Interne

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

1.9. Comité Management de la Conformité

Le Comité de management de la conformité a pour mission le suivi de la mise en œuvre du programme de mise en conformité, l'état d'avancement des dispositifs de la Sécurité Financière LAB/FT et les sanctions internationales, la protection de la clientèle, la conformité financière, ainsi que la prévention de la fraude et la lutte contre la corruption. Il valide également les cartographies des risques et les plans de contrôles et assure le suivi des évolutions réglementaires et la mise en œuvre des dispositions légales et réglementaires.

1.10. Comité ALM

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

1.11. Comité Sécurité de l'information

Le Comité sécurité de l'information présente les résultats et le suivi des plans d'actions relatifs aux audits réglementaires, il a pour mission la validation des politiques et de la stratégie sécurité du système d'information de la Banque ainsi que les changements éventuels de l'organisation mise en place dans le domaine de la sécurité de l'information. Il a pour mission également le pilotage des plans d'actions de la banque dans le domaine de la sécurité de l'information.

1.12. Comité RH Restreint

Le Comité RH restreint a pour mission le traitement des affaires de fraude interne ou mixte impliquant un collaborateur de la Banque et le traitement des manquements caractérisés au règlement intérieur de la Banque et aux règles éthiques édictées dans la charte et le code éthiques de la Banque.

2. Comités Métiers

2.1. Comité Développement

Le Comité développement est un comité de priorisation et de présentation des projets en lien avec les orientations stratégiques, de la mise en marché des initiatives et de la tarification des produits et services.

2.2. Comité Stratégie Corporate

Le Comité Stratégie Corporate a pour mission d'élaborer la stratégie Corporate de la Banque en matière de conquête et de développement et de décliner la stratégie en plans d'actions qui feront l'objet d'un suivi à chaque Comité. Il a également pour mission d'engager une démarche prospective d'optimisation des activités à déployer avec les grandes entreprises du territoire.

2.3. Comité flux

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

2.4. Comité Systèmes d'information

Le Comité Systèmes d'information a pour mission de présenter les principales réalisations de la période écoulée, l'avancement des portefeuilles projets et le suivi de la production informatique et de passer en revue les projets stratégiques et les arbitrages éventuels pour les travaux des périodes à venir.

2.5. Comité Immobilier

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

Il a également pour mission le traitement des sujets relatifs à l'organisation, la gouvernance, les politiques de sécurité de l'information et les plans d'actions de la Banque dans le domaine de la sécurité des personnes et des biens.

2.6. Comité RSE

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

2.7. Comité Gouvernance de la donnée

Le Comité Gouvernance de la donnée a pour mission de porter la stratégie Data dans la Banque, valider la stratégie, le budget, les politiques et procédures de la gouvernance Data.

2.8. Comité Ressources humaines

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

3. Comités Arreda

3.1. Comité des financements participatifs

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

3.2. Comité de gestion des dépôts d'investissement

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

2.4.3. Cercles managériaux

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

Ces cercles managériaux ont pour but commun :

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

ORGANISATION DE LA GESTION DES RISQUES

Le Contrôle Permanent des Risques Groupe

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

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

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

Les risques couverts sont regroupés dans les familles suivantes :

- **Risque de contrepartie** : il correspond au risque de défaillance totale ou partielle de la contrepartie avec laquelle des engagements de bilan ou hors bilan ont été contractés,
- **Risques financiers** :

1. **Risque de marché** : les risques de marché ou risques de variation de prix, représentant les pertes potentielles

suite à des mouvements adverses de cours, de prix ou de niveau de taux.

2. **Risque de liquidité ou de taux** : risque lié à la liquidité de la banque et à l'évolution des taux,
3. **Risque de contrepartie sur opérations de marché** : risque de crédit lié aux opérations de marché.

- **Risque opérationnel** : Risque lié à l'exécution des opérations. Il comprend les risques informatiques, juridiques, fiscaux, réglementaires et commerciaux.

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

L'Audit et l'Inspection

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

EXPOSITION AUX RISQUES ET STRATÉGIE DE COUVERTURE

Risque de crédit

Politique générale

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

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

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

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

Dispositif de décision et de gestion des risques

Étude et décision

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

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

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

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

Mise en place - Garanties

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

La gestion des dossiers de garanties est centralisée.

Surveillance des risques et déclassement des créances

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

Cette structure qui dispose d'un accès à tous les systèmes d'information de la banque a pour mission de surveiller la qualité des engagements, d'appréhender dans une optique

préventive des dégradations des risques (impayés, gel des comptes, etc.) et d'en assurer un suivi.

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

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

Recouvrement

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

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

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

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

Notation interne

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

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

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

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

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

Grille de notation Corporate

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

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

Délégation

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

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

Risque de marché

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

Le format de limites, qu'elles soient globales ou opérationnelles, sont de trois natures : quantitative (VaR, Stress, sensibilités détaillées), qualitatif (produits autorisés, devises autorisées, maturité max...) et des seuils de perte. Les sets de limites concernent les activités de la direction marchés des capitaux dont le rôle est d'assurer des opérations d'intermédiation avec la clientèle (Activités

FX, obligataires, prêts/emprunts, Repos) ainsi que les activités de marché de la trésorerie de la banque.

Organisation de la filière

Les activités de marchés sont organisées en trois domaines indépendants :

Le Front Office

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

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

Le Middle Office

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

Le Back-Office

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

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

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

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

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

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

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

Ainsi, cette organisation permet :

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

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

Principaux risques et dispositif de contrôle

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

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

pour ce risque : risque directionnel, risque de pente et risque de base ou de spread.

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

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

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

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

Les opérations de marché peuvent générer :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Mise en conformité par rapport à LBF / Volcker

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

Risques Opérationnels

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

Dispositif de gestion des risques opérationnels mis en œuvre

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

1. Les principaux enjeux

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

2. Les composantes du dispositif

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

La composante organisationnelle

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

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

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

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

La composante qualitative

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

La composante quantitative

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

La composante d'allocation de fonds propres

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

3. Sécurité des systèmes d'information

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

4. Plan de Continuation des Activités

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

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

Ce PCA est régulièrement testé et amélioré.

5. Prestations de services essentielles externalisées

Elles sont encadrées par un dispositif spécifique.

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

Gestion Actif - Passif

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

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

Gouvernance

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

Risque de taux d'intérêt global

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

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

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

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

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

Le risque de liquidité

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

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

Le risque de liquidité se situe à trois niveaux :

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

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

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

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

Conventions d'écoulement

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

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

Système de mesure

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

Application des recommandations du Comité de Bâle

L'accord de Bâle 2 repose sur 3 piliers :

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

« standard » et « notation interne », pour les risques de crédit, « indicateur de base », « standard » et « standard avancé », pour le risque opérationnel.

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

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

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

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

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

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

Perspectives

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

Ces changements visent notamment à :

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

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

Gestion du capital et adéquation des fonds propres du groupe

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

Composition des Fonds Propres

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

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

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

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

NOTES ET ANNEXES IFRS

Ratio de Solvabilité

Au 31 décembre 2020, les ratios du Groupe se présentant comme suit :

Évolution Ratio de solvabilité

(en milliers de dirhams)

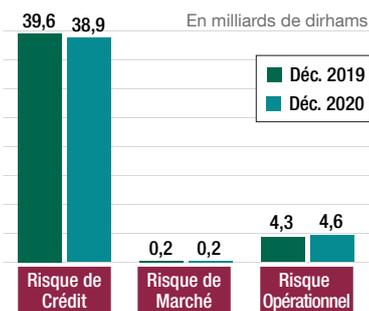
	31/12/2020	31/12/2019
Fonds propres de catégorie 1	5 201 810	5 080 932
Total fonds propres	6 534 187	6 510 808
Risques pondérés	43 680 189	44 195 291
Ratio sur fonds propres de base (T1)	11,91%	11,50%
Ratio de solvabilité	14,96%	14,73%

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

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

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

Évolution des risques pondérés du Crédit du Maroc



Détail et variation des RWA

(en milliers de dirhams)

	déc-19		déc-20		Variation	
	Actifs pondérés	Exigences en fonds propres	Actifs pondérés	Exigences en fonds propres	Actifs pondérés	Exigences en fonds propres
Risque de crédit	39 644 317	3 171 545	38 873 971	3 109 918	-770 346	-61 628
Dont Souverain	15 987	1 279	13 003	1 040	-2 984	-239
Dont Établissements	3 945 643	315 651	2 924 649	233 972	-1 020 993	-81 679
Dont Entreprises	23 747 963	1 899 837	23 283 919	1 862 714	-464 043	-37 123
Dont Clientèle de détail	9 023 573	721 886	9 296 671	743 734	273 098	21 848
Risque de Marché	244 648	19 572	228 154	18 252	-16 494	-1 320
Risque Opérationnel	4 306 326	344 506	4 578 064	366 245	271 738	21 739
Total	44 195 291	3 535 623	43 680 189	3 494 415	-515 102	-41 208

1. Risque de crédit

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

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

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

2. Risque de marché

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

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

Le risque de marché est composé du :

- Risque de taux d'intérêt

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

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

• Risque sur titres de propriété

Le calcul du risque sur les titres de propriété concerne : les positions sur actions, options sur actions, futures sur actions, options sur index, autres dérivés avec comme sous-jacent une action ou un index. Celui-ci est la somme du risque général sur titre de propriété et du risque spécifique sur titre de propriété.

L'exigence en fonds propres au titre du risque général sur titres de propriétés représente 8% de la position nette globale. Le risque spécifique est calculé sur la position globale en appliquant les pondérations listées par le régulateur suivant la nature de l'actif.

• Risque de change

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

Détail Risque de marché

(en milliers de dirhams)

Exigences en fonds propres	31/12/2019	31/12/2020
Risque de taux	13 403	10 294
Risque spécifique de taux	2 600	754
Risque général de taux	10 802	9 541
Risque de change	6 169	7 958
Total	19 572	18 252

3. Risque opérationnel

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

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

COÛT DU RISQUE (2.1)

(En milliers de DH)

CONSOLIDÉ	31/12/2020	31/12/2019
Dépréciations sur actifs sains (Bucket 1 et Bucket 2)	-135 581	-18 023
Bucket 1 : Pertes évaluées au montant des pertes de crédit attendues pour les 12 mois à venir	-39 252	19 532
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-15 873	-146
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	-22 386	23 211
Engagements par signature	-993	-3 533
Bucket 2 : Pertes évaluées au montant des pertes de crédit attendues pour la durée de vie	-96 329	-37 555
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-	-
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	-89 335	3 510
Engagements par signature	-6 994	-41 065
Dépréciations sur actifs dépréciés (Bucket 3)	-	-
Bucket 3 : Actifs dépréciés	-394 477	-35 566
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-	-
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	-395 632	-15 674
Engagements par signature	1 155	-19 893
Autres actifs	-30 335	-79 103
Risques et charges	-32 882	-25 974
Dotations nettes de reprises des dépréciations et provisions	-593 275	-158 667
Plus ou moins-values de cessions réalisées sur instruments de dettes comptabilisés en capitaux propres recyclables dépréciés	-	-
Gains ou pertes réalisés sur instruments de dettes comptabilisés au coût amorti dépréciés	-	-
Pertes sur prêts et créances irrécouvrables	-141 092	-199 963
Récupérations sur prêts et créances comptabilisés au coût amorti	12 702	37 516
comptabilisés en capitaux propres recyclables	-	-
Décotes sur crédits restructurés	-	-
Pertes sur engagements par signature	-	-
Autres pertes	-	-
Autres produits	-	-
Coût du risque de crédit	-721 665	-321 113

MARGE D'INTÉRÊT (2.2)

(En milliers de DH)

	31/12/2020	31/12/2019
Sur les actifs financiers au coût amorti	2 166 505	2 233 359
Opérations avec les établissements de crédit	87 150	95 171
Opérations internes au Crédit du Maroc	-	-
Opérations avec la clientèle	1 991 360	2 049 747
Opérations de location-financement	87 995	88 441
Titres de dettes	-	-
Sur les actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	105 456	113 637
Opérations avec les établissements de crédit	-	-
Opérations avec la clientèle	-	-
Titres de dettes	105 456	113 637
Intérêts courus et échus des instruments de couverture	-	-
Autres intérêts et produits assimilés	11 153	9 701
Produits d'intérêts	2 283 114	2 356 697
Sur les passifs financiers au coût amorti	296 159	351 936
Opérations avec les établissements de crédit	23 317	48 616
Opérations internes au Crédit du Maroc	-	-
Opérations avec la clientèle	272 842	303 320
Opérations de location-financement	-	-
Dettes représentées par un titre	-	-
Dettes subordonnées	-	-
Intérêts courus et échus des instruments de couverture	-	-
Autres intérêts et charges assimilées	127 374	151 361
Charges d'intérêts	423 533	503 298

PRODUITS ET CHARGES DE COMMISSIONS (2.3)

(En milliers de DH)

LIBELLE	31/12/2020			31/12/2019		
	Produits	Charges	Net	Produits	Charges	Net
Sur opérations avec les établissements de crédit	-	-	-	-	-	-
Sur opérations internes	-	-	-	-	-	-
Sur opérations avec la clientèle	62 355	-	62 355	67 037	-	67 037
Sur opérations sur titres	76	-	76	1	-	1
Sur opérations de change	4 076	2 509	1 567	6 741	8 558	-1 818
Sur opérations sur instruments dérivés et autres opérations de hors bilan	-	-	-	-	-	-
Sur moyens de paiement et autres prestations de services bancaires et financiers	318 066	24 337	293 729	362 533	33 733	328 801
Gestion d'OPCVM, fiducie et activités analogues	30 083	2 291	27 792	27 589	2 324	25 265
Produits nets des commissions	414 657	29 138	385 519	463 901	44 615	419 285

GAINS ET PERTES SUR AUTRES ACTIFS (2.4)

(En milliers de DH)

	31/12/2020	31/12/2019
Immobilisations corporelles et incorporelles d'exploitation	-61	33 581
Plus values de cession	252	60 199
Moins value de cession	-313	-26 618
Titres de capitaux propres consolidés	-	-
Plus values de cession	-	-
Moins value de cession	-	-
Gains ou pertes sur autres actifs	-61	33 581

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

(En milliers de DH)

	31/12/2020	31/12/2019
Dividendes reçus	4 763	5 818
Plus ou moins values latentes ou réalisées sur actif/passif détenus à des fins de transaction	40 395	52 828
Plus ou moins values de cessions réalisées sur instruments de capitaux propres à la juste valeur par résultat	6 429	6 820
Plus ou moins values de cessions réalisées sur instruments de dette ne remplissant pas les critères SPPI	-	-
Gains ou pertes nets sur actifs représentatifs de contrats en unités de compte	-	-
Plus ou moins values latentes ou réalisées sur actif/passif à la juste valeur par résultat sur option	-	-
Solde des opérations de change et instruments financiers assimilés (hors résultat des couvertures d'investissements nets des activités à l'étranger)	160 738	149 030
Résultat de la comptabilité de couverture	-	-
Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat	212 324	214 496

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

(En milliers de DH)

	31/12/2020	31/12/2019
Gains ou pertes nets sur instruments de dettes comptabilisés en capitaux propres recyclables	13 954	126
Rémunération des instruments de capitaux propres comptabilisés en capitaux propres non recyclables (dividendes)	-	370 023
Dont dividendes sur instruments décomptabilisés au cours de la période	-	-
Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par capitaux propres	13 954	126

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

(En milliers de DH)

	31/12/2020	31/12/2019
Etablissements de crédit		
Comptes et prêts	3 287 179	4 158 531
dont comptes ordinaires débiteurs non douteux ⁽¹⁾	3 287 179	3 788 508
dont comptes et prêts au jour le jour non douteux ⁽¹⁾	-	-
Valeurs reçues en pension	1 739 927	756 952
Titres reçus en pension livrée	-	-
Prêts subordonnés	-	-
Autres prêts et créances	50 184	159 350
Valeur brute	5 077 289	5 074 833
Dépréciations	-8 965	-5 935
Valeur nette des prêts et créances auprès des établissements de crédit	5 068 324	5 068 897
Opérations internes au Crédit du Maroc		
Comptes ordinaires	-	-
Comptes et avances à terme	-	-
Prêts subordonnés	-	-
Total prêts et créances internes au Crédit du Maroc	-	-
Valeur au bilan	5 068 324	5 068 897

ACTIFS FINANCIERS AU COÛT AMORTI (3.2)

(En milliers de DH)

	31/12/2020	31/12/2019
Prêts et créances sur les établissements de crédit	5 068 324	5 068 897
Prêts et créances sur la clientèle	43 897 424	44 199 048
Titres de dettes	15 202	20 433
Valeur au bilan	48 980 950	49 288 378

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

(En milliers de DH)

	31/12/2020	31/12/2019
Opérations avec la clientèle		
Créances commerciales	9 013 656	8 302 378
Autres concours à la clientèle	31 869 530	32 389 360
Valeurs reçues en pension	2 246 187	2 497 298
Titres reçus en pension livrée	-	-
Prêts subordonnés	-	-
Créances nées d'opérations d'assurance directe	-	-
Créances nées d'opérations de réassurance	-	-
Avances en comptes courants d'associés	-	-
Comptes ordinaires débiteurs	3 136 593	2 730 183
Valeur brute	46 265 966	45 919 219
Dépréciations	-3 870 391	-3 377 025
Valeur nette des prêts et créances auprès de la clientèle	42 395 575	42 542 194
Opérations de location-financement		
Location-financement immobilier	686 931	669 223
Location-financement mobilier, location simple et opérations assimilées	995 734	1 151 790
Valeur brute	1 682 665	1 821 013
Dépréciations	-180 816	-164 160
Valeur nette des opérations de location-financement	1 501 849	1 656 854
Valeur au bilan	43 897 424	44 199 048

TITRES AU COÛT AMORTI (3.2)

(En milliers de DH)

	31/12/2020	31/12/2019
Effets publics et valeurs assimilées	-	-
Obligations et autres titres à revenu fixe	15 202	20 433
Total	15 202	20 433
Dépréciations	-	-
Valeur au bilan	15 202	20 433

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

(En milliers de DH)

	31/12/2020			31/12/2019		
	Valeur au bilan	Gains latents	Pertes latentes	Valeur au bilan	Gains latents	Pertes latentes
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	2 922 184	64 320	-	3 729 703	55 499	-
Instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables	-	-	-	-	-	-
Total	2 922 184	64 320	-	3 729 703	55 499	-

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

(En milliers de DH)

31/12/2020	Créances et engagements			Dépréciations		
	Bucket 1	Bucket 2	Bucket 3	Bucket 1	Bucket 2	Bucket 3
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	2 942 968	-	-	20 784	-	-
Prêts et créances sur les établissements de crédit	-	-	-	-	-	-
Prêts et créances sur la clientèle	-	-	-	-	-	-
Titres de dettes	2 942 968	-	-	20 784	-	-
Actifs financiers au coût amorti	43 566 823	4 972 944	4 501 355	120 915	416 260	3 522 998
Prêts et créances sur les établissements de crédit et banques centrales	5 077 289	-	-	8 965	-	-
Prêts et créances sur la clientèle	38 474 332	4 972 944	4 501 355	111 949	416 260	3 522 998
Titres de dettes	15 202	-	-	-	-	-
Actifs financiers	46 509 791	4 972 944	4 501 355	141 699	416 260	3 522 998
Engagements Hors bilan	3 409 470	627 800	217 414	13 536	53 283	186 764

31/12/2019	Créances et engagements			Dépréciations		
	Bucket 1	Bucket 2	Bucket 3	Bucket 1	Bucket 2	Bucket 3
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	3 734 665	-	-	4 962	-	-
Prêts et créances sur les établissements de crédit	-	-	-	-	-	-
Prêts et créances sur la clientèle	-	-	-	-	-	-
Titres de dettes	3 734 665	-	-	4 962	-	-
Actifs financiers au coût amorti	46 404 025	2 810 882	3 620 590	98 750	326 610	3 121 760
Prêts et créances sur les établissements de crédit et banques centrales	5 074 833	-	-	5 935	-	-
Prêts et créances sur la clientèle	41 308 759	2 810 882	3 620 590	92 815	326 610	3 121 760
Titres de dettes	20 433	-	-	-	-	-
Actifs financiers	50 138 690	2 810 882	3 620 590	103 712	326 610	3 121 760
Engagements Hors bilan	3 447 262	220 123	239 053	12 544	46 289	208 070

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

(En milliers de DH)

31/12/2020	Valeur au bilan	Gains latents	Pertes latentes
Effets publics et valeurs assimilées	2 085 075	63 525	-
Obligations et autres titres à revenu fixe	837 109	795	-
Total des titres de dettes	2 922 184	64 320	-
Prêts et créances sur les établissements de crédit	-	-	-
Prêts et créances sur la clientèle	-	-	-
Total des prêts et créances	-	-	-
Total Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	2 922 184	64 320	-
Impôts	-	-23 798	-
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres sur instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables (nets d'impôts)	-	40 522	-

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

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

(En milliers de DH)

	31/12/2020	31/12/2019
Actions et autres titres à revenu variable	311 595	271 736
Titres de participation non consolidés	37 357	54 087
Total Instruments de capitaux propres à la juste valeur par résultat	348 952	325 823

ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS À DES FINS DE TRANSACTION (3.5)

(En milliers de DH)

	31/12/2020	31/12/2019
Intruments de capitaux propres	-	-
Actions et autres titres à revenu variable	-	-
Titres de dettes	426 820	1 216 509
Effets publics et valeurs assimilées	125 372	522 263
Obligations et autres titres à revenu fixe	301 448	694 246
OPCVM	-	-
Prêts et créances	-	-
Créances sur les établissements de crédit	-	-
Créances sur la clientèle	-	-
Titres reçus en pension livrée	-	-
Valeurs reçues en pension	-	-
Instruments dérivés	15 619	3 429
Valeur au bilan	442 439	1 219 938

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

(En milliers de DH)

	31/12/2020	31/12/2019
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	442 439	1 219 938
Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat	348 952	325 823
Instruments de capitaux propres	348 952	281 120
Instruments de dettes ne remplissant pas les critères SPPI	-	44 703
Actifs représentatifs de contrats en unités de compte	-	-
Actifs financiers à la juste valeur par résultat sur option	-	-
Valeur au bilan	791 390	1 545 760
Dont Titres prêtés	-	-

IMMOBILISATIONS CORPORELLES ET INCORPORELLES (3.6)

(En milliers de DH)

	31/12/2020		31/12/2019	
	Valeur comptable totale (de toutes les immo. incorporelles)	Valeur comptable totale (de toutes les immo. corporelles)	Terrains et bâtiments occupés par le propriétaire (immo. d'exploitation)	Valeur comptable totale (de toutes les immo. corporelles)
Pertes de valeur comptabilisées en résultat	-	-	-	-
Reprises de pertes de valeur en résultat	-	-	-	-
Solde de clôture	901 498	2 470 510	775 564	2 350 077
Cumul des dépréciations	-	-	-	-
Cumul des amortissements	570 691	1 118 422	521 196	1 029 528
Actifs détenus dans le cadre d'un contrat de location-financement	-	-	-	-
Actifs loués en location-simple	-	-	-	-

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

(En milliers de DH)

	Actifs sains								Total	
	Actifs soumis à une ECL 12 mois (Bucket 1)		Actifs soumis à une ECL à maturité (Bucket 2)		Actifs dépréciés (Bucket 3)		Valeur comptable brute (a)	Correction de Valeur pour pertes (b)	Valeur nette comptable (a)+(b)	
	Valeur comptable brute	Correction de Valeur pour pertes	Valeur comptable brute	Correction de Valeur pour pertes	Valeur comptable brute	Correction de Valeur pour pertes				
Au 31 décembre 2019	41 308 759	-92 815	2 810 882	-326 610	3 620 590	-3 121 760	47 740 232	-3 541 185	44 199 048	
Transfert d'actifs en cours de vie d'un bucket à l'autre	-1 899 008	7 116	1 160 291	-47 271	738 717	-289 677	-	-329 832	-	
Transfert de ECL 12 mois (Bucket 1) vers ECL Maturité (Bucket 2)	-2 086 168	11 625	2 086 168	-153 161	-	-	-	-141 536	-	
Retour de ECL Maturité (Bucket 2) vers ECL 12 mois (Bucket 1)	430 795	-4 305	-430 795	37 415	-	-	-	33 110	-	
Transfert vers ECL Maturité Dépréciés (Bucket 3)	-303 919	845	-529 654	73 017	833 572	-335 485	-	-261 624	-	
Retour de ECL Maturité Dépréciés (Bucket 3) vers ECL Maturité (Bucket 2) / ECL 12 mois (Bucket 1)	60 284	-1 048	34 571	-4 542	-94 855	45 809	-	40 218	-	
Total après transfert	39 409 751	-85 699	3 971 173	-373 881	4 359 308	-3 411 437	47 740 232	-3 871 017	43 869 216	
Variation des Valeurs comptables brutes et des corrections de valeur pour pertes	-935 419	-26 251	1 001 771	-42 379	142 047	-111 561	208 399	-180 190	-	
Nouvelles production : achat, octroi, organisation...	12 328 788	-33 929	1 512 560	-143 358	-	-	13 841 348	-177 287	-	
Décomptabilisation : cession, remboursement, arrivée à échéance...	-9 595 618	14 771	-946 349	151 884	-335 485	162 017	-10 877 452	328 672	-	
Passage à perte	-	-	-	-	-122 497	122 497	-122 497	122 497	-	
Modification de flux sur restructurations pour cause de difficultés financières	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Evolution des paramètres de risque de crédit des modèles sur la période	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Changements dans le modèle / méthodologie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Variation de périmètre	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Autres	-3 668 590	-7 092	435 559	-50 904	600 030	-396 075	-2 633 001	-454 072	-	
TOTAL	38 474 332	-111 949	4 972 944	-416 260	4 501 355	-3 522 998	47 948 631	-4 051 207	43 897 424	
Variations de la Valeur comptable	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Attribuables à des modalités d'évaluation comptable spécifiques (sans impact significatif sur le montant de correction de valeur pour perte) ¹¹	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Au 31 décembre 2020	38 474 332	-111 949	4 972 944	-416 260	4 501 355	-3 522 998	47 948 631	-4 051 207	43 897 424	
Encours contractuels des actifs financiers qui ont été sortis du bilan au cours de la période et qui font encore l'objet de mesures d'exécution	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

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

(En milliers de DH)

	31/12/2019	Augmentations (acquisitions)	Diminutions (cessions)	31/12/2020
Immobilier				
Valeur brute	135 996	15 829	-3 483	148 342
Amortissements et dépréciations	-21 465	-22 425	3 483	-40 406
Total Immobilier	114 531	-6 596	-	107 935
Mobilier				
Valeur brute	3 723	10 598	-1 991	12 330
Amortissements et dépréciations	-1 905	-2 015	1 991	-1 929
Total Mobilier	1 818	8 583	-	10 401
Total Droits d'utilisation	116 349	1 987	-	118 336

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

(En milliers de DH)

	31/12/2020	31/12/2019
Immobilisations corporelles	1 352 088	1 320 549
dont : Droits d'utilisation des contrats de location	118 336	116 349

PASSIFS AU TITRE DE LA DETTE LOCATIVE (3.6)

(En milliers de DH)

	31/12/2020	31/12/2019
Comptes de régularisation et autres passifs	1 433 184	1 467 942
dont : Dettes locatives	121 816	118 337

DÉTAIL DES CHARGES DE CONTRATS DE LOCATION (3.6)

(En milliers de DH)

	31/12/2020	31/12/2019
Intérêts et charges assimilées	-423 533	-503 298
dont : Charges d'intérêts sur dettes locatives	-4 350	-4 632
Charges générales d'exploitation	-1 170 110	-1 152 627
dont : Charges relatives aux contrats de location court terme et de faible valeur	-3 913	-3 802
Dotations aux amortissements des immobilisations corporelles	-149 896	-138 981
dont : Dotations aux amortissements sur droits d'utilisation	-24 440	-24 076

PROVISIONS PASSIF (3.7)

(En milliers de DH)

	Risques légaux et fiscaux	Obligations au titre des avantages postérieurs à l'emploi	Engagements de prêts et garanties (Les EPS)	Contrats déficitaires	Autres provisions	Valeur comptable totale
Solde de clôture au 31.12.2019	278 120	88 983	266 902	-	44 265	678 270
Dotations	20 974	9 485	7 987	-	30 045	68 491
Montants utilisés	7 844	-	-	-	9 749	17 593
Montants non utilisés repris au cours de la période	9 491	-	21 306	-	6 845	37 642
Autres mouvements	-	-2 723	-	-	8 000	5 277
Solde de clôture au 31.12.2020	281 759	95 745	253 583	-	65 716	696 803

IMPÔTS EXIGIBLES ET DIFFÉRÉS (3.8)

(En milliers de DH)

Impôts courants et impôts différés	31/12/2020	31/12/2019
Impôts courants	140 859	85 271
Impôts différés	408 041	290 435
Actifs d'impôts courants et différés	548 900	375 707
Impôts courants	13 053	35 608
Impôts différés	205 531	200 797
Passifs d'impôts courants et différés	218 583	236 405
Charge d'impôts courants	261 244	322 808
Charge nette d'impôts différés de l'exercice	-117 213	-11 613
Charges nette de l'impôt sur les bénéfices	144 032	311 195

Le taux effectif d'impôt	31/12/2020	31/12/2019
Résultat net	195 532	512 181
Charges d'impôt sur les bénéfices	144 032	311 195
Taux d'impôt effectif moyen en %	42,42%	37,79%

Analyse du taux effectif d'impôt	31/12/2020	31/12/2019
Taux d'impôt en vigueur en %	37%	37%
Différentiel de taux d'imposition des entités étrangères	-	-
Imposition forfaitaire	-	-
Différences permanentes	-	-
Changement de taux	-	-
Déficit reportable	-	-
Autres éléments	5,42%	0,79%
Taux d'impôt effectif moyen	42,42%	37,79%

NOTES ET ANNEXES IFRS

PASSIFS FINANCIERS À LA JUSTE VALEUR PAR RÉSULTAT (3.9)

[En milliers de DH]

	31/12/2020	31/12/2019
Passifs financiers détenus à des fins de transaction	14 345	9 987
Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option	-	-
Valeur au bilan	14 345	9 987

PASSIFS FINANCIERS DÉTENUS À DES FINS DE TRANSACTION (3.9)

[En milliers de DH]

	31/12/2020	31/12/2019
Titres vendus à découvert	-	-
Titres donnés en pension livrée	-	-
Dettes représentées par un titre	-	-
Dettes envers la clientèle	-	-
Dettes envers les établissements de crédit	-	-
Instruments dérivés	14 345	9 987
Valeur au bilan	14 345	9 987

INFORMATIONS SUR LES CONTRATS DE LOCATION FINANCEMENT

Les contrats de Leasing sont classés en tant que contrats de location financement. La quasi totalité des risques et des avantages inhérents à la propriété est transférée au preneur locataire.

Le contrat de location donne au preneur l'option d'acheter l'actif à un prix suffisamment inférieur à sa juste valeur à la

date à laquelle l'option peut être levée. En effet, la valeur résiduelle est de 1% du montant de financement pour le mobilier et de 10% pour l'immobilier.

La durée du contrat de location couvre la majeure partie de la vie économique de l'actif loué.

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

[En milliers de DH]

Durée résiduelle	Pour le Bailleur			
	Investissement brut total	Valeur actualisée des paiements minimaux à recevoir au titre de la location	Produits financiers non acquis	Correction de valeur cumulée des paiements minimaux au titre de la location non recouvrables
≤ 1 an	630 215	543 726	86 489	504 172
> 1 an ≤ 5 ans	1 047 323	937 999	109 325	837 858
> 5 ans	136 602	120 494	16 108	109 282
TOTAL	1 814 140	1 602 219	211 921	1 451 312

INFORMATIONS RELATIVES AUX PARTIES LIÉES

[En milliers de DH]

Montants à payer aux parties liées et montants à en recevoir	Société-mère	Filiales	Principaux dirigeants de l'entité ou de sa société-mère	Entités contrôlées par la même société mère	Autres parties liées	Total
Actifs : prêts et avances	791 800	7 767	-	14 688	-	814 255
Instruments de capitaux propres	-	-	-	-	-	-
Autres créances	-	-	-	-	-	-
Total des actifs	791 800	7 767	-	14 688	-	814 255
Passifs : dépôts et emprunts	356 192	1 304 593	-	-	-	1 660 785
Autres passifs financiers	-	-	-	-	-	-
Titres de dette	-	-	-	-	-	-
Passifs subordonnés	-	-	-	-	-	-
Paiements fondés sur des actions	-	378	-	-	-	378
Autres passifs	-	53 140	-	-	-	53 140
Total des passifs	356 192	1 358 111	-	-	-	1 714 303
Garanties émises par le groupe	-	817 768	-	2 864 851	-	3 682 619
Garanties reçues par le groupe	876 057	-	-	-	-	876 057
Dépréciations des créances douteuses	-	-	-	-	-	-

Charges et produits générés par des transactions entre parties liées	Société-mère	Filiales	Principaux dirigeants de l'entité ou de sa société-mère	Entités contrôlées par la même société mère	Autres parties liées	Total
Total des charges dont :	12 952	60 268	-	-	-	73 220
Charges d'intérêts	951	50 417	-	-	-	51 369
Honoraires et commissions	-	132	-	-	-	132
Autres charges	12 000	9 719	-	-	-	21 719
Total des produits dont :	-	57 133	-	-	-	57 133
Produits d'intérêts	-	-	-	-	-	-
Honoraires et commissions	-	-	-	-	-	-
Autres produits	-	1 096	-	-	-	1 096
Produits de dividendes	-	56 037	-	-	-	56 037

ÉVOLUTION DU CAPITAL ET RÉSULTAT PAR ACTION

COMPOSITION DU CAPITAL AU 31 DÉCEMBRE 2020

Au 31 décembre 2020, la répartition du capital et des droits de vote est la suivante :

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

La valeur nominale des actions est de 100 DH. Ces actions sont entièrement libérées.

À la connaissance de la société, il n'existe pas d'autre actionnaire détenant directement ou indirectement 5% ou plus du capital ou des droits de vote.

DIVIDENDES

Au titre de l'exercice 2020, le conseil de surveillance décide de proposer aux actionnaires un dividende brut par action de 4,55 DH.

	2020	2019	2018
Dividendes (en dirhams)			
Dividende par action	4,55	18,70	8,00
Résultat net par action (en dirhams)			
Résultat net part du groupe par action	17,49	46,76	54,15

INFORMATION SECTORIELLE

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

BANQUE MAROC ET BANQUE OFFSHORE

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

SOCIÉTÉS DE FINANCEMENT SPÉCIALISÉES

comprenant Crédit du Maroc Leasing et Factoring

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

[En milliers de DH]

Compte de Résultat - Décembre 2020	Banque Maroc et Banque Offshore	Sociétés de financement spécialisées	Éliminations	Total
Marge d'intérêts	1 806 454	53 128	0	1 859 581
Marge sur commissions	386 475	-122	-834	385 519
Produit net bancaire	2 393 585	59 765	-72 055	2 381 295
Charges de fonctionnement	-1 162 116	-18 843	10 849	-1 170 110
Résultat d'exploitation	384 242	16 588	-61 206	339 624
Résultat net	241 089	15 649	-61 206	195 532
Résultat net part groupe	241 089	10 433	-61 206	190 316

[En milliers de DH]

Bilan - Décembre 2020	Banque Maroc et Banque Offshore	Sociétés de financement spécialisées	Éliminations	Total
Total Bilan	57 957 270	1 685 845	-1 729 666	57 913 449
dont				
Éléments de l'Actif	54 109 920	1 645 282	-1 723 791	54 031 411
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	1 074 307	-	-282 917	791 390
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	2 922 184	-	-	2 922 184
Prêts et créances sur les Etablissements de crédit et assimilés, au coût amorti	6 380 592	58	-1 312 326	5 068 324
Prêts et créances sur la clientèle, au coût amorti	42 255 042	1 642 382	-	43 897 424
Immobilisations corporelles	1 477 796	2 842	-128 549	1 352 088
Éléments du Passif	46 652 106	1 411 587	-1 312 326	46 751 368
Dettes envers les Etablissements de crédit et assimilés	2 193 220	1 338 126	-1 304 559	2 226 787
Dettes envers la clientèle	44 458 886	73 461	-7 767	44 524 580
Capitaux propres	5 963 646	171 920	-414 248	5 721 318

ENGAGEMENTS DE PRÊTS, GARANTIES FINANCIÈRES ET AUTRES ENGAGEMENTS AU 31/12/2020

[En milliers de DH]

	Montants notionnels
Engagements de prêt	5 482 478
Donnés :	5 482 478
Administrations centrales	-
Etablissements de crédit	7 105
Institutions non établissements de crédit	-
Grandes entreprises	5 424 216
Clientèle de détail	51 157
Reçus :	-
Garanties financières	7 777 231
Données :	5 410 601
Administrations centrales	-
Etablissements de crédit	2 826 979
Institutions non établissements de crédit	-
Grandes entreprises	2 547 002
Clientèle de détail	36 619
Reçues :	2 366 630
Administrations centrales	-
Etablissements de crédit	2 366 630
Institutions non établissements de crédit	-
Grandes entreprises	-
Clientèle de détail	-
Dérivés de crédit reçus	-
Autres engagements	-
Donnés	-
Reçus	-
Engagements et garanties financières en défaut	-
- Engagements de prêt donnés	-
- Garanties financières données	-
- Autres engagements donnés à une autre contrepartie	-

AVANTAGES AU PERSONNEL

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

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

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

RÉGIME À PRESTATIONS DÉFINIES :

Prime fin de carrière

- Prime servie aux collaborateurs au moment de leur départ en retraite ou en cas de décès.
- L'ancienneté minimum requise est de 20 ans
- Le montant de la prime est calculé en fonction du salaire au moment de la retraite et d'un coefficient déterminé par le nombre d'années d'ancienneté.

- Le montant de l'engagement dépend :

- de l'évolution du salaire,
- du nombre d'années d'ancienneté,
- de la probabilité de survie (table de mortalité),
- de la probabilité de présence (turn over),
- du nombre d'années restant à la retraite et du taux d'actualisation.

Prime de Fidélité

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

Couverture Médicale

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

INDEMNITÉS DE FIN CONTRAT DE TRAVAIL

Indemnité de départ volontaire

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

[En milliers de DH]

	31/12/2020	31/12/2019
Provisions pour prime de fin carrière	41 507	36 767
Provisions pour indemnité de départ volontaire	10 768	12 417
Provisions pour prime de fidélité	43 317	39 646
Total	95 592	88 829

	31/12/2020	31/12/2019
Taux d'actualisation	2,10%	2,61%

COMPTABILISATION ENGAGEMENTS SOCIAUX

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

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

L'impact des écarts actuariels sur engagements sociaux à fin décembre 2020 se présente comme suit :

[En milliers de DH]

	Brut	ID	Net
Impact Compte de Résultat	- 3 643	1 348	-2 295
Dotation Provision Engagements Sociaux			
Impact Capitaux Propres	31 725	-11 738	19 986
Gains et Pertes actuariels / avantages post emploi			

RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS EXERCICE DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2020

mazars

Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca

pwc

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

RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS EXERCICE DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2020

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

Audit des états de synthèse

Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés de Crédit du Maroc et de ses filiales (le « groupe »), qui comprennent le bilan consolidé au 31 décembre 2020, ainsi que l'état consolidé du résultat global, l'état consolidé des variations des capitaux propres et le tableau consolidé des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes annexes, y compris un résumé des principales méthodes comptables. Ces états financiers consolidés font ressortir un montant de capitaux propres consolidés de MMAD 5 721 318 dont un bénéfice net consolidé de MMAD 195 532. Ces états ont été établis par le Directoire le 18 février 2021 dans un contexte évolutif de la crise sanitaire de l'épidémie de Covid-19, sur la base des éléments disponibles à cette date.

Nous certifions que les états financiers consolidés cités au premier paragraphe ci-dessus donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière consolidée du groupe au 31 décembre 2020, ainsi que de sa performance financière consolidée et de ses flux de trésorerie consolidés pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes Internationales d'Information Financière (IFRS).

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit selon les Normes de la Profession au Maroc. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers consolidés » du présent rapport. Nous sommes indépendants du groupe conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers consolidés au Maroc et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

CREDIT DU MAROC Page 3

Nous avons examiné le dispositif de contrôle interne mis en place par le Groupe Crédit du Maroc et testé les contrôles clés manuels et informatisés que nous avons jugés clés pour notre audit, relatifs à la revue des portefeuilles, l'identification des en cours dégradés ou des contreparties en défaut et à l'évaluation des pertes attendues.

Nous avons également pris connaissance des principales conclusions des comités spécialisés chargés du suivi des créances sensibles ou dégradées.

Concernant le calcul des dépréciations, nous avons notamment :

- examiné et vérifié les modalités d'identification par la Direction des risques de la dégradation significative du risque de crédit (« SICR »). Nous avons porté une attention particulière aux secteurs impactés par la crise Covid-19 ainsi qu'aux contreparties ayant bénéficié de moratoires,
- vérifié le calcul des dépréciations, sur la base d'un échantillon,
- rapproché les données issues des outils de calcul avec la comptabilité,
- apprécié le bien fondé des hypothèses utilisées par la Direction, en particulier pour l'estimation des flux futurs de recouvrement, au regard notamment des garanties sur les dossiers de crédit significatifs en Bucket 3,
- apprécié les analyses menées par la Direction et la méthodologie retenue pour déterminer les ajustements post-modèle appliqués dans le cadre de l'anticipation du risque lié à la Covid-19.

Nous avons enfin examiné l'information donnée en annexe des comptes consolidés au titre du risque de crédit.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance pour les états financiers consolidés

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers consolidés conformément aux IFRS, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers consolidés exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers consolidés, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité du groupe à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions se rapportant à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider le groupe ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière du groupe.

Responsabilités de l'auditeur pour l'audit des états financiers consolidés

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes professionnelles permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers consolidés prennent en se fondant sur ceux-ci.

CREDIT DU MAROC Page 2

Questions clés de l'audit

Les questions clés de l'audit sont les questions qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importantes dans l'audit des états financiers consolidés de la période considérée. Ces questions ont été traitées dans le contexte de notre audit des états financiers consolidés pris dans leur ensemble et aux fins de la formation de notre opinion sur ceux-ci, et nous n'exprimons pas une opinion distincte sur ces questions.

Appréciation du risque de crédit relatif aux encours à la clientèle

Risque identifié

Le groupe Crédit du Maroc comptabilise des dépréciations au titre des pertes attendues sur les encours sains (Bucket 1), les encours dégradés (Bucket 2) ainsi qu'au titre des risques avérés de perte sur les encours en défaut (Bucket 3).

Ces dépréciations sont évaluées sur la base des dispositions de la norme IFRS 9 – Instruments financiers.

L'évaluation des pertes de crédit attendues sur les encours à la clientèle requiert l'exercice du jugement notamment pour :

- déterminer les critères de classement des encours en Bucket 1, Bucket 2 et Bucket 3,
- estimer les pertes attendues en fonction du Bucket,
- établir des projections macro-économiques dont les impacts sont intégrés dans l'estimation des pertes attendues.

Les informations qualitatives concernant les modalités d'évaluation et de comptabilisation des pertes de crédit attendues sont détaillées dans la note « Normes et principes comptables appliqués par le Groupe » de l'annexe aux comptes consolidés.

Au 31 décembre 2020, les dépréciations pour pertes attendues concernant les prêts et créances à la clientèle s'élèvent à MMAD 4 051, dont :

- MMAD 528 de dépréciations relatives aux actifs sains et dégradés,
- MMAD 3 523 de dépréciations relatives aux actifs en défaut.

Les dépréciations pour pertes attendues sur les engagements hors bilan à la clientèle s'élèvent à MMAD 254.

Compte tenu de l'importance des zones de jugement entrant dans l'évaluation du risque de crédit, du recours à de nombreux paramètres et hypothèses dans les modèles de calcul des pertes attendues et des enjeux d'anticipation du risque de crédit liés à la crise de la Covid-19, nous avons considéré que l'estimation des pertes de crédit attendues sur la clientèle constitue un point clé de l'audit.

Réponse d'audit

Nous avons examiné le dispositif mis en place par la Direction des risques du Groupe Crédit du Maroc pour classer les engagements par Bucket et pour évaluer le montant des dépréciations comptabilisées afin de vérifier que les estimations retenues s'appuient sur une méthodologie documentée et conforme à la norme IFRS9 et aux principes décrits dans la note 1 de l'annexe aux comptes consolidés.

CREDIT DU MAROC Page 4

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux Normes de la Profession au Maroc, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les états financiers consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne du groupe ;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière ;
- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité du groupe à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener le groupe à cesser son exploitation ;
- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers consolidés, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers consolidés représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.
- nous obtenons des éléments probants suffisants et appropriés concernant les informations financières des entités et activités du groupe pour exprimer une opinion sur les états financiers consolidés. Nous sommes responsables de la direction, de la supervision et de la réalisation de l'audit du groupe. Nous assumons l'entière responsabilité de l'opinion d'audit.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

Casablanca, le 26 février 2021

Les Commissaires aux Comptes

Mazars Audit et Conseil
Lot 57 Tour CFC - Casa Anfa
20220 Hay Hassani Casablanca
Abdou Souleymane DIOUF
Associé

PwC Maroc
PwC MAROC
Lot 57 Tour CFC - Casa Anfa
20220 Hay Hassani Casablanca
T: +33 (0) 222 22 22 22
F: +33 (0) 222 22 22 22
E: maroc@pwc.com

Leila Sijelmassi
Associée

COMPTES SOCIAUX AU 31 DÉCEMBRE 2020

BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

ACTIF	31/12/2020	31/12/2019
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	2 559 764	2 005 306
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	6 351 402	6 132 468
.. À vue	1 423 406	2 793 828
.. À terme	4 927 995	3 338 640
Créances sur la clientèle	41 290 615	41 221 512
.. Crédits et financements participatifs de trésorerie et à la consommation	15 352 249	14 671 774
.. Crédits et financements participatifs à l'équipement	5 598 659	6 351 530
.. Crédits et financements participatifs immobiliers	16 591 148	16 502 165
.. Autres crédits et financements participatifs	3 748 560	3 696 043
Créances acquises par affacturage	622 833	685 385
Titres de transaction et de placement	3 389 445	4 949 745
.. Bons du Trésor et valeurs assimilées	2 165 595	3 239 589
.. Autres titres de créance	1 153 850	1 640 116
.. Titres de propriété	70 000	70 040
.. Certificats de Sukuk	-	-
Autres actifs	512 249	313 310
Titres d'investissement	-	-
.. Bons du Trésor et valeurs assimilées	-	-
.. Autres titres de créance	-	-
.. Certificats de Sukuk	-	-
Titres de participation et emplois assimilés	315 748	317 219
.. Participations dans les entreprises liées	271 599	271 599
.. Autres titres de participation et emplois assimilés	44 149	45 620
.. Titres de Moudaraba et Moucharaka	-	-
Créances subordonnées	-	-
Dépôts d'investissement placés	-	-
Immobilisations données en crédit-bail et en location	-	-
Immobilisations données en Ijara	-	-
Immobilisations incorporelles	313 819	245 841
Immobilisations corporelles	930 253	907 460
Total de l'Actif	56 286 129	56 778 246

HORS BILAN	31/12/2020	31/12/2019
ENGAGEMENTS DONNÉS	12 424 590	12 018 296
Engagements de financement donnés en faveur d'établissements de crédit et assimilés	-	-
Engagements de financement donnés en faveur de la clientèle	4 422 630	4 392 926
Engagements de garantie d'ordre d'établ. de crédit et assimilés	4 298 246	3 827 284
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	3 703 713	3 798 087
Titres achetés à réméré	-	-
Autres titres à livrer	-	-
ENGAGEMENTS RECUS	2 979 565	1 252 484
Engagements de financement reçus d'établ. de crédit et assimilés	-	-
Engagements de garantie reçus d'établ. de crédit et assimilés	2 979 565	1 252 484
Engagements de garantie reçus de l'État et d'organismes de garantie divers	-	-
Titres vendus à réméré	-	-
Titres de Moucharaka et Moudaraba à recevoir	-	-
Autres titres à recevoir	-	-

COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES AU 31/12/2020

(En milliers de DH)

LIBELLÉ	31/12/2020	31/12/2019
PRODUITS D'EXPLOITATION BANCAIRE	2 792 583	2 897 568
Intérêts, rémunérations et produits assimilés sur opérations avec les établissements	133 923	145 714
Intérêts, rémunérations et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	1 939 488	1 977 337
Intérêts et produits assimilés sur titres de créance	105 456	113 637
Produits sur titres de propriété et certificats de Sukuk	63 105	62 344
Produits sur titres de Moudaraba et moucharaka	-	-
Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-
Produits sur immobilisations données en Ijara	-	-
Commissions sur prestations de service	325 159	370 906
Autres produits bancaires	225 453	227 631
Transfert de charges sur dépôts d'investissement reçus	-	-
CHARGES D'EXPLOITATION BANCAIRE	546 571	643 569
Intérêts et charges assimilées sur opérations avec les établissements	17 239	34 464
Intérêts et charges assimilées sur opérations avec la clientèle	273 198	301 917
Intérêts et charges assimilées sur titres de créance émis	120 123	146 630
Charges sur titres de Moudaraba et Moucharaka	-	-
Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-
Charges sur immobilisations données en Ijara	-	-
Autres charges bancaires	136 012	160 558
Transfert de produits sur dépôts d'investissement reçus	-	-
PRODUIT NET BANCAIRE	2 246 012	2 253 999
Produits d'exploitation non bancaire	24 897	42 599
Charges d'exploitation non bancaire	1	10 076
CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION	1 225 095	1 261 556
Charges de personnel	731 766	720 418
Impôts et taxes	23 088	30 832
Charges externes	333 947	370 713
Autres charges générales d'exploitation	2 791	13 319
Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	133 503	126 274
DOTATIONS AUX PROVISIONS ET PERTES SUR CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES	1 043 996	807 377
Dotations aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	607 375	453 310
Pertes sur créances irrécouvrables	122 673	181 619
Autres dotations aux provisions	313 947	172 447
REPRISES DE PROVISIONS ET RECUPERATIONS SUR CRÉANCES AMORTIES	407 475	581 900
Reprises de provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	339 741	401 703
Recuperations sur créances amorties	12 702	37 516
Autres reprises de provisions	55 032	142 680
RÉSULTAT COURANT	409 294	799 488
Produits non courants	3 403	3 031
Charges non courantes	116 885	132 322
RÉSULTAT AVANT IMPÔTS SUR LES RÉSULTATS	295 812	670 197
Impôts sur les résultats	196 802	263 875
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	99 010	406 322

PASSIF	31/12/2020	31/12/2019
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	9	9
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	1 238 137	2 709 865
.. À vue	574 546	735 239
.. À terme	663 591	1 974 626
Dépôts de la clientèle	44 332 845	43 162 853
.. Comptes à vue créditeurs	30 904 110	29 216 144
.. Comptes d'épargne	9 906 398	9 821 655
.. Dépôts à terme	2 142 324	3 134 563
.. Autres comptes créditeurs	1 350 359	967 989
.. Dettes envers la clientèle sur produits participatifs	29 654	22 502
Titres de créance émis	1 310 048	2 067 676
.. Titres de créance négociables	1 310 048	2 067 676
.. Emprunts obligataires	-	-
.. Autres titres de créance émis	-	-
Autres passifs	1 114 835	906 526
Provisions pour risques et charges	1 530 087	1 224 770
Provisions réglementées	-	-
Subventions, fonds publics affectés et fonds spéciaux de garantie	-	-
Dettes subordonnées	1 925 661	1 767 571
Dépôts d'investissement reçus	-	-
Écarts de réévaluation	-	-
Réserves et primes liées au capital	2 625 959	2 625 959
Capital	1 088 121	1 088 121
Actionnaires. Capital non versé (-)	-	-
Report à nouveau (+/-)	1 021 417	818 573
Résultats nets en instance d'affectation (+/-)	-	-
Résultat net de l'exercice (+/-)	99 010	406 322
Total du Passif	56 286 129	56 778 246

ÉTAT DES SOLDES DE GESTION AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

I - TABLEAU DE FORMATION DES RÉSULTATS	31/12/2020	31/12/2019
+ Intérêts et produits assimilés	2 164 745	2 232 280
- Intérêts et charges assimilées	410 559	483 011
MARGE D'INTÉRÊT	1 754 186	1 749 269
+ Produits sur financements participatifs	14 122	4 408
- Charges sur financements participatifs	-	-
Marge sur financements participatifs	14 122	4 408
+ Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-
- Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-
Résultat des opérations de crédit-bail et de location	-	-
+ Produits sur immobilisations données en Ijara	-	-
- Charges sur immobilisations données en Ijara	-	-
Résultat des opérations d'Ijara	-	-
+ Commissions perçues	329 235	377 647
- Commissions servies	33 773	44 378
Marge sur commissions	295 462	333 269
+ Résultat des opérations sur titres de transaction	40 368	51 111
+ Résultat des opérations sur titres de placement	14 074	3 682
+ Résultat des opérations de change	154 906	140 954
+ Résultat des opérations sur produits dérivés	-	-
Résultat des opérations de marché	209 348	195 746
+ Divers autres produits bancaires	63 366	62 803
- Diverses autres charges bancaires	90 472	91 496
+ Part des titulaires de comptes de dépôts d'investissement	-	-
PRODUIT NET BANCAIRE	2 246 012	2 253 999
+ Résultat des opérations sur immobilisations financières	-3 117	-2 193
+ Autres produits d'exploitation non bancaire	24 897	42 599
- Autres charges d'exploitation non bancaire	1	10 076
- Charges générales d'exploitation	1 225 095	1 261 556
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION	1 042 697	1 022 772
+ Dotations nettes des reprises aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	-377 605	-195 710
+ Autres dotations nettes des reprises aux provisions	-255 799	-27 574
RÉSULTAT COURANT	409 294	799 488
RÉSULTAT NON COURANT	-113 482	-129 291
- Impôts sur les résultats	196 802	263 875
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	99 010	406 322
II - CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT	31/12/2020	31/12/2019
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	99 010	406 322
+ Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	133 503	126 274
+ Dotations aux provisions pour dépréciation des immobilisations financières	3 117	2 193
+ Dotations aux provisions pour risques généraux	253 263	128 836
+ Dotations aux provisions réglementées	-	-
+ Dotations non courantes	-	-
- Reprises de provisions	23 557	112 274
- Plus-values de cession sur immob. incorporelles et corporelles	253	18 914
+ Moins-values de cession sur immob. incorporelles et corporelles	1	10 076
- Plus-values de cession sur immobilisations financières	-	-
+ Moins-values de cession sur immobilisations financières	-	-
- Reprises de subventions d'investissement reçues	-	-
+ CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT	465 084	542 514
- Bénéfices distribués	49 510	203 479
AUTOFINANCEMENT	415 574	339 035

ÉTAT DES CRÉANCES EN SOUFFRANCE ET DES PROVISIONS CORRESPONDANTES AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

	Montants au 31/12/2019		Montants au 31/12/2020	
	Créances	Provisions *	Créances	Provisions *
Créances pré-douteuses	296 900	41 648	384 641	40 274
Créances douteuses	474 561	404 110	669 680	509 461
Créances compromises	2 748 701	2 393 945	3 056 961	2 563 488
TOTAL	3 520 162	2 839 703	4 111 282	3 113 223

(*) y compris agios réservés

COMPTES SOCIAUX AU 31 DÉCEMBRE 2020

TABLEAU DE FLUX DE TRÉSORERIE AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

	31/12/2020	31/12/2019
Produits d'exploitation bancaire perçus	2 729 307	2 834 928
Récupérations sur créances amorties	12 702	37 516
Produits d'exploitation non bancaire perçus	28 047	26 716
Charges d'exploitation bancaire versées	-478 020	-574 761
Charges d'exploitation non bancaire versées	-116 885	-132 322
Charges générales d'exploitation versées	-1 073 076	-1 135 282
Impôts sur les résultats versés	-196 802	-263 875
I - Flux de trésorerie nets provenant du compte de produits et charges	905 274	792 920
Variation de :		
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	-218 934	-600 717
Créances sur la clientèle	-396 393	-2 875 555
Titres de transaction et de placement	1 560 419	1 257 694
Autres actifs	-198 939	-55 476
Immobilisations données en crédit-bail et en location	-	-
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	-1 471 729	570 217
Dépôts de la clientèle	1 169 992	1 791 196
Titres de créance émis	-757 628	-862 504
Autres passifs	206 523	283 305
II - Solde des variations des actifs et passifs d'exploitation	-106 689	-491 840
III - FLUX DE TRÉSORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITÉS D'EXPLOITATION (I + II)	798 585	301 081
Produits des cessions d'immobilisations financières	-	-
Produits des cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	253	8 838
Acquisition d'immobilisations financières	-1 646	150 000
Acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles	-260 449	-112 713
Intérêts perçus	-	-
Dividendes perçus	63 105	62 344
IV - FLUX DE TRÉSORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT	-198 738	108 469
Subventions, fonds publics et fonds spéciaux de garantie reçus	-	-
Emission de dettes subordonnées	157 869	-
Emission d'actions	-	-
Remboursement des capitaux propres et assimilés	-	-
Intérêts versés	221	-68 641
Dividendes versés	-203 479	-87 050
V - FLUX DE TRÉSORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	-45 389	-155 691
VI - VARIATION NETTE DE LA TRÉSORERIE (III + IV + V)	554 458	253 859
VII - TRÉSORERIE À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	2 005 297	1 751 438
VIII - TRÉSORERIE À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE	2 559 756	2 005 297

ÉTAT A1 - PRINCIPALES MÉTHODES D'ÉVALUATION APPLIQUÉES AU 31 DÉCEMBRE 2020

INDICATION DES MÉTHODES D'ÉVALUATION APPLIQUÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT

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

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

ÉTAT A2 - ÉTAT DES DÉROGATIONS AU 31 DÉCEMBRE 2020

Indications des dérogations	Justifications des dérogations	Influence des dérogations sur le patrimoine, la situation financière et les résultats
I. Dérogations aux principes comptables fondamentaux		N E A N T
II. Dérogations aux méthodes d'évaluation		N E A N T
III. Dérogations aux règles d'établissement et de présentation des états de synthèse		N E A N T

ÉTAT A3 - ÉTAT DES CHANGEMENTS DE MÉTHODES AU 31 DÉCEMBRE 2020

Nature des changements	Justifications des changements	Influence sur le patrimoine, la situation financière et les résultats
I. Changements affectant les méthodes d'évaluation		N E A N T
II. Changements affectant les règles de présentation		N E A N T

CHIFFRE D'AFFAIRES HORS TAXES AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

	deuxième semestre 2020	Premier semestre 2020	deuxième semestre 2019
	1 366 119	1 426 464	1 433 908

ÉTAT B2 - CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

CRÉANCES	Secteur public	Secteur privé			Total 31/12/2020	Total 31/12/2019
		Entreprises financières	Entreprises non financières	Autre clientèle		
Crédits de trésorerie	309 328	56	10 560 427	547 691	11 417 502	10 292 503
Comptes à vue débiteurs	161 836	56	2 688 086	195 389	3 045 367	2 615 963
Créances commerciales sur le Maroc	147 492	-	1 017 332	-	1 164 824	1 187 334
Crédits à l'exportation	-	-	200 234	-	200 234	284 595
Autres crédits de trésorerie	-	-	6 654 774	352 302	7 007 077	6 204 611
Crédits à la consommation	-	-	-	3 654 314	3 654 314	4 045 475
Crédits à l'équipement	1 432 742	-	4 057 785	5 088	5 495 615	6 271 689
Crédits immobiliers	-	-	1 895 119	14 034 002	15 929 121	16 422 585
Autres crédits	-	-	2 245 961	1 211 942	3 457 904	3 184 320
Créances acquises par affacturage	622 833	-	-	-	622 833	685 385
Intérêts courus à recevoir	-	96 532	241 567	-	338 099	324 482
Créances en souffrance	-	-	223 401	774 658	998 059	680 458
Créances pré-douteuses	-	-	80 237	264 130	344 367	255 252
Créances douteuses	-	-	83 806	76 413	160 219	70 451
Créances compromises	-	-	59 358	434 115	493 473	354 755
TOTAL	2 364 903	2 342 549	18 190 241	19 015 754	41 913 447	41 906 897

ÉTAT B1 - CRÉANCES SUR LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT ET ASSIMILÉS AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

CRÉANCES	Bank Al-Maghrib, Trésor Public et Service des Chèques Postaux	Banques au Maroc	Autres établissements de crédit et assimilés au Maroc	Établissements de crédit à l'étranger	Total 31/12/2020	Total 31/12/2019
Comptes ordinaires débiteurs	1 627 038	5 544	124 429	400 089	2 157 100	2 882 299
Valeurs reçues en pension	-	1 739 893	-	-	1 739 893	756 921
- au jour le jour	-	850 114	-	-	850 114	501 779
- à terme	-	889 779	-	-	889 779	255 142
Prêts de trésorerie	-	1 300 000	504 599	-	1 804 599	893 287
- au jour le jour	-	-	-	-	-	370 000
- à terme	-	1 300 000	504 599	-	1 804 599	523 287
Prêts financiers	-	-	2 217 391	-	2 217 391	2 538 704
Autres créances	-	5 866	44 317	-	50 183	159 336
Intérêts courus à recevoir	-	4 203	10 607	-	14 810	17 913
Créances en souffrance	-	-	-	-	-	14
TOTAL	1 627 038	3 055 506	2 901 343	400 089	7 983 977	7 248 474

ÉTAT B3 - VENTILATION DES TITRES DE TRANSACTION ET DE PLACEMENT ET DES TITRES D'INVESTISSEMENT PAR CATÉGORIE D'ÉMETTEUR AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

TITRES	Établissements de crédit et assimilés	Émetteurs publics	Émetteurs privés		Total 31/12/2020	Total 31/12/2019
			financiers	non financiers		
TITRES COTÉS	-	-	-	-	-	-
Bons du Trésor et valeurs assimilées	-	-	-	-	-	-
Obligations	-	-	-	-	-	-
Autres titres de créance	-	-	-	-	-	-
Titres de propriété	-	-	-	-	-	-
TITRES NON COTÉS	1 153 850	2 165 595	69 974	26	3 389 445	4 949 745
Bons du Trésor et valeurs assimilées	-	2 165 595	-	-	2 165 595	3 239 589
Obligations	12 140	-	-	-	12 140	19 397
Autres titres de créance	1 141 710	-	-	-	1 141 710	1 620 719
Titres de propriété	-	-	69 974	26	70 000	70 040
TOTAL	1 153 850	2 165 595	69 974	26	3 389 445	4 949 745

ÉTAT B4 - VALEURS DES TITRES DE TRANSACTION, DE PLACEMENT ET D'INVESTISSEMENT AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

TITRES	Valeur comptable brute	Valeur actuelle	Valeur de remboursement	Plus-values latentes	Moins-values latentes	Provisions
Titres de transaction	426 819	426 819	432 300	-	-	-
Bons du Trésor et valeurs assimilées	125 371	125 371	132 300	-	-	-
Autres titres de créance	301 448	301 448	300 000	-	-	-
Titres de propriété	-	-	-	-	-	-
Titres de placement	2 962 927	2 962 600	3 480 439	78 287	301	301
Bons du Trésor et valeurs assimilées	2 040 236	2 040 224	2 640 500	77 491	12	12
Obligations	12 638	12 638	12 638	-	-	-
Autres titres de créance	839 764	839 764	827 300	795	-	-
Titres de propriété	70 288	69 974	-	-	289	289
Titres d'investissement	-	-	-	-	-	-
Bons du Trésor et valeurs assimilées	-	-	-	-	-	-
Obligations	-	-	-	-	-	-
Autres titres de créance	-	-	-	-	-	-
TOTAL	3 389 746	3 389 419	3 912 739	78 287	301	301

ÉTAT B5 - DÉTAIL DES AUTRES ACTIFS AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

Actif	31/12/2020	31/12/2019
Instruments optionnels achetés	-	-
Opérations diverses sur titres	56 472	-
Débiteurs divers	217 949	177 205
Sommes dues par l'état	157 945	104 609
Sommes dues par les organismes de prévoyance	-	-
Sommes diverses dues par le personnel	2 220	2 322
Comptes clients de prestations non bancaires	-59	-7
Divers autres débiteurs	57 843	70 281
Valeurs et emplois divers	2 600	2 136
Comptes de régularisation	235 228	133 969
Comptes d'ajustement des opérations de hors bilan	-	-
Comptes d'écarts sur devises et titres	2 950	13 251
Résultats sur produits dérivés de couverture	71 591	63
Charges à répartir sur plusieurs exercices	341	1 456
Comptes de liaison entre siège, succursales et agences au Maroc	8 263	11 249
Produits à recevoir	9 406	9 886
Charges constatées d'avances	142 678	98 064
Autres comptes de régularisation	-	-
Créances en souffrance sur opérations diverses	-	-
TOTAL	512 249	313 310

ÉTAT B6 - TITRES DE PARTICIPATION ET EMPLOIS ASSIMILÉS AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

Dénomination de la société émettrice	Secteur d'activité	Capital social	Participation au capital en %	Prix d'acquisition global	Valeur comptable nette	Extrait des derniers états de synthèse de la société émettrice			Produits inscrits au CPC de l'exercice	
						Date de clôture de l'exercice	Situation nette	Résultat net		
Participations dans les entreprises liées						272 415	272 415	383 572	57 281	58 307
CREDIT DU MAROC OFFSHORE [en USD]	Etab. de Crédit	1 655	100,00%	8 260	8 260	31/12/2019	5 775	1 205	-	
CREDIT DU MAROC ASSURANCE	Assurance	200	100,00%	200	200	31/12/2019	40 887	39 365	43 129	
CREDIT DU MAROC CAPITAL	Financière	10 000	100,00%	9 999	9 999	31/12/2019	18 186	4 379	10 835	
CREDIT DU MAROC LEASING	Etab. de Crédit	124 000	66,67%	87 347	87 347	31/12/2019	149 572	9 765	-	
CREDIT DU MAROC PATRIMOINE	Financière	1 000	60,00%	600	600	31/12/2019	9 844	8 744	4 344	
SIFIM	Immobilière	168 321	100,00%	166 009	166 009	31/12/2019	159 308	-6 177	-	
Autres titres de participation et emplois assimilés						54 289	41 587	-	-	4 763
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	2 858	-	-	-	-	
SETTAPARK	Industriel	40 000	16,32%	6 530	3 578	-	-	-	-	
INTERBANK	Etab. de Crédit	11 500	16,00%	1 840	1 840	-	-	-	-	
SOGEPPOS	Industriel	35 000	13,20%	4 622	4 622	-	-	-	785	
CENTRE MONÉTIQUE INTERBANCAIRE	Etab. de Crédit	98 200	11,20%	11 000	11 000	-	-	-	3 850	
EUROCHEQUES MAROC	Moyen de paiement	500	6,68%	33	-	-	-	-	-	
STE IMMOB INTERBANCAIRE	Financière	19 005	6,67%	1 267	1 007	-	-	-	-	
STE MAROCAINE DE GESTION DE FONDS DE GARANTIE ET DE DEPOTS BC	Financière	1 000	5,88%	59	59	-	-	-	-	
AGRAM INVEST	Fonds d'investissement	40 060	5,54%	2 221	1 697	-	-	-	-	
SOGEPB	Industriel	18 000	5,00%	900	900	-	-	-	128	
BOURSE DE CASABLANCA	Financière	387 518	3,00%	11 765	11 765	-	-	-	-	
Divers	-	-	-	2 531	2 261	-	-	-	-	
TOTAL				326 704	314 002		383 572	57 281	63 070	

ÉTAT B9 - IMMOBILISATIONS INCORPORELLES ET CORPORELLES AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

Nature	Montant brut au début de l'exercice	Montant des acquisitions au cours de l'exercice	Montant des cessions ou retraits au cours de l'exercice	Montant brut à la fin de l'exercice	Amortissements et/ou provisions				Autres mouvements	Montant net à la fin de l'exercice
					Montant des amortissements et/ou provisions au début de l'exercice	Dotation au titre de l'exercice	Montant des amortissements sur immobilisations sortie	Cumul		
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	757 578	253 926	135 300	876 204	511 734	50 648	-	562 382	-	313 822
- Droit au bail	22 579	-	-	22 579	-	-	-	-	-	22 579
- Immobilisations en recherche et développement	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Autres immobilisations incorporelles d'exploitation	734 999	253 926	135 300	853 625	511 734	50 648	-	562 382	-	291 243
- Immobilisations incorporelles hors exploitation	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	2 259 590	114 412	14 646	2 359 355	1 352 149	82 851	-5 898	1 429 102	-	930 253
- Immeubles d'exploitation	995 437	48 800	-	1 044 237	386 744	20 448	-	407 192	-	637 046
- Terrains d'exploitation	249 919	-	-	249 919	-	-	-	-	-	249 919
- Immeubles d'exploitation. Bureaux	717 710	48 800	-	766 510	359 070	20 422	-	379 492	-	387 018
- Immeubles d'exploitation. Logements de fonction	27 808	-	-	27 808	27 673	26	-	27 699	-	109
- Mobilier et matériel d'exploitation	543 029	37 879	5 448	575 460	475 651	26 402	-3 997	498 056	-	77 404
- Mobilier de bureau d'exploitation	91 784	3 387	1 348	93 824	79 948	4 380	-1 348	82 980	-	10 844
- Matériel de bureau d'exploitation	17 554	913	1 635	16 832	13 372	645	-185	13 831	-	3 001
- Matériel de bureau Telecom	74 876	4 284	-	79 159	66 575	3 432	-	70 007	-	9 153
- Matériel Informatique	288 076	25 888	650	313 314	250 283	15 995	-650	265 628	-	47 686
- Matériel roulant rattaché à l'exploitation	3 870	-	373	3 497	3 869	0	-373	3 497	-	-0
- Autres matériels d'exploitation	66 869	3 406	1 441	68 834	61 604	1 951	-1 440	62 114	-	6 720
- Autres immobilisations corporelles d'exploitation	600 227	28 431	9 199	617 460	444 006	32 605	-1 902	474 710	-	142 750
- Immobilisations corporelles hors exploitation	120 896	1 301	-	122 198	45 748	3 396	-	49 144	-	73 054
- Terrains hors exploitation	50 067	-	-	50 067	-	-	-	-	-	50 067
- Immeubles hors exploitation	46 845	-	-	46 845	30 823	1 718	-	32 541	-	14 304
- Mobiliers et matériel hors exploitation	8 789	418	-	9 207	6 424	832	-	7 257	-	1 951
- Autres immobilisations corporelles hors exploitation	15 195	883	-	16 079	8 501	846	-	9 347	-	6 732
- Écart de conversion	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	3 017 168	368 337	149 946	3 235 559	1 863 883	133 499	-5 898	1 991 484	-	1 244 075

ÉTAT B9 Bis - PLUS OU MOINS VALUES SUR CESSIONS OU RETRAITS D'IMMOBILISATIONS DU 01 JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

Libellé de la rubrique	Montant brut	Amortissements cumulés	Valeur comptable nette	Produits de cession	Plus-values de cession	Moins-values ou perte de cession
A - Immobilisations incorporelles	-	-	-	-	-	-
Autres immobilisations incorporelles d'exploitation	-	-	-	-	-	-
B - Immobilisations corporelles	-	-	-	-	-	-
Immeubles d'exploitation	-	-	-	-	-	-
Immeubles d'exploitation bureaux	-	-	-	-	-	-
Immeubles d'exploitation logement de fonction	-	-	-	-	-	-
Terrain d'exploitation logement de fonction	-	-	-	-	-	-
Mobilier et matériel d'exploitation	-	-	-	-	-	-
Mobilier de bureau d'exploitation	1 348	1 348	-	21	21	21
Matériel de bureau d'exploitation	185	185	-	-	-	-
Matériel de bureau Télécom	-	-	-	-	-	-
Matériel informatique	650	650	-	-	-	-
Matériel d'imprimerie	44	44	-	-	-	-
Matériel roulant rattaché à l'exploitation	373	373	-	233	232	-
Autres matériel d'exploitation	-	-	-	-	-	-
Outillage	-	-	-	-	-	-
Matériel de sécurité	1 340	1 340	-	-	-	-
Petit mobilier matériel et outillage	10	10	-	-	-	-
Coffres forts	47	47	-	-	-	-
Mobilier Hors exploitation	-	-	-	-	-	-
Autres immobilisations corporelles d'exploitation	-	-	-	-	-	-
Agencement et aménagement	2 060	1 902	158	140	-	-19
Total	6 057	5 899	158	394	253	2

COMPTES SOCIAUX AU 31 DÉCEMBRE 2020

ÉTAT B10 - DETTES ENVERS LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT ET ASSIMILÉS AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

DETTES	Établissements de crédit et assimilés au Maroc			Établissements de crédit à l'étranger	Total 31/12/2020	Total 31/12/2019
	Bank Al-Maghrib, Trésor Public et Service des Chèques Postaux	Banques au Maroc	Autres établissements de crédit et assimilés au Maroc			
Comptes ordinaires créditeurs	9	2 578	31 072	524 485	558 144	636 459
Valeurs données en pension	-	-	-	-	-	-
- Au jour le jour	-	-	-	-	-	-
- À terme	-	-	-	-	-	-
Emprunts de trésorerie	-	-	-	356 192	356 192	1 637 878
- Au jour le jour	-	-	-	-	-	55 000
- À terme	-	-	-	356 192	356 192	1 582 878
Emprunts financiers	2 180	-	-	299 986	302 166	357 408
Autres dettes	-	1 018	18 497	-	19 515	76 276
Intérêts courus à payer	-	1 186	943	-	2 129	1 853
TOTAL	2 189	4 782	50 512	1 180 663	1 238 146	2 709 874

ÉTAT B11- DÉPÔTS DE LA CLIENTÈLE AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

DÉPÔTS	Secteur public	Secteur privé			Total 31/12/2020	Total 31/12/2019
		Entreprises financières	Entreprises non financières	Autre clientèle		
Comptes à vue créditeurs	606 460	80 309	8 280 178	21 966 815	30 933 762	29 238 617
Comptes d'épargne	-	-	-	9 859 234	9 859 234	9 788 183
Dépôts à terme	-	-	206 256	1 913 010	2 119 266	3 102 197
Autres comptes créditeurs	-	166	900 235	431 148	1 331 549	949 179
Intérêts courus à payer	-	-	-	89 033	89 033	84 677
TOTAL	606 460	80 475	9 386 669	34 259 241	44 332 845	43 162 853

ÉTAT B12 - ÉTAT DES SOUSCRIPTIONS DE CERTIFICATS DE DÉPÔT INSCRITS EN COMPTE AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

Nature des Titres	Date de jouissance	Date d'échéance	Valeur nominale unitaire	Taux nominal	Mode de remboursement	Montant Global
Certificats de Dépôts	02/08/2018	02/08/2021	100	2,98%	INFINE	300 000
Certificats de Dépôts	28/09/2018	28/09/2021	100	3,02%	INFINE	500 000
Certificats de Dépôts	31/10/2019	01/11/2021	100	2,63%	INFINE	200 000
Certificats de Dépôts	31/10/2019	31/10/2022	100	2,74%	INFINE	300 000
Total						1 300 000

ÉTAT B16 - DETTES SUBORDONNÉES AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

Monnaie de l'emprunt	Montant en monnaie de l'emprunt	Cours	Taux	Durée	Condition de remboursement anticipé, subordination et convertibilité	Montant de l'emprunt en monnaie nationale (ou contrevaaleur en KDH)	dont entreprises liées		dont autres apparentés	
							Montant N (en contrevaaleur KDH)	Montant N-1 (en contrevaaleur KDH)	Montant N (en contrevaaleur KDH)	Montant N-1 (en contrevaaleur KDH)
MAD	93 100	1	5,02%	10 ANS	INFINE	93 100				
MAD	108 800	1	5,02%	10 ANS	INFINE	108 800				
MAD	46 900	1	3,23%	10 ANS	INFINE	46 900				
MAD	251 200	1	3,45%	10 ANS	INFINE	251 200				
MAD	55 000	1	3,93%	10 ANS	INFINE	55 000				
MAD	445 000	1	2,77%	10 ANS	INFINE	445 000				
MAD	197 500	1	4,05%	10 ANS	INFINE	197 500				
MAD	552 500	1	4,05%	10 ANS	INFINE	552 500				
TOTAL	1 750 000					1 750 000				

(En milliers de DH)

Souscripteur	COV	Nbre bons	Catégorie	Nominal	Nominal global	Maturité	Taux en %	Date de jouissance
CASA	18540	1	OB. PERPETUELLE	136 116 260	136 116 260	Indéterminée	3,975%	14/12/2020
WAFIA ASSUR	18541	1	OB. PERPETUELLE	21 752 850	21 752 850	Indéterminée	3,975%	14/12/2020
TOTAL					157 869 110			

ÉTAT B13 - DÉTAIL DES AUTRES PASSIFS AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

PASSIF	31/12/2020	31/12/2019
Instruments optionnels vendus	-	-
Opérations diverses sur titres	315 189	67 445
Créditeurs divers	313 909	360 597
Sommes dues à l'état	155 213	114 211
Sommes dues aux organismes de prévoyance	26 130	25 537
Sommes diverses dues au personnel	-	-
Sommes diverses dues aux actionnaires et associés	4 670	4 239
Fournisseurs de biens et services	703	-1 489
Divers autres créditeurs	127 192	218 099
Comptes de régularisation	485 737	478 485
Comptes d'ajustement des opérations de hors bilan	-	-
Comptes d'écarts sur devises et titres	-	-
Résultats sur produits dérivés de couverture	-	-
Comptes de liaison entre sièges, succursales et agences au Maroc	517	3 477
Charges à payer	240 327	270 287
Produits constatés d'avance	180 009	98 537
Autres comptes de régularisation	64 885	106 184
Total	1 114 835	906 526

ÉTAT B14 - PROVISIONS AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

PROVISIONS	Encours 31/12/2019	Dotations	Reprises	Autres variations	Encours 31/12/2020
PROVISIONS DÉDUITES DE L'ACTIF, SUR :	2 744 099	599 134	327 180	-362	3 015 691
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	-	-	-	-	-
Créances sur la clientèle	2 734 094	595 964	327 008	-362	3 002 688
Titres de placement	420	53	172	-	301
Titres de participation et emplois assimilés	9 586	3 117	-	-	12 703
Immobilisations en crédit-bail et en location	-	-	-	-	-
Autres actifs	-	-	-	-	-
PROVISIONS INSCRITES AU PASSIF :	1 224 771	365 081	67 765	8 000	1 530 088
Provisions pour risques d'exécution d'engagements par signature	144 050	11 411	12 733	-	142 728
Provisions pour risques de change	-	-	-	-	-
Provisions pour risques généraux	681 921	296 103	23 557	-	954 467
Provisions pour pensions de retraite et obligations similaires	86 344	6 581	-	-	92 925
Provisions pour autres risques et charges	312 456	50 987	31 474	8 000	339 969
Provisions réglementées	-	-	-	-	-
TOTAL GÉNÉRAL	3 968 870	964 215	394 945	7 638	4 545 779

ÉTAT B17 - CAPITAUX PROPRES AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

CAPITAUX PROPRES	Encours 01/01/2020	Affectation du résultat	Autres variations	Encours 31/12/2020
Ecart de réévaluation	-	-	-	-
Réserve légale	108 812	-	-	108 812
Autres réserves	1 137 487	-	-	1 137 487
Primes d'émission, de fusion et d'apport	1 379 660	-	-	1 379 660
Capital	1 088 121	-	-	1 088 121
Capital appelé	1 088 121	-	-	1 088 121
Capital non appelé	-	-	-	-
Certificats d'investissement	-	-	-	-
Fonds de dotations	-	-	-	-
Actionnaires. Capital non versé	-	-	-	-
Report à nouveau (+/-)	1 021 417	-	-	1 021 417
Résultats nets en instance d'affectation (+/-)	-	-	-	-
Résultat net de l'exercice (+/-)	406 322	-406 322	99 010	99 010
TOTAL	5 141 819	-406 322	99 010	4 834 507

ÉTAT B20 - OPÉRATIONS DE CHANGE À TERME ET ENGAGEMENTS SUR PRODUITS DÉRIVÉS AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

	Opérations de couverture		Autres opérations	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
Opérations de change à terme	1 758 350	1 681 034		
Devises à recevoir	803 416	192 865		
Dirhams à livrer	3 307	187 201		
Devises à livrer	53 143	654 360		
Dirhams à recevoir	898 484	646 608		
Dont swaps financiers de devises	-	-	-	-
Engagements sur produits dérivés	-	-	-	-
Engagements sur marchés réglementés de taux d'intérêt	-	-	-	-
Engagements sur marchés de gré à gré de taux d'intérêt	-	-	-	-
Engagements sur marchés réglementés de cours de change	-	-	-	-
Engagements sur marchés de gré à gré de cours de change	-	-	-	-
Engagements sur marchés réglementés d'autres instruments	-	-	-	-
Engagements sur marchés de gré à gré d'autres instruments	-	-	-	-

ÉTAT B22 - VENTILATION DES EMPLOIS ET DES RESSOURCES SUIVANT LA DURÉE RÉSIDUELLE AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

	D ≤ 1 mois	1 mois < D ≤ 3 mois	3 mois < D ≤ 1 an	1 an < D ≤ 5 ans	D > 5 ans	TOTAL
ACTIF						
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	3 408 941	498 351	612 057	408 646	-	4 927 995
Créances sur la clientèle	5 398 735	2 773 367	5 303 873	5 394 088	22 420 552	41 290 615
Titres de créance	708 697	255 131	262 318	1 823 124	340 175	3 389 445
Créances subordonnées	-	-	-	-	-	-
Crédit-bail et assimilé	-	-	-	-	-	-
TOTAL	9 516 373	3 526 849	6 178 248	7 625 858	22 760 727	49 608 055
PASSIF						
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	357 378	-	2 180	304 034	-	663 591
Dettes envers la clientèle	312 844	472 130	1 141 723	215 627	-	2 142 324
Titres de créance émis	-	-	1 000 000	300 000	-	1 300 000
Emprunts subordonnés	-	500 000	-	-	1 407 869	1 907 869
TOTAL	670 222	972 130	2 143 903	819 661	1 407 869	6 013 784

ÉTAT B18 - ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT ET DE GARANTIE AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

	31/12/2020	31/12/2019
ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT ET DE GARANTIE DONNÉS	12 424 590	12 018 296
Engagements de financement en faveur d'établissements de crédit et assimilés	-	-
Crédits documentaires import	-	-
Acceptations ou engagements de payer	-	-
Filets de sécurité	-	-
Ouvertures de crédit confirmés	-	-
Engagements de substitution sur émission de titres	-	-
Engagements irrévocables de crédit-bail	-	-
Autres engagements de financement donnés	-	-
Engagements de financement en faveur de la clientèle	4 422 630	4 392 926
Crédits documentaires import	1 154 022	737 398
Acceptations ou engagements de payer	309 354	394 251
Ouvertures de crédits permanents	-	-
Ouvertures de crédit confirmés	2 955 692	3 259 853
Autres ouvertures de crédit confirmés	379	379
Engagements de substitution sur émission de titres	-	-
Engagements irrévocables de crédit-bail	-	-
Engagements de financement sur opérations de Ijara et de Mourabaha	3 183	1 044
Autres engagements de financement donnés	-	-
Engagements de garantie d'ordre d'établissements de crédit et assimilés	4 298 246	3 827 284
Crédits documentaires export confirmés	9 051	14 450
Acceptations ou engagements de payer	-	-
Garanties données aux fonds de placements collectifs en titrisation	-	-
Garanties de crédits données	707 850	336 958
Autres cautions, avals et garanties donnés	3 581 345	3 475 876
Engagements en souffrance	-	-
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	3 703 713	3 798 087
Garanties de crédits données	817 768	918 537
Caution et garanties en faveur de l'administration publique	2 491 915	2 505 553
Autres cautions et garanties données	394 030	373 997
Engagements en souffrance	-	-
Autres titres à livrer	-	-
ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT ET DE GARANTIE REÇUS	2 979 565	1 252 484
Engagements de financement reçus d'établissements de crédit et assimilés	-	-
Ouvertures de crédit confirmés	-	-
Engagements de substitution sur émission de titres	-	-
Autres engagements de financement reçus	-	-
Engagements de garantie reçus d'établissements de crédit et assimilés	2 979 565	1 252 484
Garanties de crédits	648 974	37 118
Autres garanties reçues	2 330 591	1 215 366
Engagements de garantie reçus de l'État et d'organismes de garantie divers	-	-
Garanties de crédits	-	-
Autres garanties reçues	-	-
Autres titres à recevoir	-	-

COMPTES SOCIAUX AU 31 DÉCEMBRE 2020

ÉTAT B21 - VALEURS ET SÛRETÉS REÇUES ET DONNÉES EN GARANTIE AU 31 DÉCEMBRE 2020

[En milliers de DH]

Valeurs et sûretés reçues en garantie	Valeur comptable nette	Rubriques de l'actif ou du hors bilan enregistrant les créances ou les engagements par signature donnés	Montants des créances et des engagements par signature donnés couverts
Bons du Trésor et valeurs assimilées	-	-	-
Autres titres	2 888 592	-	-
Hypothèques	17 461 848	-	-
Autres valeurs et sûretés réelles	5 304 045	-	-
TOTAL	25 654 486	-	-

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

ÉTAT B24 - VENTILATION DU TOTAL DE L'ACTIF, DU PASSIF ET DE L'HORS BILAN EN MONNAIE ÉTRANGÈRE AU 31 DÉCEMBRE 2020

[En milliers de DH]

BILAN	31/12/2020	31/12/2019
ACTIF :	2 825 500	4 658 440
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Sce des chèques postaux	84 211	50 002
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	807 402	1 965 799
Créances sur la clientèle	1 926 202	2 611 981
Titres de transaction, de placement et d'investissement	-	-
Autres actifs	-	22 379
Titres de participation et emplois assimilés	7 685	8 279
Créances subordonnées	-	-
Immobilisations données en crédit-bail et en location	-	-
Immobilisations incorporelles et corporelles	-	-
PASSIF :	2 825 500	4 658 440
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	-	-
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	1 146 139	2 535 671
Dépôts de la clientèle	992 933	1 461 874
Titres de créance émis	-	-
Autres passifs	686 428	660 895
Provisions pour risques et charges	-	-
Subventions, fonds publics affectés et fonds spéciaux de garantie	-	-
Dettes subordonnées	-	-
HORS BILAN	31/12/2020	31/12/2019
Engagements donnés :	1 128 887	1 143 337
Engagements reçus :	1 212 364	1 212 364

ÉTAT B25 - MARGE D'INTÉRÊT AU 31 DÉCEMBRE 2020

[En milliers de DH]

	31/12/2020	31/12/2019
INTÉRÊTS PERÇUS	2 178 867	2 236 688
Intérêts et produits assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	133 923	145 714
Intérêts et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	1 939 488	1 977 337
Intérêts et produits assimilés sur titres de créance	105 456	113 637
INTÉRÊTS SERVIS	410 559	483 011
Intérêts et charges assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	17 239	34 464
Intérêts et charges assimilés sur opérations avec la clientèle	273 198	301 917
Intérêts et charges assimilés sur titres de créance émis	120 123	146 630
MARGE D'INTÉRÊTS	1 768 308	1 753 677

ÉTAT B26 - PRODUIT SUR TITRES DE PROPRIÉTÉ AU 31 DÉCEMBRE 2020

[En milliers de DH]

	31/12/2020	31/12/2019
Titres de placement	-	-
Titres de participation	4 763	6 997
Participations dans les entreprises liées	58 342	46 389
Titres de l'activité de portefeuille	-	-
Emplois assimilés	-	-
TOTAL	63 105	53 386

ÉTAT B27 - COMMISSIONS AU 31 DÉCEMBRE 2020

[En milliers de DH]

COMMISSIONS	31/12/2020	31/12/2019
COMMISSIONS PERÇUES :	329 235	377 647
sur opérations avec les établissements de crédit	-	-
sur opérations avec la clientèle	68 986	74 763
sur opérations de change	4 076	6 741
relatives aux interventions sur les marchés primaires de titres	-	-
sur produits dérivés	-	-
sur opérations sur titres en gestion et en dépôt	10 185	10 142
sur moyens de paiement	154 912	179 872
sur activités de conseil et d'assistance	490	1 523
sur ventes de produits d'assurances	9 869	11 445
sur autres prestations de service	80 716	93 162
COMMISSIONS VERSEES :	33 773	44 378
sur opérations avec les établissements de crédit	-	-
sur opérations avec la clientèle	-	-
sur opérations de change	2 509	8 558
relatives aux interventions sur les marchés primaires de titres	-	-
sur produits dérivés	-	-
sur opérations sur titres en gestion et en dépôt	2 120	2 087
sur moyens de paiement	29 144	33 733
sur activités de conseil et d'assistance	-	-
sur ventes de produits d'assurances	-	-
sur autres prestations de service	-	-
MARGE SUR COMMISSIONS	295 462	333 269

ÉTAT B28 - RÉSULTAT DES OPÉRATIONS DE MARCHÉ AU 31 DÉCEMBRE 2020

[En milliers de DH]

RUBRIQUES	31/12/2020	31/12/2019
+ Gains sur titres de transaction	48 197	67 299
- Pertes sur titres de transaction	7 828	16 188
= Résultat des opérations sur titres de transaction	40 368	51 111
+ Plus-values sur cessions des titres de placement	13 954	3 606
+ Reprises de prov. pour dépréciation des titres de placement	172	296
- Moins-values de cession sur titres de placement	-	49
- Dotations de prov. pour dépréciation des titres de placement	53	172
= Résultat des opérations sur titres de placement	14 074	3 682
+ Gains sur opérations de change	158 792	149 231
- Pertes sur opérations de change	3 886	8 276
= Résultat des opérations de change	154 906	140 954
+ Gains sur produits dérivés	-	-
- Pertes sur produits dérivés	-	-
= Résultat des opérations sur produits dérivés	-	-
= RÉSULTAT GLOBAL	209 348	195 746

ÉTAT B29 - CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION AU 31 DÉCEMBRE 2020

[En milliers de DH]

CHARGES	31/12/2020	31/12/2019
Charges de personnel	731 766	720 418
Impôts et taxes	23 088	30 832
Charges externes	333 947	370 713
Autres charges générales d'exploitation	2 791	13 319
Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations corporelles et incorporelles	133 503	126 274
TOTAL	1 225 095	1 261 556

ÉTAT B30 - AUTRES PRODUITS ET CHARGES AU 31 DÉCEMBRE 2020

[En milliers de DH]

AUTRES PRODUITS ET CHARGES	31/12/2020	31/12/2019
AUTRES PRODUITS ET CHARGES BANCAIRES	89 441	67 073
Autres produits bancaires	225 453	227 631
Autres charges bancaires	136 012	160 558
PRODUITS ET CHARGES D'EXPLOITATION NON BANCAIRES	24 897	32 523
Produits d'exploitation non bancaires	24 897	42 599
Charges d'exploitation non bancaires	1	10 076
DOTATIONS AUX PROVISIONS ET PERTES SUR CRÉANCES IRRECOURVABLES	1 043 996	807 376
Dotations aux provisions pour créances et engagements par signature	607 375	453 310
Pertes sur créances irrécouvrables	122 673	181 619
Autres dotations aux provisions	313 947	172 447
REPRISES DE PROVISIONS ET RÉCUPÉRATIONS SUR CRÉANCES AMORTIES	407 475	581 900
Reprises de provisions pour créances et engagements par signature	339 741	401 703
Récupérations sur créances amorties	12 702	37 516
Autres reprises de provisions	55 032	142 680
PRODUITS ET CHARGES NON COURANTS	-113 482	-129 291
Produits non courants	3 403	3 031
Charges non courantes	116 885	132 322

ÉTAT B32 - PASSAGE DU RÉSULTAT NET COMPTABLE AU RÉSULTAT NET FISCAL AU 31 DÉCEMBRE 2020

[En milliers de DH]

INTITULÉS	MONTANTS	MONTANTS
I - RÉSULTAT NET COMPTABLE	99 010	
. Bénéfice net	99 010	
. Perte nette		
II - RÉINTÉGRATIONS FISCALES	519 516	
1- Courantes	476 656	
- Impôt sur les sociétés	196 802	
- Pénalités	224	
- Impôt de solidarité	17 829	
- Amendes fiscales	-	
- Dons et subventions	400	
- Cadeaux et articles	1 150	
- Amortissement Véhicules	407	
- Dotation provision pour engagements sociaux	6 581	
- Dotation provision pour risques généraux	253 263	
2- Non courantes	42 860	
- charges non courantes	42 860	
III - DÉDUCTIONS FISCALES		86 629
1- Courantes		86 629
- Revenu du Portefeuille / Titres		63 072
- Reprise provision pour risques généraux		23 557
2- Non courantes		-
TOTAL	618 526	86 629
IV - RÉSULTAT BRUT FISCAL		531 897
. Bénéfice brut si T1 > T2 [A]		531 897
. Déficit brut fiscal si T2 > T1 [B]		-
V - REPORTS DÉFICITAIRES IMPUTÉS (C) ⁽¹⁾		-
. Exercice n-4		
. Exercice n-3		
. Exercice n-2		
. Exercice n-1		
VI - RÉSULTAT NET FISCAL		531 897
. Bénéfice net fiscal [A - C]		531 897
OU		
. Déficit net fiscal [B]		
VII - CUMUL DES AMORTISSEMENTS FISCALEMENT DIFFÉRÉS		
VIII - CUMUL DES DÉFICITS FISCAUX RESTANT À REPORTER		
. Exercice n-4		
. Exercice n-3		
. Exercice n-2		
. Exercice n-1		

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

ÉTAT B33 - DÉTERMINATION DU RÉSULTAT COURANT APRÈS IMPÔTS AU 31 DÉCEMBRE 2020

[En milliers de DH]

I. DÉTERMINATION DU RÉSULTAT	MONTANTS
. Résultat courant d'après le compte de produits et charges	409 294
. Réintégrations fiscales sur opérations courantes (+)	476 656
. Déductions fiscales sur opérations courantes (-)	86 629
. Résultat courant théoriquement imposable (=)	799 321
. Impôt théorique sur résultat courant (-)	295 749
. Résultat courant après impôts (=)	503 572

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

ÉTAT B34 - DÉTAIL DE LA TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE DU 01/01/2020 AU 31/12/2020

[En milliers de DH]

NATURE	Solde au début de l'exercice 1	Opérations comptables de l'exercice 2	Déclarations TVA de l'exercice 3	Solde fin d'exercice [1+2-3=4]
A. TVA collectée	28 977	237 074	237 056	28 995
B. TVA à récupérer	16 650	99 792	99 330	17 113
. Sur charges	17 542	63 987	63 647	17 882
. Sur immobilisations	-893	35 805	35 683	-770
C. TVA due ou crédit de TVA = [A-B]	12 327	137 282	137 727	11 883

ÉTAT C4 - DATATION ET ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS

I. DATATION

. Date de clôture⁽¹⁾: 31 DÉCEMBRE 2020

. Date d'établissement des états de synthèse⁽²⁾: 31 Janvier 2021

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

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

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

Dates	Indications des événements
	. Favorables
	N E A N T
	. Défavorables

COMPTES SOCIAUX AU 31 DÉCEMBRE 2020

ÉTATS DE SYNTHÈSE ARREDA AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

ACTIF	31/12/2020	31/12/2019
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	23 863	29 394
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	42	-
Créances sur la clientèle	603 746	283 023
Créances sur Mourabaha	601 167	283 023
Créances sur Salam	-	-
Créances sur autres financements participatifs	-	-
Autres créances sur la clientèle	2 579	-
Titres de transaction et de placement	-	-
dont certificat de Sukuk	-	-
Biens acquis dans le cadre de financements participatifs	123 205	90 662
Immobilisations données en Ijara	-	-
Titres d'investissement titres de participation et emplois divers	-	-
dont certificats de Sukuk	-	-
Dont titres de Moudaraba et Moucharaka	-	-
Dépôts d'investissement et Wakala Istithmar placés	-	-
Autres actifs	-	-
TOTAL DE L'ACTIF	750 857	403 080

PASSIF	31/12/2020	31/12/2019
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	-	-
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	236 018	25 423
Dettes sur Mourabaha	-	-
Dettes sur Salam	-	-
Dettes sur autres financements participatifs	-	-
Autres dettes sur les établissements de crédit et assimilés	236 018	25 423
Dépôts de la clientèle	61 436	32 043
Comptes à vue créditeurs	45 499	20 238
Autres comptes créditeurs	15 937	11 805
Dettes envers la clientèle sur produits participatifs	29 654	22 502
Dettes sur Mourabaha	29 654	22 502
Dettes sur Salam	-	-
Dettes sur autres financements participatifs	-	-
Autres passifs	209 663	103 408
Provisions pour risques et charges	1 890	-
Dépôts d'investissement et Wakala Istithmar reçus	-	-
Dotations en capital	230 000	230 000
Reports	-10 297	-
Résultat de l'exercice	-7 507	-10 297
TOTAL DU PASSIF	750 857	403 080

(En milliers de DH)

COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES	31/12/2020	31/12/2019
PRODUITS D'EXPLOITATION BANCAIRE	14 337	4 458
Rémunérations et produits assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	-	-
Rémunérations et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	14 122	4 408
Produits sur titres de propriété et certificats de Sukuk	-	-
Produits sur titres de Moudaraba et Moucharaka	-	-
Produits sur immobilisations données en Ijara	-	-
Commissions sur prestations de service	215	50
Autres produits bancaires	-	-
Transfert de charges sur dépôts d'investissement et Wakala Istithmar reçus	-	-
CHARGES D'EXPLOITATION BANCAIRE	-	-
Charges sur opérations avec les établissements de crédit et assimilés	-	-
Charges sur opérations avec la clientèle	-	-
Charges sur titres de Moudaraba et Moucharaka	-	-
Charges sur immobilisations données en Ijara	-	-
Transfert de produits sur dépôts d'investissement et Wakala Bil Istithmar reçus	-	-
PRODUIT NET BANCAIRE	14 336	4 458
Produits d'exploitation non bancaire	-	-
Charges d'exploitation non bancaire	-	-
CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION	24 128	20 803
DOTATIONS AUX PROVISIONS ET PERTES SUR CREANCES IRRECOURVABLES	2 123	-
REPRISES DE PROVISIONS ET RECUPERATIONS SUR CREANCES AMORTIES	-	-
RESULTAT COURANT	-11 915	-16 345
RESULTAT AVANT IMPOTS SUR LES RESULTATS	-11 915	-16 345
Impôts théoriques	-4 409	-6 048
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	-7 507	-10 297

DETTES ENVERS LA CLIENTELE SUR PRODUITS PARTICIPATIFS AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de DH)

DETTES	Secteur public	Secteur privé			Total 31/12/2020	Total 31/12/2019
		Entreprises financières	Entreprises non financières	Autre clientèle		
Dettes envers la clientèle sur produits participatifs	-	-	-	29 654	29 654	22 502
- Mourabaha ⁽¹⁾	-	-	-	29 654	29 654	22 502
- Salam	-	-	-	-	-	-
- Autres financements participatifs	-	-	-	-	-	-
TOTAL				29 654	29 654	22 502

(1) principalement les avances sur Mourabaha

TABLEAU DE VARIATION DES BIENS ACQUIS DANS LE CADRE DE FINANCEMENTS PARTICIPATIFS DU 01/01/2020 AU 31/12/2020

(En milliers de DH)

BIENS	Montant brut au début de l'exercice	Montant des acquisitions ou transferts au cours de l'exercice	Montant des cessions au cours de l'exercice		Montant brut à la fin de l'exercice	Provisions					Montant net à la fin de l'exercice	
			Exploitation bancaire	Exploitation non bancaire (1)		Montant des provisions au début de l'exercice	Dotations au titre de l'exercice	Montant des reprises sur biens sortis	Montant des reprises sur biens en stock	Cumul à la fin de l'exercice		
Biens acquis - Mourabaha												
Biens mobiliers												
Biens immobiliers												
Biens acquis - Mourabaha pour donneur d'ordre												
Biens mobiliers	1 780	13 787	15 068	-	499	NA	NA	NA	NA	NA	NA	499
Biens immobiliers	85 588	340 842	303 724	-	122 706							122 706
Biens acquis - Salam												
Biens acquis - Autres financements participatifs												

(1) Biens cédés en dehors des contrats de finance participative dont les produits de cession sont constatés en hors exploitation bancaire dans le compte 7613

**TABLEAU DES MARGES CONSTATEES D'AVANCE SUR MOURABAHA
DU 01/01/2020 AU 31/12/2020**

(En milliers de DH)

Biens	Montant brut au début de l'exercice	Marges sur opérations de l'exercice	Quote-part reprise en compte de résultat	Quote-part constatée en rémunération réservée	Quote-part de marge abandonnée (1)	Montant brut à la fin de l'exercice	Encours des créances Mourabaha à la fin de l'exercice
Marges constatées d'avance - Mourabaha avec les établissements de crédit et assimilés							
Marges constatées d'avance - Mourabaha avec la clientèle	75 241	96 796	12 689	472	-	158 875	3 517
Mourabaha pour donneur d'ordre	75 241	96 796	12 689	472	-	158 875	3 517
TOTAL							

(1) Par remboursement anticipé ou autres

**RAPPORT GÉNÉRAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES
EXERCICE DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2020**

mazars

Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca

pwc

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

**RAPPORT GENERAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES
EXERCICE DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2020**

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

Audit des états de synthèse

Opinion

Conformément à la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale du 27 mars 2020, nous avons effectué l'audit des états de synthèse ci-joints de Crédit du Maroc, comprenant le bilan, le compte de produits et charges, l'état des soldes de gestion, le tableau de financement, ainsi que l'état des informations complémentaires (ETIC) relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2020. Ces états de synthèse font ressortir un montant de capitaux propres et assimilés de KMAD 6 760 168 dont un bénéfice net de KMAD 99 010. Ces états ont été arrêtés par le directoire le 18 février 2021 dans un contexte évolutif de la crise sanitaire de l'épidémie de Covid-19, sur la base des éléments disponibles à cette date.

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 2020 conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit selon les Normes de la Profession au Maroc. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur pour l'audit des états de synthèse » du présent rapport. Nous sommes indépendants de la banque conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états de synthèse et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

CRÉDIT DU MAROC
Page 2

Questions clés de l'audit

Les questions clés de l'audit sont les questions qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importantes dans l'audit des états de synthèse de la période considérée. Ces questions ont été traitées dans le contexte de notre audit des états de synthèse pris dans leur ensemble et aux fins de la formation de notre opinion sur ceux-ci, et nous n'exprimons pas une opinion distincte sur ces questions.

Identification et évaluation du risque de crédit sur les opérations à la clientèle

Risque identifié

Crédit du Maroc comptabilise des provisions pour dépréciation en couverture du risque de crédit sur les engagements sur la clientèle.

Ces provisions sont évaluées et comptabilisées dans le respect des dispositions du Plan comptable des établissements de crédit (PCEC) et de la circulaire de Bank al Maghrib 19/G/2002 relative à la classification des créances et à leur couverture par les provisions, qui présente les critères minima.

L'évaluation des provisions en couverture des engagements sur la clientèle requiert :

- l'identification des engagements en souffrance et des créances sensibles,
- l'évaluation du montant des provisions en fonction des différentes catégories de classification des créances.

Au 31 décembre 2020, le montant des provisions pour dépréciation s'élève à MMAD 3 113 ; il ramène les créances à la clientèle à un montant net de MMAD 41 291.

Compte tenu du jugement et des estimations entrant dans l'évaluation des provisions en couverture du risque de crédit et de l'importance des crédits à la clientèle, nous avons considéré que l'évaluation des provisions y afférentes constitue un point clé de l'audit.

Réponse d'audit

Nous avons examiné le dispositif mis en place par la Direction des risques de la Banque pour classer les créances et évaluer le montant des dépréciations comptabilisées afin de vérifier que les estimations retenues s'appuient sur une méthodologie documentée et conforme aux dispositions du PCEC et de la circulaire 19/G/2002.

Nous avons examiné le dispositif de contrôle interne mis en place par Crédit du Maroc et testé les contrôles clés manuels et informatisés que nous avons jugés clés pour notre audit, relatifs à la revue des portefeuilles, l'identification des encours sensibles ou en défaut et au calcul des provisions.

Nous avons également pris connaissance des principales conclusions des comités spécialisés chargés du suivi des créances sensibles ou dégradées.

Concernant le calcul des provisions, nous avons notamment :

- apprécié la correcte classification des créances dans les catégories appropriées,
- testé les provisions, sur la base d'un échantillon, pour les engagements en souffrance et les créances sensibles,
- rapproché les données issues des outils de calcul avec la comptabilité.

Rapport de gestion

Nous nous sommes assurés de la concordance, des informations données dans le rapport de gestion du Directoire destiné aux actionnaires avec les états de synthèse de la banque, prévue par la loi.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance pour les états de synthèse

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.

Lors de la préparation des états de synthèse, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de la banque à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider la banque ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de la banque.

Responsabilités de l'auditeur pour l'audit des états de synthèse

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.

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états de synthèse pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes professionnelles permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états de synthèse prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux Normes de la Profession au Maroc, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les états de synthèse comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la banque ;

- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière ;
- nous concluons quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la banque à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états de synthèse au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener la banque à cesser son exploitation ;
- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états de synthèse, y compris les informations fournies dans les états de synthèse, et apprécions si les états de synthèse représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

Vérifications et informations spécifiques

Nous avons procédé également aux vérifications spécifiques prévues par la loi et nous n'avons pas d'observations à formuler au terme de ces vérifications.

Casablanca, le 26 février 2021

Les Commissaires aux Comptes



مصرف المغرب
CRÉDIT DU MAROC
Toute une banque pour vous

mazars

Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca



PwC Maroc
Lot 57 Tour CFC – Casa Anfa
Casablanca

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

RAPPORT SPECIAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES EXERCICE DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DECEMBRE 2020

En notre qualité de commissaires aux comptes de votre société, nous vous présentons notre rapport sur les conventions réglementées conformément aux dispositions des articles 95 à 97 de la loi 17-95 telle que modifiée et complétée par la loi 20-05 et son décret d'application ainsi que la loi 78-12 et la loi 19-20.

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

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

1. CONVENTIONS CONCLUES AU COURS DE L'EXERCICE

1.1 Convention de prêt à durée indéterminée qualifiée en fonds propres additionnels de catégorie 1 entre Crédit du Maroc et Crédit Agricole S.A.

Entités et personnes concernées

- Crédit Agricole S.A., actionnaire majoritaire de Crédit du Maroc.
- M. Gérard Ouvrier-Bufferet, membre du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc et membre du Conseil d'Administration de Crédit Agricole S.A.
- M. Cyril Meilland, représentant permanent de Crédit Agricole S.A. au Conseil de Surveillance de Crédit Du Maroc.

Nature, objet et modalités de la convention

Dans le cadre de cette convention, établie en novembre 2020, Crédit Agricole S.A. apporte au Crédit du Maroc un prêt à durée indéterminée qualifié en fonds propres additionnels de catégorie 1 de KMAD 136 116. Le taux d'intérêt annuel applicable est interpolé à partir de la courbe des taux de référence du marché secondaire des Bons du Trésor Marocains, telle que publiée par Bank Al-Maghrib, conformément aux dispositions de la convention de prêt à durée indéterminée liant les deux parties.

Le paiement des intérêts comme celui du principal sont à la seule initiative de Crédit du Maroc et soumis, dans certains cas, à l'autorisation préalable de Bank Al-Maghrib.

Cette convention a été autorisée par le Conseil de Surveillance en date du 13 novembre 2020.

Les intérêts comptabilisés par Crédit du Maroc au titre de l'exercice 2020 s'élèvent à KMAD 270 hors taxes. L'encours du prêt à durée indéterminée au 31 décembre 2020 est de KMAD 136 116.

1.2 Convention de prêt à durée indéterminée qualifiée de fonds propres additionnels de catégorie 1 entre Crédit du Maroc et Wafa Assurance

Entités et personnes concernées

- Wafa Assurance, actionnaire à hauteur de 10,7% de Crédit du Maroc.

Nature, objet et modalités de la convention

Dans le cadre de cette convention, établie en novembre 2020, Wafa Assurance apporte au Crédit du Maroc un prêt à durée indéterminée qualifiée en fonds propres additionnels de catégorie 1 d'un montant de KMAD 21 753. Le taux d'intérêt annuel applicable est interpolé à partir de la courbe des taux de référence du marché secondaire des Bons du Trésor Marocains, telle que publiée par Bank Al-Maghrib, conformément aux dispositions de la convention de prêt à durée indéterminée liant les deux parties.

Le paiement des intérêts comme celui du principal sont à la seule initiative de Crédit du Maroc et soumis, dans certains cas, à l'autorisation préalable de Bank Al-Maghrib.

Cette convention a été autorisée par le Conseil de Surveillance en date du 13 novembre 2020.

Les intérêts comptabilisés par Crédit du Maroc au titre de l'exercice 2020 s'élèvent à KMAD 43 hors taxes. L'encours du prêt à durée indéterminée au 31 décembre 2020 est de KMAD 21 753.

1.3 Convention de bail entre Crédit du Maroc et SIFIM

Entités et personnes concernées

- Crédit du Maroc, actionnaire à 100% de SIFIM.
- M. Bernard Muselet, Président du Directoire de Crédit du Maroc et représentant permanent de Crédit du Maroc au sein du Conseil d'Administration de SIFIM.
- M. Karim Diouri, membre du Directoire de Crédit du Maroc et administrateur de SIFIM.
- M. Stéphane Clérissé, membre du Directoire de Crédit du Maroc et administrateur de SIFIM.

Nature, objet et modalités de la convention

Cette convention, établie en juillet 2020, porte sur un contrat de bail selon lequel Crédit du Maroc donne en location à SIFIM les locaux sis à Casablanca, 6^{ème} étage, 48-58 Boulevard Mohammed V. Le loyer mensuel au titre de ce contrat de bail est de MAD 5 000 de janvier à avril 2020 et de MAD 4 166 (HT) depuis le mois de mai 2020.

Cette convention a été autorisée par le Conseil de Surveillance en date du 28 juillet 2020.

Le produit relatif à l'exercice 2020 s'élève à KMAD 53 hors taxes. Ce montant a été réglé à hauteur de KMAD 20 au cours de l'exercice 2020.

1.4 Convention d'avance en compte courant entre Crédit du Maroc et Ecoparc Berrechid

Entités et personnes concernées

- Crédit du Maroc, actionnaire à hauteur de 16,36% de Ecoparc Berrechid.

Nature, objet et modalités de la convention

Dans le cadre de cette convention, établie en juin 2020, Crédit du Maroc apporte à Ecoparc Berrechid une avance en compte courant de KMAD 1 646. Le prêt porte intérêt à compter du jour où il est encaissé à un taux de 4% annuel (HT).

Cette convention a été autorisée par le Conseil de Surveillance en date du 30 avril 2020.

Le produit constaté par Crédit du Maroc au titre de l'exercice 2020 est de KMAD 33 hors taxes. L'encours du prêt au 31 décembre 2020 est de KMAD 1 646.

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

2.1 Conventions entre Crédit du Maroc et SIFIM

Entités et personnes concernées

- Crédit du Maroc, actionnaire à 100% de SIFIM.
- M. Bernard Muselet, Président du Directoire de Crédit du Maroc et représentant permanent de Crédit du Maroc au sein du Conseil d'Administration de SIFIM.
- M. Karim Diouri, membre du Directoire de Crédit du Maroc et administrateur de SIFIM.
- M. Stéphane Clérisse, membre du Directoire de Crédit du Maroc et administrateur de SIFIM.

2.1.1 Convention d'avance en compte courant d'associés

Nature, objet et modalités de la convention

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

Cette convention n'a produit aucun effet au titre de l'exercice 2020, l'avance en compte courant d'associés ayant été remboursée en 2019.

2.1.2 Convention d'assistance technique

Nature, objet et modalités de la convention

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

Le produit relatif à l'exercice 2020 s'élève à KMAD 63 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité au cours de l'exercice 2020.

2.2 Conventions entre Crédit du Maroc et Crédit du Maroc Patrimoine

Entités et personnes concernées

- Crédit du Maroc, actionnaire à 100% de Crédit du Maroc Patrimoine.
- M. Bernard Muselet, Président du Directoire de Crédit du Maroc et Président du Conseil d'Administration de Crédit du Maroc Patrimoine.
- M. Karim Diouri, membre du Directoire de Crédit du Maroc et représentant permanent de Crédit du Maroc au Conseil d'Administration de Crédit du Maroc Patrimoine.
- M. Stéphane Clérissé, membre du Directoire de Crédit du Maroc et représentant permanent de Crédit du Maroc Capital au Conseil d'Administration de Crédit du Maroc Patrimoine.

2.2.1 Convention d'assistance technique

Nature, objet et modalités de la convention

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

Le produit relatif à l'exercice 2020 s'élève à KMAD 104 hors taxes. Ce montant a été réglé au cours de l'exercice 2020.

2.2.2 Convention de mise à disposition

Nature, objet et modalités de la convention

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

Le produit relatif à l'exercice 2020 s'élève à KMAD 5 507 hors taxes. Ce montant a été réglé à hauteur de KMAD 4 085 au cours de l'exercice 2020.

2.3 Conventions entre Crédit du Maroc et Crédit du Maroc Offshore

Entités et personnes concernées

- Crédit du Maroc, actionnaire à 100% de Crédit du Maroc Offshore.
- M. Bernard Muselet, Président du Directoire de Crédit du Maroc et représentant permanent de Crédit du Maroc au Conseil d'Administration de Crédit du Maroc Offshore.
- M. Karim Diouri, membre du Directoire de Crédit du Maroc et Président du Conseil d'Administration de Crédit du Maroc Offshore.

- M. Stéphane Clérisse, membre du Directoire de Crédit du Maroc et administrateur de Crédit du Maroc Offshore.

2.3.1 Convention d'assistance technique

Nature, objet et modalités de la convention

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

Le produit relatif à l'exercice 2020 s'élève à KMAD 136 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité au cours de l'exercice 2020.

2.3.2 Convention de fourniture par Crédit du Maroc de garantie autonome à première demande au profit de Crédit du Maroc Offshore

Nature, objet et modalités de la convention

Cette convention, établie en juin 2018 et modifiée par l'avenant du 5 septembre 2019, prévoit la fourniture par Crédit du Maroc d'une garantie autonome à première demande au profit de Crédit du Maroc Offshore sur la totalité de ses encours à la clientèle.

Le produit relatif à l'exercice 2020 s'élève à KMAD 476 hors taxes, pour un encours de contre garantie de KMAD 780 272. Ce montant a été réglé en totalité au cours de l'exercice 2020.

2.4 Conventions entre Crédit du Maroc et Crédit du Maroc Capital

Entités et personnes concernées

- Crédit du Maroc, actionnaire à 100% de Crédit du Maroc Capital.
- M. Bernard Muselet, Président du Directoire de Crédit du Maroc et Président du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc Capital.
- M. Karim Diouri, membre du Directoire de Crédit du Maroc et membre du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc Capital.
- M. Stéphane Clérisse, membre du Directoire de Crédit du Maroc et représentant permanent de Crédit du Maroc au Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc Capital.

2.4.1 Convention d'assistance technique

Nature, objet et modalités de la convention

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

Le produit relatif à l'exercice 2020 s'élève à KMAD 415 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité au cours de l'exercice 2020.

2.4.2 Contrat de Bail – Crédit du Maroc bailleur

Nature, objet et modalités de la convention

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

Le produit relatif à l'exercice 2020 s'élève à KMAD 264 hors taxes. Ce montant n'a pas été réglé au cours de l'exercice 2020.

2.5 Convention entre Crédit du Maroc et Crédit du Maroc Assurances

Entités et personnes concernées

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

2.5.1 Convention d'assistance technique

Nature, objet et modalités de la convention

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

Le produit relatif à l'exercice 2020 s'élève à KMAD 304 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité au cours de l'exercice 2020.

2.5.2 Contrat de Bail

Nature, objet et modalités de la convention

Cette convention, établie en août 2017, porte sur un contrat de bail selon lequel Crédit du Maroc donne en location à Crédit du Maroc Assurances les locaux sis à Casablanca, Immeuble Ryad, 66 bd Mohamed V.

Le produit relatif à l'exercice 2020 s'élève à KMAD 75 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité au cours de l'exercice 2020.

2.6 Convention entre Crédit du Maroc et PROGICA

Entités et personnes concernées

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

2.6.1 Convention relative aux Progiciels & services informatiques

Nature, objet et modalités de la convention

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

La charge relative à l'exercice 2020 s'élève à KMAD 60 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité au cours de l'exercice 2020.

2.6.2 Convention relative à l'outil MY AUDIT

Nature, objet et modalités de la convention

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

Le montant facturé par PROGICA au titre de l'exercice 2020 s'élève à KMAD 54 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité au cours de l'exercice 2020.

2.6.3 Convention relative au logiciel de cotation ANADEFI

Nature, objet et modalités de la convention

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

Le montant facturé par PROGICA au titre de l'exercice 2020 s'élève à KMAD 174 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité au cours de l'exercice 2020.

2.6.4 Convention relative à l'outil de gestion SCOPE

Nature, objet et modalités de la convention

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

Le montant facturé par PROGICA au titre de l'exercice 2020 s'élève à KMAD 49 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité au cours de l'exercice 2020.

2.6.5 Convention relative à la plateforme LDAP

Nature, objet et modalités de la convention

Cette convention, établie en juin 2007, porte sur l'acquisition et la maintenance de la plateforme de l'annuaire du Crédit Du Maroc.

Le montant facturé par PROGICA – LDAP au titre de l'exercice 2020 s'élève à KMAD 14. Ce montant a été réglé en totalité au cours de l'exercice 2020.

2.7 Convention entre Crédit du Maroc et LESICA

Entités et personnes concernées

- Crédit Agricole S.A., actionnaire des deux entités.
- M. Philippe Carayol, membre du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc et administrateur de LESICA.

Nature, objet et modalités de la convention

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

La charge relative à l'exercice 2020 s'élève à KMAD 108 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité au cours de l'exercice 2020.

2.8 Conventions entre Crédit du Maroc et Crédit Agricole S.A

Entités et personnes concernées

- Crédit Agricole S.A., actionnaire majoritaire de Crédit du Maroc.
- M. Gérard Ouvrier-Bufferet, membre du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc et membre du Conseil d'Administration de Crédit Agricole S.A.
- M. Cyril Meilland, représentant permanent de Crédit Agricole S.A. au Conseil de Surveillance de Crédit Du Maroc.

2.8.1 Convention d'assistance technique et de coopération

Nature, objet et modalités de la convention

Dans le cadre de cette convention établie en mai 2007, Crédit Agricole S.A. apporte au Crédit du Maroc les moyens procurés par son réseau mondial et l'appui technique de ses structures opérationnelles dans tous les domaines d'activité de la banque.

Le montant facturé par le groupe Crédit Agricole S.A. au titre de l'exercice 2020 est de KMAD 11 659 hors taxes. Les règlements réalisés au cours de l'exercice 2020 sont de l'ordre de KMAD 12 347.

2.8.2 Convention de garantie entre Crédit du Maroc et Crédit Agricole S.A.

Nature, objet et modalités de la convention

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

Le montant facturé par Crédit Agricole S.A. au titre de l'exercice 2020 s'élève à KMAD 86 hors taxes. Ce montant a été réglé à hauteur de KMAD 61 hors taxes au cours de l'exercice 2020.

2.9 Convention entre Crédit du Maroc et EUROFACTOR

Entités et personnes concernées

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

Nature, objet et modalités de la convention

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

Le montant facturé par EUROFACTOR au titre de l'exercice 2020 s'élève à KMAD 0,1 hors taxes. Ce montant n'a pas été réglé au cours de l'exercice 2020.

2.10 Convention d'utilisation de la plateforme Swift entre Crédit du Maroc, Crédit Agricole S.A. et CEDICAM

Entités et personnes concernées

- Crédit Agricole S.A., actionnaire des deux entités.
- M. Gérard Ouvrier-Bufferet, membre du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc et membre du Conseil d'Administration de Crédit Agricole S.A.
- M. Cyril Meilland, représentant permanent de Crédit Agricole S.A. au Conseil de Surveillance de Crédit Du Maroc.

Nature, objet et modalités de la convention

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

Le montant facturé au titre de l'exercice 2020 est de KMAD 654 hors taxes. Les règlements réalisés au cours de l'exercice 2020 sont de KMAD 657.

2.11 Convention entre Crédit du Maroc et GECICA

Entités et personnes concernées

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

Nature, objet et modalités de la convention :

Dans le cadre de cette convention, conclue en juin 2007, Crédit du Maroc adhère au contrat « Microsoft Souscription Entreprise (contrat EASL) », conclu entre GECICA et Microsoft, qui lui permet d'obtenir de Microsoft des conditions préférentielles.

Le montant facturé par GECICA au titre de l'exercice 2020 s'élève à KMAD 4 437 hors taxes. Ce montant n'a pas été réglé au cours de l'exercice 2020.

2.12 Convention entre Crédit du Maroc et IFCAM

Entités et personnes concernées

- Crédit Agricole S.A., actionnaire des deux entités.
- M. Marc Didier, membre du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc et Administrateur de IFCAM.

Nature, objet et modalités de la convention

Cette convention, établie en mars 2006, a pour objet la conception, la préparation, l'organisation et l'animation des actions de formation portant sur le management des hommes, le management commercial et la formation des formateurs.

Le montant facturé par l'Institut de Formation du Crédit Agricole Mutuel au titre de l'exercice 2020 s'élève à KMAD 393 hors taxes. Ce montant a été réglé à hauteur de KMAD 335 hors taxes au cours de l'exercice 2020.

2.13 Convention entre Crédit du Maroc et Crédit du Maroc Leasing et Factoring

Entités et personnes concernées

- Crédit du Maroc, actionnaire majoritaire de Crédit du Maroc Leasing et Factoring.
- M. Bernard Muselet, Président du Directoire de Crédit du Maroc et Président du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc Leasing et Factoring.
- M. Karim Diouri, membre du Directoire de Crédit du Maroc et membre du Conseil de surveillance de Crédit du Maroc Leasing et Factoring.
- M. Stéphane Clérisse, membre du Directoire de Crédit du Maroc et représentant permanent de Crédit du Maroc au Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc Leasing et Factoring.

2.13.1 Convention d'apport et de partage de risque

Nature, objet et modalités de la convention

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

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

La commission d'apport et la commission de garantie facturées par Crédit du Maroc, au titre de l'exercice 2020, sont respectivement de KMAD 834 et KMAD 2 184 hors taxes, pour un encours de contre garantie de KMAD 817 768. Ces commissions ont été totalement réglées au cours de l'exercice 2020.

2.13.2 Convention d'assistance technique

Nature, objet et modalités de la convention

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

Le produit relatif à l'exercice 2020 s'élève à KMAD 1 513 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité au cours de l'exercice 2020.

2.13.3 Convention de bail – Crédit du Maroc bailleur

Nature, objet et modalités de la convention

Cette convention, établie en août 2017 et modifiée par l'avenant du 2 décembre 2019, porte sur un contrat de bail selon lequel Crédit du Maroc donne en location à Crédit du Maroc Leasing et Factoring les locaux sis à Casablanca, 203 boulevard Bourgogne. Ce contrat a été résilié le 1^{er} janvier 2020 suite à la cession du droit de bail à Crédit du Maroc Leasing et Factoring en 2019.

Cette convention n'a produit aucun effet au titre de l'exercice 2020.

2.13.4 Convention de bail – Crédit du Maroc bailleur

Nature, objet et modalités de la convention

Cette convention, établie en février 2019, porte sur un contrat de bail selon lequel Crédit du Maroc donne en location à Crédit du Maroc Leasing et Factoring les locaux sis à Casablanca, 201 boulevard Zerktouni.

Le produit relatif à l'exercice 2020 s'élève à KMAD 216 hors taxes. Ce montant n'a pas été réglé au cours de l'exercice 2020.

2.13.5 Convention cadre de financement – Mise en place de lignes de financement

Nature, objet et modalités de la convention

Cette convention, établie en janvier 2017, prévoit la mise en place d'un dispositif de lignes de crédit par Crédit du Maroc en faveur de Crédit du Maroc Leasing & Factoring.

Le montant des intérêts perçus au titre de l'exercice 2020 s'élève à KMAD 38 393 hors taxes pour un encours de crédits débloqués de KMAD 1 099 669. Ce montant a été réglé au cours de l'exercice 2020.

2.14 Convention entre Crédit du Maroc et Unifitel

Entités et personnes concernées

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

Nature, objet et modalités de la convention

Cette convention de prestation de services, établie en septembre 2017 et modifiée par l'avenant du 17 septembre 2019, porte sur un contrat de prestation de services dans le cadre de l'externalisation du centre de relations client.

La charge relative à l'exercice 2020 s'élève à KMAD 3 613 hors taxes. Ce montant a été réglé à hauteur de KMAD 3 615 au cours de l'exercice 2020.

Casablanca, le 26 février 2021

Les Commissaires aux Comptes

Mazars Audit et Conseil

MAZARS AUDIT ET CONSEIL
101, Bd. Abdelmoumen
20 380 CASABLANCA
Tél : 0522 423 423 (L.C)
Fax : 0522 423 400

Abdou Souleye Diop
Associé

PwC Maroc

PwC Maroc
Lot. 57 Tour CEC, 10ème étage, Casa Anfa,
20220 Hay Hassani - Casablanca
T: +212 (0) 522 99 98 22 F: +212 5 22 23 68 70
RC: 169167 - T2: 37999135
IF: 1106706 - CNSS: 7567045

Leila Sijelmassi
Associée

ÉTAT DES HONORAIRES VERSÉS AUX CONTRÔLEURS

(En milliers de DH)

	PwC						Mazars						TOTAL
	Montant / Année			Montant / Année*			Montant / Année			Montant / Année			
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	
Commissariat aux comptes, certification, examen des comptes individuels et consolidés													
Emetteur	477	465	465	60,6%	64,6%	49,7%	477	465	465	75,5%	71,0%	47,9%	2 813
Filiales	310	255	195	39,4%	35,4%	20,9%	155	190	230	24,5%	29,0%	23,7%	1 335
CDMC	60	60	-	7,6%	8,3%	0,0%	-	-	40	0,0%	0,0%	4,1%	160
CDMP	20	20	20	2,5%	2,8%	2,1%	20	20	20	3,2%	3,1%	2,1%	120
SIFIM	-	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	40	40	40	6,3%	6,1%	4,1%	120
CDMA	45	45	45	5,7%	6,3%	4,8%	-	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	135
CDMOS	90	35	35	11,4%	4,9%	3,7%	-	35	35	0,0%	5,3%	3,6%	230
CDMLF	95	95	95	12,1%	13,2%	10,2%	95	95	95	15,0%	14,5%	9,8%	570
Emetteur			275	0,0%	0,0%	29,4%			275	0,0%	0,0%	28,4%	550
Filiales													
Sous total	787	720	935	100,0%	100,0%	100,0%	632	655	970	100,0%	100,0%	100,0%	4 698
Autres prestations rendues													
Autres													
Sous total													
TOTAL GÉNÉRAL	787	720	935	100,0%	100,0%	100,0%	632	655	970	100,0%	100,0%	100,0%	4 698

(*) : Part de chaque ligne dans le total général de l'année concernée



RAPPORT
DE GESTION
DU DIRECTOIRE | 20
20

— Sommaire

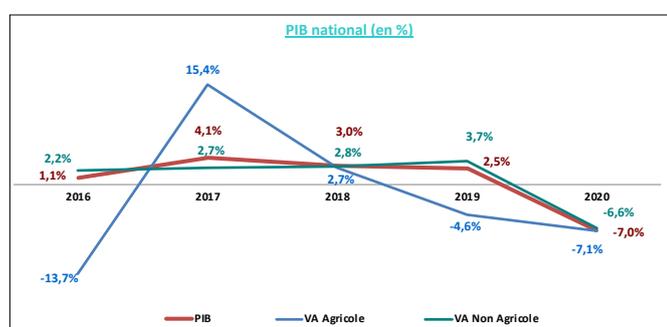
I. CONTEXTE MACRO-ÉCONOMIQUE ET FINANCIER	4
1. CONJONCTURE ÉCONOMIQUE	5
2. ENVIRONNEMENTS BANCAIRE ET FINANCIER	8
II. DÉVELOPPEMENT	10
A. ACTIVITÉ COMMERCIALE	11
1. MARKETING	11
2. DISTRIBUTION	16
B. RÉALISATIONS COMMERCIALES	17
1. CLIENTS	17
2. PRODUITS	17
3. RESSOURCES ET EMPLOIS	18
4. FOCUS SUR LA FINANCE PARTICIPATIVE	20
5. FOCUS SUR LE LEASING ET FACTORING	20
6. FOCUS SUR L'INTERNATIONAL	20
III. FONCTIONNEMENT	21
1. RESSOURCES HUMAINES	22
2. PROJETS DE TRANSFORMATION	25
3. INVESTISSEMENTS	26
IV. SATISFACTION CLIENT ET RÉCLAMATIONS	29
1. AXE 1 : PILOTER PAR LA SATISFACTION CLIENT	29
2. AXE 2 : DÉPLOYER DES DISPOSITIFS ZÉRO IRRITANT POUR ATTEINDRE L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE	30
3. AXE 3 : ANCRER LA CULTURE CLIENT	30
V. ANALYSE DES RISQUES	32
VI. ANALYSE DES COMPTES	33
1. COMPTES CONSOLIDÉS	34
2. COMPTES IFRS	35
3. COMPTES SOCIAUX : COMPTE DE RÉSULTAT DU CRÉDIT DU MAROC	36
4. COMPTES DES FILIALES	36
VII. PERSPECTIVES D'AVENIR	39
VIII. PROPOSITION D'AFFECTATION DU RÉSULTAT	41

Contexte macro- économique et financier

1. CONJONCTURE ÉCONOMIQUE

1.1 Économie nationale

La situation économique nationale au titre de l'année 2020 a été marquée par une contraction de la croissance de l'économie marocaine à -7,0% sous l'effet d'une baisse de -7,1% de la valeur ajoutée agricole et d'un repli de -6,6% de la valeur ajoutée non-agricole. Ce retrait est dû aux effets combinés de la pandémie Covid-19 et de la deuxième année de sécheresse.

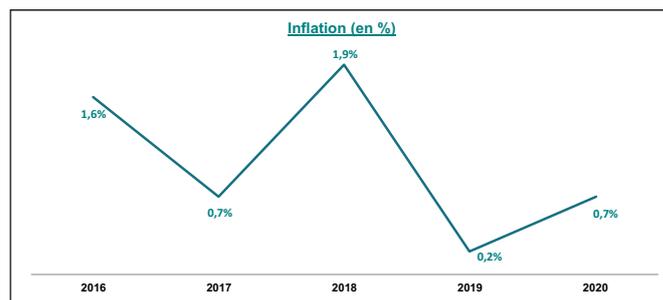


En ce qui concerne les perspectives de l'économie marocaine pour l'année 2021, le dernier rapport du HCP table sur un regain du dynamisme des activités industrielles, du commerce et du transport compte tenu, notamment, de l'amélioration de la demande extérieure adressée au Maroc et de la demande intérieure dans le cadre du lancement des campagnes de vaccination.

Ces prévisions économiques prennent également en considération les dispositions annoncées dans la loi de finances 2021 et supposent la réalisation d'une production céréalière moyenne de 75 millions de quintaux durant la campagne 2020/2021. A partir de ces hypothèses, le HCP prévoit une croissance du PIB de l'ordre de +4,7% en 2021. Dans ce sens, il prévoit une hausse de la valeur ajoutée primaire de +11% et une progression de la valeur ajoutée hors agriculture de +3,6%.

1.2 Inflation

L'indice des prix à la consommation s'est redressé de +0,7%, au terme de l'année 2020, par rapport à l'année 2019. Cette progression résulte d'une augmentation de +0,9% de l'indice des produits alimentaires et de celui des produits non alimentaires de +0,5%. Les plus fortes variations enregistrées pour les produits non alimentaires vont d'une baisse de -1,6% pour le « transport » à une hausse de +2,7% pour « l'enseignement ».

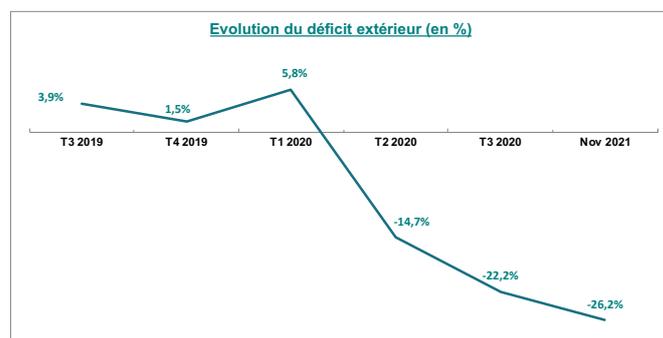


Par ailleurs, l'indicateur d'inflation sous-jacente a connu une hausse de +0,5% au cours de l'année 2020 par rapport à l'année 2019.

1.3 Commerce extérieur

A fin novembre 2020, le déficit commercial enregistre un allègement de 26,2% en année glissante, équivalent à 49,2 Mrds dhs. Le taux de couverture s'établit à 63,3%, enregistrant une amélioration de +5,1 points.

Cette évolution est due à une baisse plus importante des importations (-15,9%) que celles des exportations (-8,4%).



La baisse des importations de biens est liée au recul des importations de la quasi-totalité des groupes de produits en l'occurrence :

- les produits énergétiques : -35,7%
- les produits finis de consommation : -19,3%
- les biens d'équipement : -16,6%
- les produits bruts : -13,4%
- les demi-produits : -11,8%.

En revanche, les achats des produits alimentaires augmentent de +16,3%.

Dans ce contexte, la facture énergétique s'établit à 44 813 Mdhs à fin novembre 2020 contre 69 733 Mdhs une année plus tôt, soit -35,7%. Ce recul est dû essentiellement à la baisse des approvisionnements en gas-oils et fuel-oils (-14 724 Mdhs). Cette évolution s'explique notamment par un effet prix de -33,6% (3 748 DH/T à fin novembre 2020 contre 5 645 DH/T un an auparavant) et un effet volume en baisse également de -13% à 5 514 mT contre 6 269 mT.

S'agissant des importations de produits alimentaires, celles-ci atteignent 50 907 Mdhs à fin novembre 2020 contre 43 758 Mdhs une année auparavant, suite à la hausse des achats de blé (+3 600 Mdhs) et de l'orge (+1 582 Mdhs).

Pour leur part, les exportations enregistrent une baisse de -22 032 Mdhs : 239,2 Mrds dhs contre 261,3 Mrds dhs un an auparavant. Ce recul fait suite à la diminution des ventes de la quasi-totalité des secteurs :

- l'aéronautique : -30,1%
- les autres extractions minières : -21,7%
- le textile et cuir : -18,0%
- les autres industries : -12,8%
- l'automobile : -10,8%
- l'électronique et électricité : -1,1%.

Ce recul est atténué toutefois par la hausse des ventes des secteurs de l'agriculture, de l'agroalimentaire (+1,0%) et des phosphates et dérivés (+0,3%).

Par ailleurs, les recettes extérieures ont enregistré une forte baisse, notamment celles liées au tourisme qui se replient de -57,7% par rapport à novembre 2019 conjointement au recul des investissements directs étrangers de -20,0%. Les recettes des marocains résidents à l'étranger ont, pour leur part, enregistré une hausse de +3,9%.

1.4 Secteur agricole

Au niveau du secteur primaire, la campagne agricole 2019/2020 a été impactée, pour la deuxième année consécutive par des conditions climatiques défavorables, caractérisées par un déficit pluviométrique important et une mauvaise répartition spatio-temporelle des précipitations. Ainsi, la production céréalière n'a pas dépassé 32 millions de quintaux, en baisse de -39% par rapport à la campagne précédente et de -57% en comparaison avec une année moyenne. Toutefois, la faible performance de la filière céréalière a été relativement compensée par la performance des cultures irriguées et plus particulièrement les cultures fruitières.

Par ailleurs, la production des filières animales s'est repliée sous l'effet du déficit fourrager causé par la sécheresse. Pour sa part, l'activité avicole a été impactée négativement par la baisse de la demande intérieure sous l'effet de la crise Covid-19. Ainsi, la valeur ajoutée agricole s'est repliée de -8,1% après une baisse de -5,8% en 2019.

Pour leur part, les activités de la pêche maritime ont connu un ralentissement de la commercialisation des produits de la pêche côtière et artisanale accompagné d'une baisse des prix. La croissance de la valeur ajoutée

des activités de la pêche s'est limitée, quant à elle, à +4,4% au lieu de +8,3% en 2019.

1.5 Secteur non agricole

a. Secteur secondaire

Les activités industrielles ont pâti des répercussions négatives de l'arrêt temporaire de l'activité de plusieurs opérateurs industriels et du retrait de leur dynamisme sur les marchés national et international. Leur valeur ajoutée s'est ainsi fortement contractée de -7% contre une hausse de +2,8% en 2019. Cette contre-performance a été attribuable principalement à la baisse de la valeur ajoutée des industries métallurgiques mécaniques et électromécaniques de -22,4% contre une hausse de +4,7% en 2019. Pour sa part, l'activité du secteur automobile, étant fortement corrélée aux carnets de commandes des donneurs d'ordre à l'étranger, a été impactée par cette crise à travers l'arrêt partiel de plusieurs unités industrielles. Aussi, le secteur aéronautique, opérant dans une configuration de chaîne de valeur mondialisée, a été directement touché par les difficultés rencontrées par les différents opérateurs de l'aviation.

Pour leur part, les activités du textile et cuir ont chuté de près de -14,1% après une hausse de +3,1% en 2019, souffrant en plus des retombées de la crise, de problèmes structurels, notamment la forte concurrence turque et chinoise et le poids important du secteur informel. Toutefois, ces difficultés se sont atténuées par l'apparition d'une forte demande mondiale et nationale pour les articles de textile liés au domaine médical.

La valeur ajoutée du secteur de l'industrie agroalimentaire, a enregistré une modeste croissance de l'ordre de +0,6% contre une évolution de +1,1% en 2019.

Par ailleurs, les industries chimiques et para-chimiques ont enregistré une valeur ajoutée en accroissement de près de +7,6% contre +5,6% en 2019. Dans ce contexte, la baisse de la demande étrangère adressée aux produits pharmaceutiques a été largement compensée par la bonne orientation de la demande locale. En outre, la production des engrais chimiques destinée à l'export s'est améliorée profitant de la demande étrangère brésilienne, indienne et européenne et du repli des exportations des principaux concurrents, notamment, la Chine et les Etats-Unis.

De même, la valeur ajoutée des industries extractives a progressé de près de +4,4% contre +2,4% en 2019. La production du phosphate brut a augmenté malgré les perturbations des prix sur le marché international et au repli des cours mondiaux. Toutefois, la production des métaux, notamment celle de zinc, du cobalt et du plomb s'est contractée suite à la fermeture de la majorité des sites miniers et au repli des cours à l'échelle internationale.

b. Secteur tertiaire

Le secteur tertiaire a affiché un recul de -6,8% contre une hausse de +3,8% en 2019, contribuant ainsi négativement à la croissance du PIB à hauteur de -3,5 points. La fermeture des frontières et la suspension des déplacements interurbains ont impacté négativement le dynamisme de l'activité touristique. Ce secteur a également pâti de l'annulation de l'opération Marhaba 2020 dédiée aux MRE. Ainsi, la valeur ajoutée touristique a fortement baissé de près de -55,8% contre une hausse de +3,7% en 2019.

De même, la valeur ajoutée du secteur du transport a enregistré un recul de -25,8% après un accroissement de +6,6% en 2019, sous l'effet des arrêts temporaires de ses activités.

Les activités du commerce ont, pour leur part, affiché une baisse de -11,4% au lieu d'une hausse de +2,4% en 2019. Cependant, le commerce des produits alimentaires et d'hygiène a tiré profit de la crise, tandis que le commerce des autres biens tels que l'électroménager, les loisirs et le mobilier a connu une dégradation prononcée, atténuée par le développement du e-commerce.

1.6 Autres flux financiers

Lourdement impactée par la crise sanitaire, la consommation nationale a connu un recul de -5,4% au lieu d'une hausse moyenne annuelle de +3,9% entre 2008 et 2019. De ce fait, elle contribue négativement à la croissance du PIB en 2020 de -4,1 points, au lieu d'une contribution positive de +1,6 point en 2019.

En revanche, la consommation des administrations publiques a connu un rebond de près de +6,2% expliqué par la hausse importante des dépenses de l'Etat, en lien

avec les mesures de gestion de la crise sanitaire. De son côté, l'investissement a pâti de la réduction des dépenses budgétaires d'investissement de près de -4,7% et de la baisse des importations en biens d'équipement.

1.7 Finances publiques

La situation des charges et des ressources du Trésor arrêtée, à fin décembre 2020, laisse apparaître des recettes ordinaires brutes en retrait de -1,8% à 249,4 Mrds dhs et une hausse des dépenses ordinaires de +1,5% à 243,6 Mrds dhs dégageant ainsi un solde ordinaire positif de 5 764 Mdhs.

Par ailleurs, le recul des recettes ordinaires brutes s'explique principalement par la baisse des recettes fiscales de -5,7%. La hausse des dépenses ordinaires émises, est pour sa part, due essentiellement à l'augmentation de +5,7% des dépenses de biens et services.

Sur la base des recettes encaissées et des dépenses émises, l'exécution de la loi de finances fait ressortir :

- un solde ordinaire de 5,8 Mrds dhs contre un solde ordinaire de 14,0 Mrds dhs à fin décembre 2019
- un déficit du Trésor de 82,0 Mrds dhs contre un déficit du Trésor de 46,5 Mrds dhs un an auparavant.

A fin décembre 2020, le compte d'affectation spéciale intitulé « fonds spécial pour la gestion de la pandémie du coronavirus Covid-19 » a enregistré des recettes pour 34,5 Mrds dhs et des dépenses pour 29,3 Mrds dhs.

A noter que le solde positif du fonds spécial pour la gestion de la pandémie du Covid-19 contribue à la réduction du déficit du Trésor.

2. ENVIRONNEMENTS BANCAIRE ET FINANCIER

2.1 Secteur bancaire

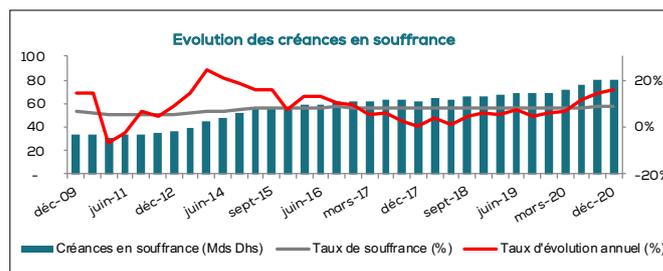
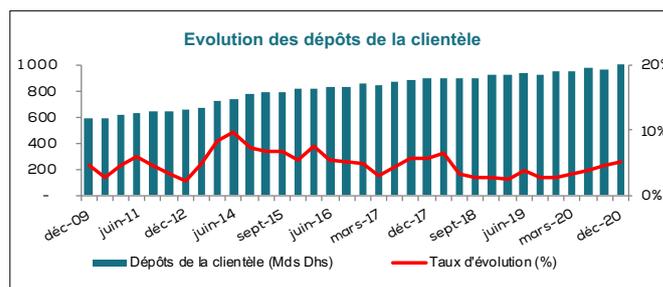
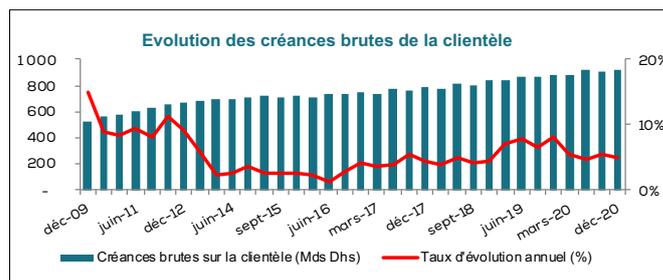
Le secteur bancaire se montre résilient en 2020 malgré les impacts de la crise sanitaire Covid-19.

Les crédits bancaires enregistrent une augmentation de +4,5% par rapport à 2019. Cette évolution est redevable principalement à la hausse des crédits de trésorerie de +16,6% (sous l'effet des mesures d'accompagnement mises en place par le Comité de Veille Economique, notamment, Damane Oxygène et Damane Relance, 86 008 opérations de crédit ont été réalisées en 2020) et des crédits aux particuliers, dans une bien moindre mesure (+0,2%). En revanche, les crédits à l'équipement et les crédits aux promoteurs immobiliers enregistrent respectivement des reculs de -0,6% et -0,7%.

Pour leur part, les dépôts de la clientèle affichent une hausse de +5,3%. Cette performance tient compte de l'augmentation des ressources à vue de +10,5% et de la hausse des comptes d'épargne de +1,9%. Néanmoins, les dépôts à terme affichent une baisse de -11,7%. Hors dépôts à terme, les dépôts de la clientèle augmentent de +8,6%.

Les créances en souffrance augmentent, quant à elles, de +15,9% compte tenu des impacts de la crise sur la situation financière des entreprises et la capacité de remboursement des particuliers. De ce fait, le taux de contentieux du secteur bancaire s'établit, à 8,7% en hausse de +85 bps.

Par ailleurs, le taux de couverture est en baisse et s'établit à 67,5% contre 68,9% en 2019.



2.2 Marchés monétaire et obligataire

Le besoin de liquidité des banques est en légère hausse dans un contexte marqué par le recul de la masse monétaire attribué à la baisse des avoirs officiels des réserves. Par ailleurs, Bank Al-Maghrib a adopté une nouvelle disposition pour soutenir les banques, à travers les avances à 7 jours (40,7 Mrds dhs), les pensions livrées (25,2 Mrds dhs), les prêts garantis (32 Mrds dhs) et les swaps de change (6,4 Mrds dhs).

Pour leur part, les réserves de change se situent à 292,7 Mrds dhs, représentant 7 mois et 6 jours d'importation de biens et services, soit une baisse de -4,5%. Cette évolution est en relation avec le remboursement de l'emprunt obligataire à l'international en octobre 2020.

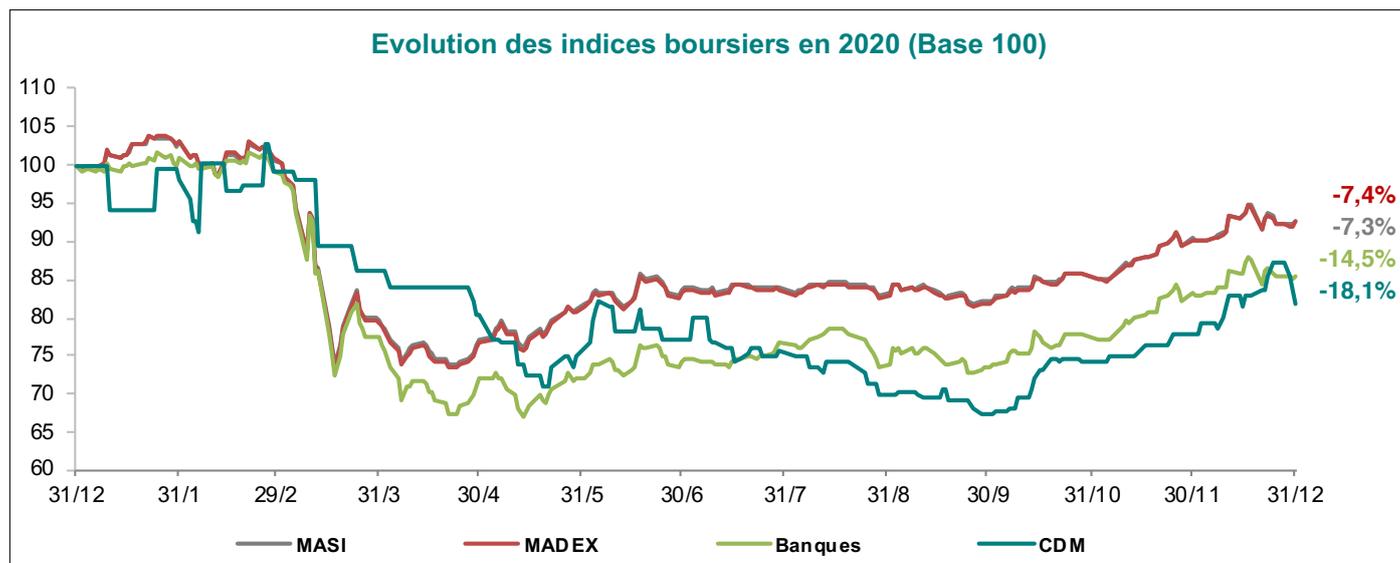
Par ailleurs, le Trésor a effectué une nouvelle sortie sur le marché international en décembre qui s'est traduite par la levée de 3 Mrds USD, sur des périodes de 7, 12 et 30 ans.

2.3 Marché boursier

Subissant de plein fouet l'impact négatif de la crise sanitaire sur l'économie nationale, la bourse des valeurs de Casablanca a clôturé l'année 2020 en baisse. Le Masi et le Madex ont enregistré des baisses annuelles respectives de -7,3% et de -7,4%.

Par ailleurs, la volumétrie annuelle sur le marché central a connu un accroissement de +5,8%.

Pour sa part, la valeur Crédit du Maroc a clôturé l'année sur un cours de 458,9 dirhams, soit une baisse annuelle de -18,1% contre un repli de -14,5% pour l'indice bancaire.



Analyse de l'activité développement

CRÉDIT DU MAROC ANALYSE DE L'ACTIVITÉ DÉVELOPPEMENT

A. ACTIVITÉ COMMERCIALE

1. Marketing

a. Crédit du Maroc a mis en place un dispositif complet pour accompagner ses clients particuliers durant la crise sanitaire Covid-19

• Lancement d'un dispositif d'information multicanal Covid-19

Crédit du Maroc a rapidement réagi auprès de ses clients pour leur apporter toute l'information utile ainsi que les recommandations en lien avec les mesures de précaution en vigueur au Maroc.



Une communication multicanale spécifique a été mise en place mettant en avant les nouveaux horaires des agences et du Centre de Relations Client, la gratuité des virements avec comme objectif de développer les usages digitaux.

• Un plan de sollicitation client pour être au plus près des clients particuliers durant la crise sanitaire



Un plan de sollicitation client renforcé a été déployé pour contacter l'ensemble de la clientèle des particuliers, ayant pour objectif, de :

- renforcer la proximité relationnelle
- accompagner au mieux les clients pour répondre à leurs besoins durant cette période
- informer les clients des différentes mesures d'accompagnement déployées par le Crédit du Maroc
- faire la promotion de l'utilisation des services de banque à distance pour éviter les déplacements en agence. Dans ce cadre, un processus allégé de souscription au service transactionnel de la banque à distance a été mis en place afin de favoriser l'utilisation des solutions à distance.

• Un plan de soutien sur le volet du financement pendant la période de la crise sanitaire

Avec le déclenchement de la crise sanitaire, Crédit du Maroc a mis en place un dispositif de report des échéances des crédits habitat et des crédits à la consommation afin d'accompagner les ménages fortement impactés par la crise.

Ce dispositif, construit en cohérence avec les orientations du Comité de Veille Economique (CVE), a permis aux clients particuliers qui ont subi une perte de revenus de bénéficier d'un report de leurs échéances de prêt et ce jusqu'au 30 juin 2020. Un formulaire web accessible via les réseaux sociaux et sur le site creditdumaroc.ma a permis aux clients d'initier leurs demandes de report des échéances en ligne.



A compter de juillet 2020, Crédit du Maroc a mis en place un dispositif de report complémentaire des échéances des crédits habitat et des crédits à la consommation jusqu'au 30 septembre 2020.

Plus de 16 000 reports ont été accordés via ces deux dispositifs pour un montant total de 3,7 Mrds dhs pour les encours et de 80 Mdhs pour les échéances reportées.

Dans le cadre du plan de sollicitation client, une campagne de pré-attribution du crédit à la consommation a été lancée du 2 mai au 30 juin autour de la thématique Ramadan / Aid el Fitr. Cette campagne visant à accompagner les clients dans leurs besoins en financement a mis en avant une offre de différé gratuit de

trois mois adaptée au contexte de la crise sanitaire. Elle a été appuyée par un dispositif digital et multicanal et a connu un succès avec un taux de réalisation de 100%.

b. Crédit du Maroc a mis en place un plan de relance adapté pour accompagner ses clients particuliers dans la réalisation de leurs projets dès la sortie du confinement

Crédit du Maroc s'est pleinement inscrit dans la volonté de redynamisation du financement, impulsée par le plan de relance national pour redynamiser la consommation des ménages dès la sortie du confinement.

• Une dynamisation du crédit à la consommation

Une campagne crédit à la consommation a été lancée du 1^{er} juillet au 30 septembre autour de la thématique vacances d'été et rentrée scolaire. Cette campagne, visant à accompagner les clients dans leurs besoins en financement, a mis en avant une offre de différé pouvant aller jusqu'à six mois, en adéquation avec le contexte de sortie de la crise sanitaire.



Dans ce contexte difficile, les parts de marché du crédit à la consommation à fin décembre 2020 s'élèvent à 6,93% Vs. 7,30% en décembre 2019, soit une baisse de -37 points de base.

• Une relance de la production du crédit immobilier

Un temps fort crédit habitat a démarré le 22 juillet pour une durée de trois mois appuyé par une offre de taux très attractive et visant à accompagner les clients dans l'accès à la propriété. Cette initiative a contribué à dynamiser la production du crédit habitat sur le troisième trimestre et a permis de constituer également un potentiel de dossiers pour la fin de l'année.

Les parts de marché crédit habitat s'élèvent, à fin décembre 2020, à 6,59% Vs. 6,71% en décembre 2019, soit un repli de -12 points de base, dans un marché de plus en plus concurrentiel.

• Un nouveau dispositif pour la conquête des clients

Crédit du Maroc a lancé une nouvelle opération pour développer son fonds de commerce et relancer la dynamique commerciale autour de la conquête.

L'opération « 100 jours de la base client » a permis de créer une émulation collective et de dynamiser les nouvelles entrées en relation.

• Un temps fort dédié à l'équipement en cartes

Dans le but de dynamiser l'encours des cartes et de développer la qualité de l'équipement, Crédit du Maroc a lancé, du 1^{er} juillet au 31 décembre 2020, un temps fort dédié à l'équipement en cartes.

Le plan d'actions a été appuyé par plusieurs leviers terrains ainsi qu'un dispositif d'animation et de pilotage.

• Une campagne pour « l'activation des cartes Visa en ligne »



Du 7 au 31 décembre 2020, Crédit du Maroc a lancé, en partenariat avec Visa, une campagne portant sur le e-commerce pour promouvoir les paiements en ligne et rassurer sur la sécurité d'utilisation de ce canal. Un large dispositif de communication a été déployé sur les canaux Crédit du Maroc (site institutionnel, GAB et agences), sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram et LinkedIn) et sur le web à travers un plan média dédié.

• Plusieurs offres promotionnelles auprès de commerçants en ligne de renom lancées en partenariat avec Mastercard

Durant le 4^{ème} trimestre 2020, Crédit du Maroc a participé à l'opération « les e-Exclusives de Mastercard » lancée par le partenaire du Crédit du Maroc, Mastercard avec des sites e-commerce de renom.



Ainsi, Crédit du Maroc a fait bénéficier ses porteurs de cartes Mastercard des offres promotionnelles lancées exclusivement sur le e-commerce à l'occasion de la fin d'année.

• Lancement du nouveau mode de paiement sans contact

En novembre 2020, Crédit du Maroc a lancé le paiement sans contact sur ses cartes bancaires donnant la possibilité aux clients d'effectuer des transactions de paiement sans introduction de la carte dans le TPE et sans saisie du PIN pour les transactions inférieures ou égales à 400 dhs.

Cette nouvelle option permet aux clients d'éviter la manipulation du cash et l'utilisation des TPE. Il s'agit d'un geste barrière important dans le contexte de la crise sanitaire.

Une importante campagne de communication a été déployée sur le web, sur les canaux internes et sur les réseaux sociaux pour promouvoir ce nouveau mode de paiement.



• Un plan d'accompagnement pour la gestion de l'épargne

Dans le cadre de son plan de relance, Crédit du Maroc a continué à entretenir une forte intensité relationnelle avec ses clients dans le but de les conseiller au mieux dans la gestion de leur épargne à travers la relance de l'animation du fil rouge collecte et la reprise des rendez-vous épargne.

• Accompagnement des clients dans le cadre des opérations de régularisation spontanée au titre des avoirs et liquidités détenus à l'étranger

Suite à la prorogation du délai accordé aux personnes concernées par la souscription de la déclaration et le paiement de la contribution libératoire en devises au 31 décembre 2020, Crédit du Maroc a déployé un dispositif visant à accompagner ses clients pour les assister dans la réalisation de leurs déclarations, dans des conditions garantissant le respect de l'anonymat et de la confidentialité. Un dispositif de formation des collaborateurs a été déployé avec l'Office des changes ainsi qu'un événement clients co-organisé avec Saham Assurance.

Pour rappel, cette contribution libératoire a permis d'encourager la régularisation de la situation des personnes physiques et morales résidentes ayant constitué des avoirs à l'étranger.

• Une mobilisation pour accompagner les clients sur le volet assurance

Crédit du Maroc s'est inscrit pleinement dans le plan d'accompagnement de ses clients, dès le début de la crise sanitaire, en introduisant de la souplesse dans le traitement assurantiel du report des échéances de crédit.

Cette souplesse s'est illustrée par la mise en place d'un processus de traitement fluide et d'un examen numérique des demandes des clients.



Cet appui s'est poursuivi sur la phase de relance de l'économie nationale entamée dès le troisième trimestre de l'année 2020.

Par ailleurs, Crédit du Maroc a renforcé son dispositif d'animation commerciale en intensifiant les formations dispensées à ses conseillers et en plaçant le client au cœur de la relation commerciale. Dans cette optique, les clients ont participé activement aux choix des solutions d'assurance proposées.

c. Crédit du Maroc a accompagné ses clients professionnels, TPE et agriculteurs durant cette année difficile

Crédit du Maroc a montré une forte agilité au courant de 2020 pour adapter son plan d'actions en faveur des clients professionnels et agriculteurs.

• Un dispositif d'accompagnement des clients professionnels, TPE et agriculteurs pendant la période de confinement

Crédit du Maroc s'est mobilisé pour accompagner ses clients pour affronter cette crise à travers l'intensification du plan relationnel (prise de contact au moins deux fois durant cette période) afin de les accompagner avec des solutions adaptées à leurs besoins, à savoir :

- une première campagne de reports des échéances des crédits moyen et long terme et des crédits leasing pour une durée de 3 mois avec un processus simplifié et une deuxième campagne de report pour les secteurs qui sont restés à l'arrêt après la levée du confinement général
- le lancement de l'offre Damane Oxygène, qui consiste en une ligne de fonctionnement, garantie à hauteur de

95% par la Caisse Centrale de Garantie et qui permet de couvrir les dépenses vitales pour l'entreprise. Ainsi, plus de 331 dossiers Damane Oxygène ont été octroyés pour un montant de 94 Mdhs

- la mise en avant des solutions de banque à distance avec notamment la gratuité des virements via l'application My CDM, jusqu'au 30 juin 2020.

• Le programme intégré d'appui et de financement des entreprises

Lancé suite aux orientations royales, le programme intégré d'appui et de financement des entreprises, baptisé Intelaka, a pour objectif d'accompagner la création des entreprises et les activités en démarrage.

Crédit du Maroc, via une pleine adhésion à cette dynamique, a mis en place un dispositif dédié pour accompagner les porteurs de projets et répondre à leurs besoins de financement dans le cadre de ce programme.



Ce dispositif a inclus la signature des conventions de partenariats avec des réseaux et incubateurs, des actions d'animation terrain et de sourcing auprès des organismes (ANAPEC, CRI) ainsi que l'accompagnement des équipes commerciales avec la mise en place d'outils et de guides dédiés.

Une large communication auprès des clients et prospects du Crédit du Maroc a également été déployée. Plus de 100 dossiers ont été accordés pour un montant total de 67 Mdhs à fin décembre 2020.

• Un dispositif dédié aux professions libérales de santé

Les professionnels de la santé ont été fortement impactés par la crise. Ils ont été contraints de baisser, voire d'arrêter momentanément, leur activité.



Afin de les accompagner, Crédit du Maroc a lancé le dispositif PROLIB santé pour répondre concrètement aux besoins de cette clientèle, notamment, en termes de banque au quotidien, assurance, etc.

• Soutien des clients via un plan de relance

En cohérence avec le plan de relance national, Crédit du Maroc, a lancé l'offre Damane Relance TPE pour accompagner les clients professionnels via le financement de leurs besoins en fonds de roulement.

Un plan de relance destiné à la clientèle des professionnels et des agriculteurs a également été déployé avec pour objectif de redynamiser l'activité commerciale post confinement. Ce plan s'est articulé autour d'un dispositif de conquête, d'accompagnement des clients en financement en mettant en avant les offres Damane Relance et Intelaka, d'un plan de sollicitation client et d'un dispositif d'animation et de pilotage. Dans le cadre de ce plan de relance, 351 dossiers Damane Relance TPE ont été accordés pour un montant total de 171 Mdhs à fin décembre 2020.

d. Crédit du Maroc s'est mobilisé pour accompagner ses clients entreprises

• Accompagnement des clients durant la crise sanitaire

Crédit du Maroc a mis en place un dispositif d'accompagnement des clients entreprises touchés par la crise sanitaire. Ce dispositif leur a permis de bénéficier du report du règlement des échéances des crédits moyen terme et leasing et de la prorogation des lignes de fonctionnement.



Par ailleurs, Crédit du Maroc a accompagné ses clients connaissant des difficultés de trésorerie via l'offre Damane Oxygène pour répondre à leurs besoins en termes de lignes de crédits additionnelles, et l'offre « Damane Oxygène Promotion Immobilière », adossée à une garantie CCG, dédiée aux entreprises opérant dans le secteur de la promotion immobilière et dont la trésorerie a été impactée par la baisse de l'activité. Ainsi, plus de 131 dossiers Damane Oxygène ont été octroyés pour un montant total de 321 Mdhs.

Afin de maintenir la proximité relationnelle avec les clients, un plan de sollicitation a été déployé tout au long de l'année 2020 pour accompagner au mieux les clients

entreprises et mettre en avant les solutions qui répondent à leurs besoins.

- **Une dynamisation du financement des clients pour la relance de leur activité**

S'inscrivant dans les nouvelles mesures prises par le Comité de Veille Economique (CVE), Crédit du Maroc a accompagné ses clients en finançant la relance de leur activité via deux offres de financement entrant dans un dispositif CCG « Damane Relance » et « Relance TPE ». Ces produits permettent un financement des dettes nées de l'arrêt induit par la crise sanitaire.

Par ailleurs, Crédit du Maroc a réaffirmé son engagement envers les secteurs fortement impactés par la crise, via l'accompagnement des entreprises du secteur touristique et de l'hôtellerie, en leur proposant les différentes mesures lancées dans le cadre des contrats programmes gouvernementaux.



- **Un dispositif dédié au secteur de la santé**

Dans la poursuite de la stratégie d'accompagnement des secteurs vitaux au Maroc, la campagne « Santé Entreprises » a été lancée en décembre 2020. Un dispositif dédié aux acteurs opérant dans le secteur de la santé a permis de réaffirmer l'engagement du Crédit du Maroc en tant que banque partenaire des entreprises.

Pour répondre aux différents besoins des opérateurs et pour mettre en avant l'offre santé du Crédit du Maroc, une campagne de communication interne et externe a été lancée pour accompagner le lancement de ce dispositif via les différents canaux.

- e. **Crédit du Maroc a mis en place une procédure de souscription à distance au E/M banking transactionnel**

Soucieux de faciliter la banque au quotidien pour ses clients, Crédit du Maroc a mis en place une nouvelle procédure de souscription à distance au E/M banking transactionnel afin d'éviter les déplacements en agence

tout en permettant aux clients d'effectuer leurs opérations courantes à distance et en toute sécurité.

- f. **Crédit du Maroc a lancé une nouvelle version de son application mobile MyCDM**



Une nouvelle version de l'application mobile MyCDM a été lancée en juillet intégrant de nouvelles fonctionnalités (accès via empreinte biométrique, historique des virements, amélioration des performances techniques...) appuyée par un dispositif de communication interne durant les mois de juillet et août 2020.

Depuis le lancement de l'application MyCDM en décembre 2019, le nombre d'utilisateurs particuliers a augmenté de +35%.

- g. **Crédit du Maroc a organisé une session de partage d'initiatives réalisées par des startups locales**

Crédit du Maroc a organisé une journée de partage en partenariat avec l'incubateur CEED pendant laquelle un ensemble de prototypes et d'initiatives digitales, ayant trait au métier de la banque, ont été présentés à la Direction de la Transformation.

Cette approche, en partenariat avec des startups de l'écosystème marocain constitue la phase préalable du futur programme d'Open Innovation qui sera lancé début 2021.



2. Distribution

a. Crédit du Maroc s'est adapté au quotidien pour accompagner ses clients dans toutes les régions

Depuis l'avènement de la pandémie Covid-19, Crédit du Maroc a maintenu l'ouverture de l'ensemble de ses agences dans le respect total des règles sanitaires. La banque a ainsi adapté son dispositif afin d'assurer la sécurité des clients et des collaborateurs tout en assurant la continuité des activités. Des moyens ont été mis à la disposition des collaborateurs pour permettre à chacun de travailler dans un cadre optimal de sécurité tout en assurant un service client de qualité.

Par ailleurs, malgré un contexte sanitaire ayant fortement impacté le quotidien des agences en 2020, Crédit du Maroc a su adapter son organisation au service des clients. Ainsi, dans la continuité du plan de sollicitation client du 2^{ème} trimestre 2020, Crédit du Maroc a mis en œuvre au 2^{ème} semestre un plan de relance avec des objectifs clairs :

- une volonté de rester proche de ses clients durant la crise avec la mise en œuvre d'un plan de sollicitation client de plus de 600 000 opportunités de contact ayant permis d'écouter et d'accompagner plus de 310 000 clients
- de fortes ambitions commerciales redéfinies en matière de développement du fonds de commerce qui ont permis une reconquête importante au second semestre
- une stratégie de collecte offensive sur le second semestre de l'année notamment en ressources bilan, qui a permis au Crédit du Maroc d'atteindre ses objectifs en ressources à vue
- une volonté forte d'accompagner les clients dans la réalisation de leurs projets qui s'est concrétisée par une dynamique du crédit à l'habitat et du crédit à la consommation en forte hausse sur le second semestre.

En parallèle, Crédit du Maroc a accompagné au quotidien l'ensemble des dispositifs gouvernementaux mis en place pour soutenir les marocains et relancer l'économie, notamment ceux dédiés à la clientèle professionnelle (Damane Oxygène, Damane Relance, Damane Intelaka).

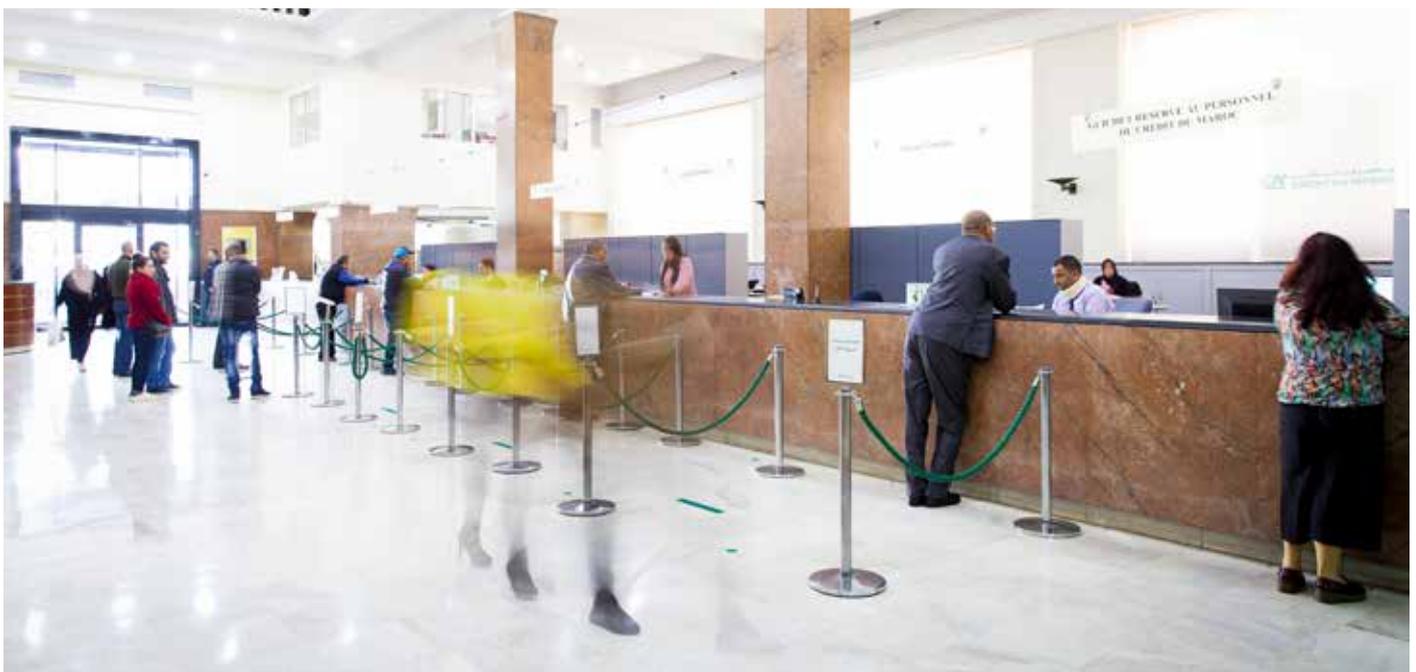
Enfin, Crédit du Maroc a poursuivi les différents chantiers de mise en conformité KYC de son fonds de commerce. Ce sont ainsi plus de 210 000 KYC clients qui ont été actualisés sur 2020. Cette opération permet de renforcer la connaissance des clients et ainsi mieux les accompagner sur la durée.

b. Crédit du Maroc a accéléré son programme de transformation vers un nouveau modèle de distribution baptisé Tahfiz

Dans le cadre de son projet d'entreprise 2022, Crédit du Maroc a initié la transformation de son modèle de distribution à travers la mise en place d'un programme de transformation baptisé Tahfiz.

Ce programme prévoit de nombreuses évolutions visant à améliorer l'expérience client et collaborateur, à sécuriser davantage le fonctionnement des agences, à positionner l'agence au cœur du modèle relationnel et à développer les canaux alternatifs et à distance.

Ces évolutions s'inscrivent dans le cadre d'une feuille de route pluriannuelle élaborée sur 4 ans (entre 2020 et 2023) avec des investissements importants qui seront réalisés pour améliorer significativement la qualité de service dans les agences du Crédit du Maroc, pour développer l'ensemble du dispositif multicanal (dont le digital) et faire monter en compétences et en expertise l'ensemble des collaborateurs pour une meilleure expérience client.



B. RÉALISATIONS COMMERCIALES

1. Clients

Un redressement de la base des clients dans le cadre du plan de relance sans arriver toutefois à garantir une stabilité en 2020

Au titre de l'année 2020, la base des clients actifs du Crédit du Maroc a enregistré une baisse limitée à -2,0%. Par ailleurs, le taux d'attrition a poursuivi sa baisse durant l'année pour s'établir à 13,7% contre un niveau de 14,1% au 3^{ème} trimestre 2020. Toutefois, il reste supérieur à celui de 2019 (12,8%).

2. Produits

a. Cartes : le stock maintient une évolution positive malgré le recul des nouvelles souscriptions



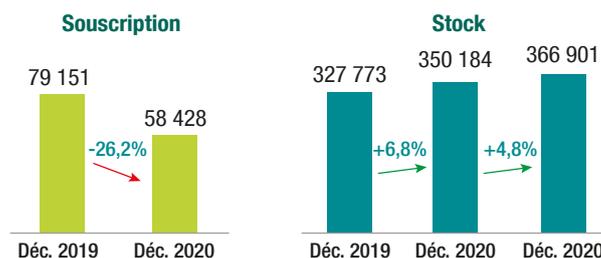
Au terme de l'exercice 2020, le stock des cartes parvient à afficher une hausse de +1,5%. Cette progression est portée par les cartes CDM Pass, E-Buy et Tawfir.

Par ailleurs, les souscriptions en cartes accusent un repli de -26,6% avec toutefois une reprise du niveau de la production depuis le 3^{ème} trimestre et qui s'est maintenue au 4^{ème} trimestre grâce au plan de relance. En effet, la production a connu une hausse de +7,8% au T4 2020 par rapport au T3 2020 et une augmentation de +41,2% par rapport au T2-2020.

Au niveau de l'usage, le volume des paiements au Maroc a progressé de +2,0% pour les cartes Crédit du Maroc dans un marché qui évolue de +4,0%. A ce niveau, la part de marché est quasi-stable à 6%.

De son côté, le e-commerce du Crédit du Maroc a connu une très bonne performance avec une progression de +41,0% dans un marché qui progresse de 29,0%. Dans ce contexte, la part de marché du Crédit du Maroc se hisse à 7,0% en lien avec le développement des paiements en ligne.

b. Packages : le stock poursuit sa hausse malgré une production en baisse



Au terme de l'exercice 2020, le stock des packages a enregistré une hausse de +4,8% malgré une baisse de -26,2% de la production. Cette dernière a toutefois été marquée par une reprise de la dynamique d'équipement dès le 3^{ème} trimestre 2020 et ce dans le cadre du plan de relance. Dans ce sens, le rythme de production a été doublé par rapport au 2^{ème} trimestre 2020. En revanche, les performances du 4^{ème} trimestre 2020 restent légèrement inférieures au 3^{ème} trimestre avec un repli de -4,1%.

c. Une croissance significative des clients équipés en E/M banking transactionnel et des virements en ligne dans le contexte Covid-19

Au cours de l'année 2020, la proportion des clients équipés par CDMNet a atteint 70% du parc. Les clients équipés en E/M banking transactionnel a progressé de +13% et les virements en ligne ont augmenté de +143%. De son côté, le taux d'usage a progressé de +25%.



Dans ce contexte, 73 633 contrats CDMNet consultation ont été convertis en transactionnel en 2020. Ces performances sont liées à l'assouplissement du processus de souscription au transactionnel ainsi qu'à la mise en place de la gratuité d'accès au service.

Au niveau du Centre de Relations Client, le nombre des appels entrants a enregistré une hausse de +49% alors que les appels sortants ont accusé une baisse de -16%. Dans le même sillage, le nombre de rendez-vous positionnés en agence par le Centre de Relations Client a affiché une baisse de -31%.

Par ailleurs, le volume d'opportunités digitales générées sur les canaux affiche une baisse significative en raison de la crise sanitaire.

d. Une activité bancassurance impactée par la crise

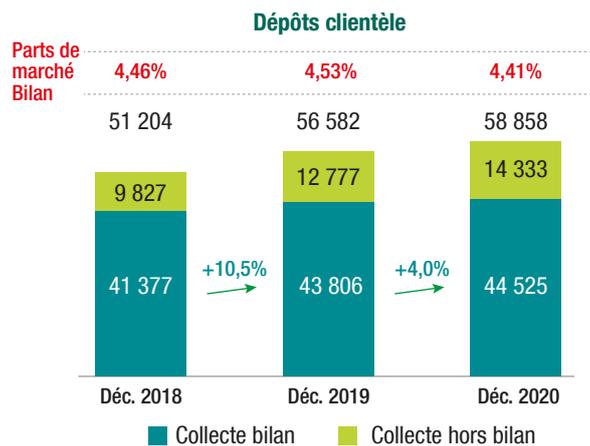
A fin décembre 2020, la production de la bancassurance a connu une baisse annuelle de -50,1% et ce malgré une reprise sensible de l'activité dès le mois de septembre 2020.

Le stock des contrats ressort en baisse maîtrisée de -5,4% en lien avec la reprise de production sur les quatre derniers mois. Néanmoins, le maintien du niveau d'attrition ne permet pas de redresser la tendance baissière.

Par ailleurs, la baisse des primes est principalement portée par la branche épargne. Hors cette branche, les primes annuelles se stabilisent comparativement à 2019. Dans ce contexte, le taux d'équipement ressort sur le 4^{ème} trimestre 2020 à 64,7%.

3. Ressources et Emplois

a. Dépôts de la clientèle : une progression de +4,0% portée essentiellement par les ressources à vue



Les ressources bilan progressent de +1,6%

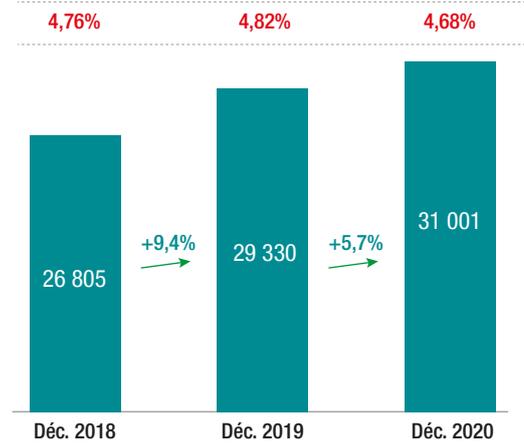
Crédit du Maroc affiche une progression des ressources bilan, à fin décembre 2020, de +1,6% à 44 525 Mdhs, profitant de l'orientation positive des ressources à vue qui augmentent de +5,7% à 31 001 Mdhs et de la hausse des ressources d'épargne de +0,9% à 9 906 Mdhs.

En revanche, les dépôts à terme enregistrent un repli de -31,7%, compte tenu de la politique tarifaire défensive.

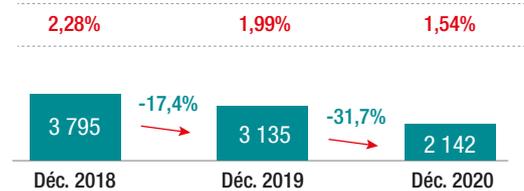
Les ressources hors bilan progressent de +12,2%

Les ressources hors bilan connaissent également une évolution favorable de +12,2% profitant de la dynamique de l'activité des OPCVM qui enregistre une croissance de +14,6%. Pour sa part, l'assurance-vie enregistre une performance de +7,8%.

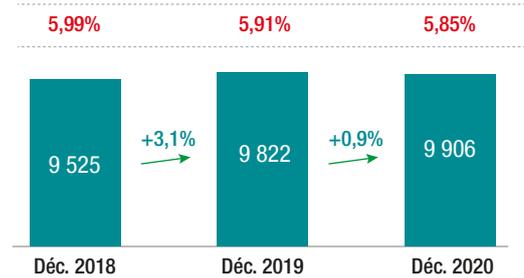
Comptes à vue



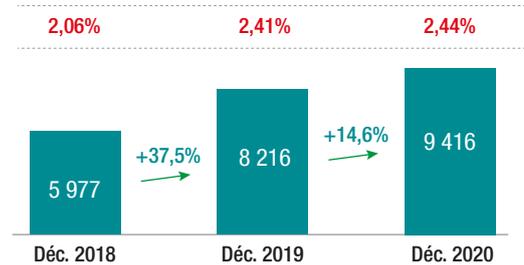
Dépôts à terme



Comptes d'épargne



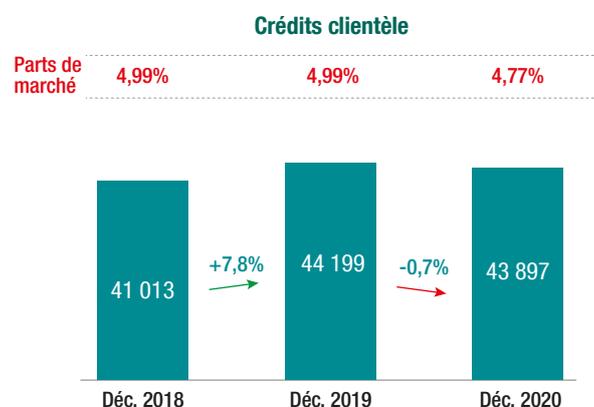
OPCVM



Assurance-vie



b. Crédits clientèle : quasi-stabilité des emplois en 2020 dans un marché qui accélère sur le seul mois de décembre

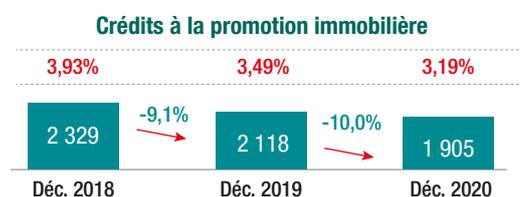
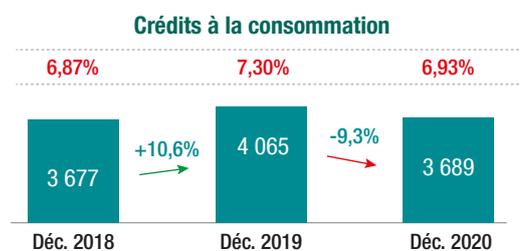
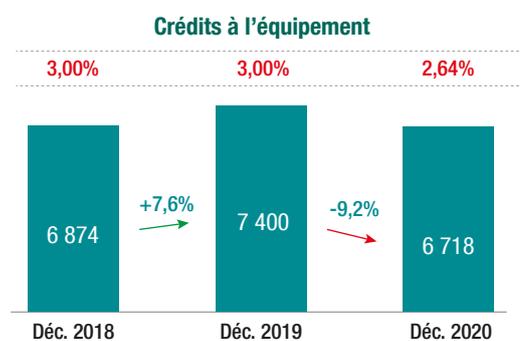
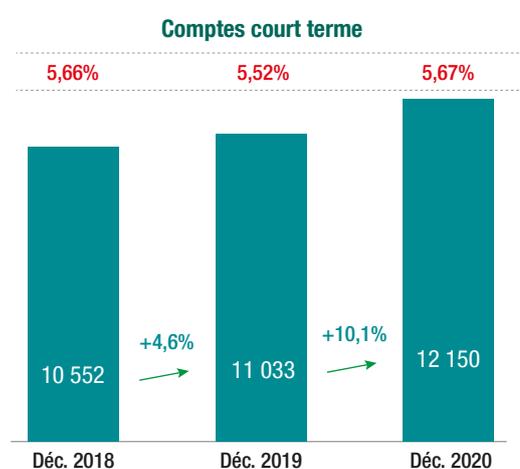
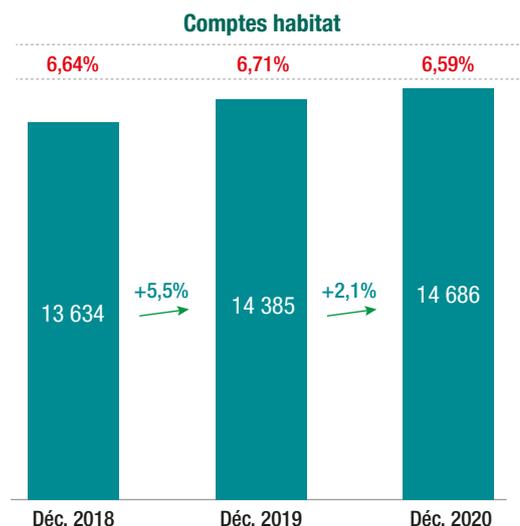


Crédit du Maroc continue d'accompagner le développement de l'économie marocaine avec des emplois clientèle quasi-stables s'affichant, à fin décembre 2020, à 43 897 Mdhs.

Les crédits aux particuliers se stabilisent à 18 375 Mdhs à fin décembre 2020 et restent proches de leur niveau de 2019 (-0,4%) malgré la baisse de la production de -26,7%.

La part de marché globale du Crédit du Maroc est en recul de -22 bps à 4,77% par rapport à 2019. La part de marché du crédit à l'habitat se situe à 6,59% en baisse de -12 points de base malgré une légère évolution des encours de +2,1%. La part de marché sur le crédit à la consommation baisse de -37 points de base pour s'établir à 6,93%.

S'agissant du segment des entreprises, Crédit du Maroc enregistre une nette progression sur les crédits court terme (+10,1%) portée notamment par une plus forte utilisation des lignes de fonctionnement et par les offres de la garanties par la Caisse Centrale des Garanties liées à la crise sanitaire. Les crédits à la promotion immobilière et les crédits à l'équipement enregistrent, quant à eux, des baisses respectives de -9,2% et -10,0%.



4. Focus sur la finance participative

a. Une bonne reprise du développement du fonds de commerce et de la collecte

La production des comptes enregistre une bonne reprise et un rattrapage au 4^{ème} trimestre après la levée partielle des contraintes du confinement.

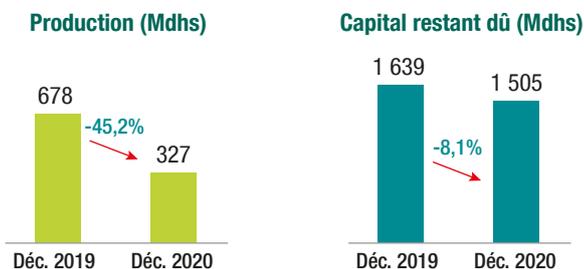
Pour sa part, la collecte reste dynamique grâce à l'accroissement de la base des clients et la domiciliation des revenus et des avoirs. Dans ce contexte, la part de marché s'améliore de +50 points de base par rapport à 2019.

b. Une accélération soutenue du financement de l'habitat

Le financement de l'habitat accélère sa dynamique après les congés d'été et l'entrée en vigueur de la réduction de 50% des droits d'enregistrement. Il adresse toujours 75% des nouveaux clients. La part de marché du financement de l'habitat s'améliore de +160 points de base en 2020 par rapport à 2019.

5. Focus sur le leasing et factoring

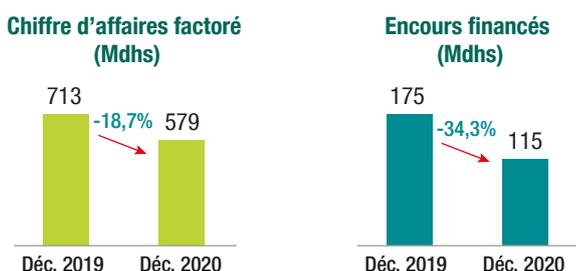
a- Une baisse de la production du leasing



La production leasing a affiché une baisse annuelle de -45,2%, sous l'impact de la crise sanitaire. Ce recul a touché l'ensemble des marchés : Corporate (-50,4%), PME (-49,7%) et TPE & professionnels (-26,9%).

Dans ce contexte, la production en crédit-bail immobilier a progressé de +19% contre une baisse de -48,2% de la production en crédit-bail mobilier.

b- Un recul des encours factoring



Le chiffre d'affaires factoré baisse de -18,7% en lien avec les effets de la crise sanitaire. De leur côté, les encours factoring reculent de -34,3% suite à un effet volume négatif.

Par ailleurs, la quotité financée affiche un retrait à 71% contre 75% en 2019, compte tenu des mesures d'anticipation qui ont permis une bonne maîtrise des risques en 2020.

6. Focus sur l'international

Activité export

Crédit du Maroc a enregistré des volumes d'exportations en baisse de -21,2% en capitaux et -4,3% en nombre d'opérations reçues par les clients à fin décembre 2020. En effet, les flux confiés au Crédit du Maroc ont été impactés par les effets de la crise sanitaire à l'instar de tout le marché marocain qui affiche un repli de près de -18% en 2020.

Par ailleurs, le marché de la grande entreprise (70% du total export du Crédit du Maroc) a baissé de -19,2%.

Pour leur part, les volumes à l'export des centres d'affaires et du réseau ont baissé respectivement de -30,2% et -16,4%.

Au 4^{ème} trimestre, l'activité export s'est accrue respectivement de +1,2% et +15,3% par rapport aux 2^{ème} et 3^{ème} trimestres.

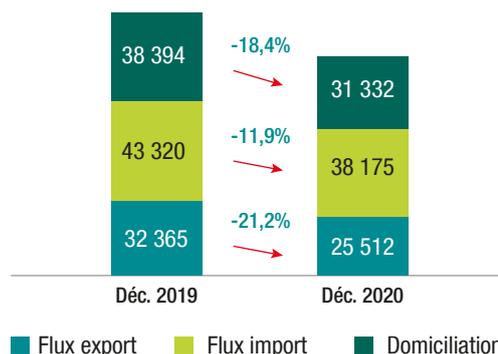
Activité import

Les volumes à l'import ont clôturé l'année 2020 avec une baisse de -11,9% en capitaux et -4,8% en nombre d'opérations et ce malgré une croissance de +7,2% du portefeuille de l'agroalimentaire. Toutefois, l'activité à l'import a surperformé le marché marocain qui baisse de près de -19%.

Par ailleurs, les flux de la grande entreprise ont baissé de -13,6%, soit 76% du total import du Crédit du Maroc.

De leur côté, les flux des centres d'affaires et du réseau ont baissé respectivement de -7,3% et -3,2%.

Flux commerce extérieur (en Mdhs)



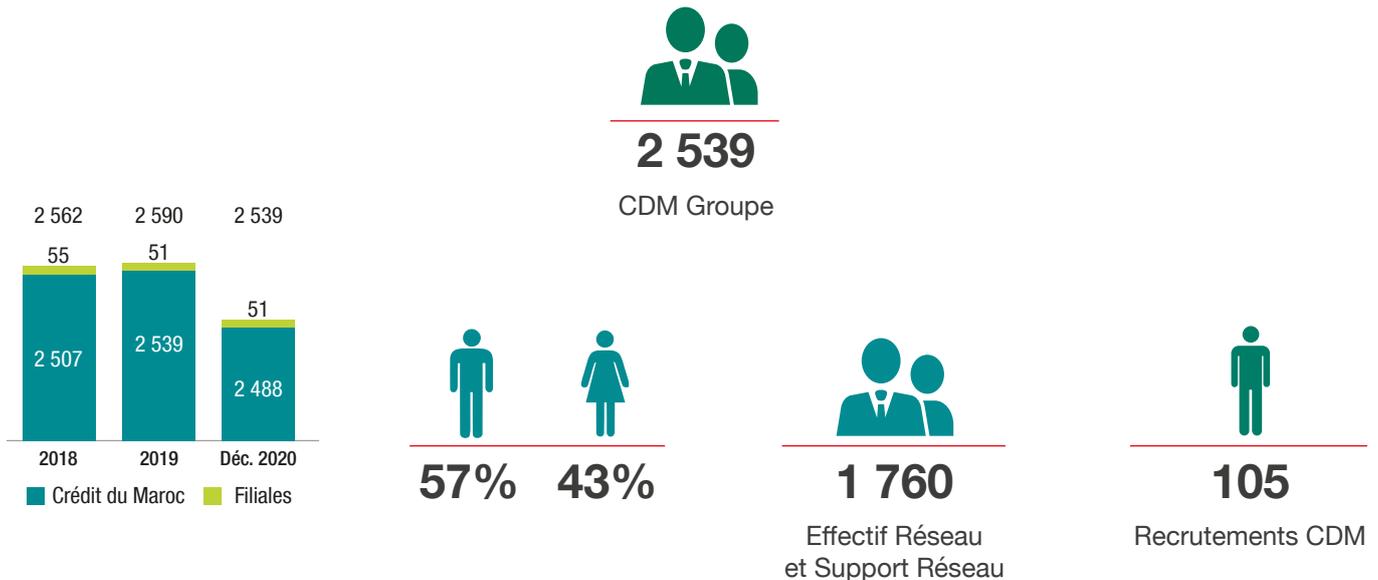
— Analyse de l'activité Fonctionnement

CRÉDIT DU MAROC

ANALYSE DE L'ACTIVITÉ FONCTIONNEMENT

1. RESSOURCES HUMAINES

a. Effectifs et accueil des nouveaux collaborateurs



b. Dispositif de prévention Covid-19

• Forte mobilisation de l'équipe RH et des instances représentatives du personnel

L'équipe ressources humaines du CDM a fait preuve d'une forte mobilisation en période de crise sanitaire. Dès l'apparition du patient Zéro au Maroc, Crédit du Maroc a adopté une vigilance toute particulière au travers de la mise en place de plusieurs mesures de prévention pour protéger ses collaborateurs contre les risques spécifiques liés au Covid-19.

Une nouvelle organisation du travail a été mise en place dont le principe directeur était le maintien des activités essentielles et la protection des collaborateurs.

Dans ce cadre, le dispositif « Plan de Continuité de l'Activité » a été déployé à la fois en présentiel et à distance.

Pour le réseau de distribution, toutes les agences ont été maintenues ouvertes avec un système de rotation hebdomadaire qui a permis d'adapter le dimensionnement des équipes présentes.

Pour les collaborateurs des fonctions support, des mesures spécifiques concernant les congés de confinement ont été adoptées.

Dans tous les locaux de la banque, une campagne de communication et d'affichage des mesures barrière a été déployée. Par ailleurs, plus de 250 000 masques, 6 000 litres de gel hydro-alcoolique ainsi que des produits désinfectants pour les postes de travail ont été distribués aux collaborateurs.

Afin de soutenir les collaborateurs pendant la période de confinement, une plateforme d'assistance RH a été mise en place pour répondre à leurs interrogations. Le rôle de cette cellule de soutien psychologique a, également, été renforcé pendant cette période, afin d'offrir aux collaborateurs dans le besoin, des séances d'écoute les aidant à surmonter les effets psychologiques de la crise.

Les instances représentatives du personnel ont, de leur côté, été mises à contribution pour le contrôle et le respect des mesures mises en place, à travers les visites de sites et la tenue de plusieurs réunions du comité d'entreprise et du comité hygiène et sécurité ayant permis d'optimiser l'ensemble des dispositifs mis en place par le Crédit du Maroc pendant cette période sensible.

• Plan de reprise du travail

A l'issue de la période de confinement général, le plan de reprise du travail du Crédit du Maroc a été déclenché.

Ce plan a apporté de nouvelles mesures de prévention pour permettre la reprise en présentiel des collaborateurs dans les meilleures conditions de sécurité, notamment, l'adaptation des horaires de travail pour permettre une meilleure gestion des flux des collaborateurs, l'installation de séparations au niveau de certains open-spaces et la prise de température pour accéder au locaux de la banque.

Par ailleurs, face à la recrudescence des cas Covid-19, un dispositif de traitement des cas contact a été élaboré par le service de la médecine du travail du Crédit du Maroc. Inspiré et mis à jour régulièrement par les protocoles du ministère de la santé. Il a pour objectif de préserver la santé des collaborateurs du Crédit du Maroc et de prévenir le risque de contamination au sein de ses locaux.

• Dispositif médecine du travail

Une attention particulière a été accordée aux personnes vulnérables qui ont, après avis du médecin de travail, bénéficié de congés de confinement quand leur activité ne permettait pas une continuité à distance. Un suivi téléphonique régulier de leur situation a été assuré par les assistantes sociales du Crédit du Maroc.

La même approche a été adoptée pour les collaborateurs présentant des symptômes grippaux ou ayant eu un contact avec des cas suspects ou confirmés Covid-19.

Les reprises de travail ont toutes été soumises à des visites médicales de reprise effectuées par les médecins de travail.

c. Développement des compétences

En 2020, l'Université du Crédit du Maroc a poursuivi son engagement de développement des compétences des collaborateurs afin de renforcer leur efficacité personnelle et professionnelle, au travers des programmes de formation suivants :

• Formations en présentiel

L'Université du Crédit du Maroc a mis en place, en 2020, un ensemble de formations visant à améliorer l'expertise des collaborateurs, à travers les programmes filières métiers : conseillers clientèle particulier, conseillers d'accueil, directeurs d'agence et conseillers clientèle professionnelle.

Par ailleurs, l'accompagnement des managers du Crédit du Maroc s'est poursuivi au travers les formations du cycle managérial « Management de la performance » et « Leadership d'excellence ».

• Formations en mobile learning

L'Université du Crédit du Maroc a innové en 2020 et se positionne comme précurseur par le lancement de MyCAMPUS, la première application de mobile learning dans le secteur bancaire au Maroc. MyCAMPUS est une application de formation de dernière génération, disponible sur mobile, tablette et ordinateur, en mode online ou offline, qui permet aux collaborateurs du Crédit du Maroc d'apprendre plus sur leurs métiers, de consolider leurs acquis et d'enrichir leurs connaissances.

Aussi, l'Université du Crédit du Maroc a conçu plusieurs modules de formation, notamment, un module de connaissance du Groupe Crédit du Maroc et du Groupe Crédit Agricole S.A, un module d'ancrage de la stratégie RSE, ou encore des modules liés au management et au travail à distance, etc.

En outre, un championnat de l'excellence relationnelle a été déployé sur MyCAMPUS pour l'ensemble des collaborateurs du réseau, en deux déclinaisons « collaborateurs et managers », et traitant 3 thématiques principales :

- l'accueil physique
- l'accueil téléphonique
- la mail-attitude.

• Formations en e-learning

La mise en conformité réglementaire étant au cœur des priorités du Crédit du Maroc, plusieurs formations réglementaires ont été déployées à partir de la plateforme pédagogique de l'Université Crédit du Maroc « Moodle ». Cette plateforme a été mise à la disposition de l'ensemble des collaborateurs depuis leur domicile ou depuis leurs bureaux, leurs ordinateurs personnels ou professionnels, leurs smartphones ou leurs tablettes.

• Formations en classes virtuelles à travers des modules d'accompagnement

Dans le cadre de ses actions ciblant le bien-être au travail, Crédit du Maroc a lancé en avril 2020, à travers son Université, un programme de digital learning, ayant pour objectif d'accompagner et de soutenir les collaborateurs durant le confinement.

Ce dispositif, alliant classes virtuelles, webinaires, séries de capsules vidéo pédagogiques et ateliers santé et bien-être, a rencontré un vif succès auprès des équipes avec plus de 500 collaborateurs inscrits, 38 sessions réalisées et un taux de satisfaction de 88%.

D'autres classes virtuelles ont été organisées : une formation à la méthode agile pour les équipes de la Direction Transformation et une autre pour les collaborateurs du réseau Corporate portant sur l'accompagnement des décideurs de l'entreprise « avant et après le déconfinement ».

• Formation diplômante en partenariat avec le GPBM

L'Exécutive Master en Management Bancaire a été mis en place par le GPBM en partenariat avec l'Université Internationale de Rabat (UIR). Ce master est une formation diplômante, visant à acquérir une expertise bancaire et une posture managériale, répondant aux exigences du métier.

• Travaux de préparation du plan de formation liés au Nouveau Modèle de Distribution

L'Université Crédit du Maroc a entamé les travaux de construction du plan de formation pour accompagner le projet du Nouveau Modèle de Distribution, à travers la réalisation de plusieurs ateliers dédiés.

Ces ateliers, tenus avec les entités concernées, ont abouti au recensement des besoins spécifiques de ce projet et à la définition de 5 thématiques principales qui serviront à donner du sens au projet et à accompagner les collaborateurs du réseau.

d. Développement RH

Lors du premier trimestre 2020, Crédit du Maroc a pu participer au Forum Horizons Maroc organisé le dimanche 1^{er} février à Paris. Les équipes ressources humaines et métiers ont pu aller à la rencontre des candidats. Ainsi, plus de 70 candidats ont été reçus et de nombreux profils ont été short-listés en lien avec les besoins de recrutement de la banque.

Par ailleurs, dans le cadre du partenariat de Crédit du Maroc avec l'Emlyon business school et afin de faire connaître les métiers de la banque, un événement a été organisé en mars 2020 au sein du Campus de l'école à Casablanca. Cette rencontre a été animée par le membre du directoire en charge du pôle développement et a porté sur la thématique relative à « la diversité des métiers de la finance et de la banque au Crédit du Maroc ».

En juillet 2020, Crédit du Maroc a été présent au salon virtuel en ligne « Recrut'Expo », forum de recrutement pour les entreprises marocaines. Dans ce cadre, plus de 1 500 personnes ont visité le stand virtuel de Crédit du Maroc, de nombreuses candidatures ont été reçues et des entretiens ont été réalisés à distance.

L'équipe développement RH a également participé au Carrefour du Manager, en décembre 2020, organisé par l'ISCAE avec la Chambre Française de Commerce et d'Industrie du Maroc (CFCIM) via une plateforme virtuelle dédiée.

Au total 105 recrutements externes ont été réalisés sur l'année 2020, les nouvelles recrues ont été accompagnées par l'équipe développement RH ainsi que par leurs managers.

Afin d'accompagner le déploiement du projet Nouveau Modèle de Distribution, la direction des ressources humaines a mis en place un dispositif d'accompagnement de carrière dédié aux collaborateurs du réseau, dont

l'objectif principal est l'orientation des collaborateurs selon leur profil et leur potentiel au travers d'entretiens de carrière RH.

Sur un autre registre, et en cohérence avec son engagement d'entreprise inclusive, la première commission handicap et diversité a été tenue le 25 novembre 2020. L'objectif de cette première rencontre a été de définir les rôles des acteurs, de désigner le référent Handicap et d'établir les actions à suivre pour la mise en œuvre de la politique Handicap.

• Indice d'Engagement et de Recommandation 2020



Le Groupe Crédit Agricole a lancé pour la 5^{ème} année consécutive, l'enquête Indice d'Engagement et de Recommandation (IER) du 29 septembre au 20 octobre 2020.

Cette nouvelle édition s'inscrit dans le cadre du projet d'entreprise Tajdid 2022, en écho au plan moyen terme du Groupe et plus particulièrement au Projet Humain. En lien avec la crise sanitaire, ce projet vise à renforcer l'engagement ainsi que la responsabilité individuelle et collective pour réaliser les objectifs du Crédit du Maroc, créer plus de valeur ajoutée aux clients et améliorer les performances de l'entreprise.

Crédit du Maroc a enregistré un taux de participation de 86% contre 87% l'an dernier. Cette participation massive permettra de remonter les axes d'amélioration et d'identifier des pistes de progrès qui seront traduites par des plans d'actions concrets.

Le score d'engagement a progressé de 3 points cette année et de 9 points depuis 2017 pour atteindre 77%, en ligne avec les résultats du Groupe : 76% pour le Groupe Crédit Agricole et 77% pour l'ensemble des banques de proximité à l'international (BPI).

Les rubriques enregistrant la plus forte progression sont :

- la fierté d'appartenance au Groupe Crédit Agricole qui progresse de 2 points cette année et de 13 points depuis 2017

- la compréhension et l'adhésion à la stratégie du Groupe et de l'entreprise, où le Crédit du Maroc enregistre une progression de notoriété sur les trois composantes du projet d'entreprise : le Projet Client, le Projet Humain et le Projet Sociétal.

Cette dynamique positive témoigne de la confiance des collaborateurs en Crédit du Maroc dans ce contexte très inédit de crise sanitaire. Elle s'explique aussi par le lancement du projet d'entreprise Tajdid 2022 qui vise au travers du pilier Humain, à répondre aux attentes exprimées par les collaborateurs lors des éditions précédentes.

2. PROJETS DE TRANSFORMATION

a. Adaptation des horaires en agence

A travers ce projet, Crédit du Maroc souhaite mieux répondre aux exigences de la clientèle en adaptant les horaires d'ouverture des agences.

Cette action permettra au Crédit du Maroc de mieux satisfaire les clients, de capter des opportunités commerciales échappant aux horaires actuels (clients actifs, clients MRE, prospects dans les zones à forte affluence) et de faire de cette adaptation un levier de différenciation par rapport à la concurrence.

Pour rappel, l'année 2019 a été marquée par le lancement progressif dans les régions du 1^{er} lot : nouvelles ouvertures d'agences le samedi matin qui sont au nombre de 73 agences actuellement.

L'année 2020 a permis la définition de la cible (nouvelle tranche horaire d'ouverture et nombre d'agences à intégrer dans ce dispositif) et la préparation de la mise en œuvre.



b. Une transformation en profondeur du Crédit du Maroc au travers des 4 fondations de son projet d'entreprise Tajdid 2022



La solidification des « fondations » du Crédit du Maroc est l'une des 5 orientations stratégiques du projet d'entreprise du Crédit du Maroc « Tajdid 2022 ». Elle est constituée de 4 fondations qui sont au cœur de la transformation impulsée par « Tajdid 2022 » : le système d'informations « Ocsigen », le nouveau siège « les Arènes », le nouveau modèle de distribution « Tahfiz » et l'accélération sur le digital.

Malgré le contexte de crise sanitaire, Crédit du Maroc a poursuivi la mise en œuvre de ces programmes en ligne avec le planning initial. La banque a réalisé une avancée majeure dans la transformation de chacune de ces quatre fondations :

Ocsigen : ce programme a pour objectif de transformer le système d'informations du Crédit du Maroc en installant notamment un nouveau « core banking system ». L'enjeu est de mettre les processus métiers, les fonctionnalités et services client aux meilleurs standards du marché, de faciliter les transformations futures, notamment digitales, d'améliorer le « time to market » et d'assurer la fiabilité des opérations de la demande du client jusqu'à son exécution.

La phase opérationnelle, ayant démarré à la mi-mars, s'articule autour de trois chantiers :

- la refonte de la chaîne crédit
- la fiabilisation des flux comptables
- le déploiement d'un nouveau core banking system dont le choix a été validé.

Les Arènes : il s'agit de la construction du nouveau siège du Crédit du Maroc en plein centre de Casablanca. Ce nouveau bâtiment permettra de regrouper les collaborateurs du siège sur un seul et même site et ainsi renforcer les synergies entre les métiers au profit du client, améliorer l'expérience collaborateur et ancrer l'image d'une banque moderne. En 2020, un jalon important a été franchi avec la finalisation du gros œuvre.

Tahfiz : ce programme a pour but d'installer le nouveau modèle de distribution du Crédit du Maroc. Il vise à changer profondément la manière d'interagir avec les clients et la façon de travailler en agence. En 2020, l'étude du maillage réseau du Crédit du Maroc et l'élaboration du schéma cible ont été finalisés.

L'accélération sur le digital : ce projet majeur vise à répondre aux attentes accrues des clients sur les services d'e-banking, de mobile banking ou encore de paiement mobile ; et à celles des collaborateurs avec notamment le déploiement de nouveaux outils collaboratifs.



3. INVESTISSEMENTS

a. Immobilier



La direction de l'immobilier a réalisé des investissements de l'ordre de 46,4 Mdhs en 2020 contre 49 Mdhs en 2019, soit un recul de -5% en raison essentiellement de l'impact de la crise sanitaire et de l'interaction avec les autres chantiers du projet d'entreprise Tajdid 2022, notamment, le Nouveau Modèle de Distribution (NMD) et le projet du nouveau siège « les Arènes ».

Ces investissements ont porté sur 4 types de projets :

• les projets de construction

Ces projets ont pour objectifs majeurs d'assurer de meilleures conditions pour recevoir les clients, en phase avec l'engagement d'excellence relationnelle du Crédit du Maroc, de renforcer les synergies entre les métiers et de veiller au bien-être et au confort des collaborateurs. Les projets de construction de l'année 2020 ont porté sur :

- la construction du siège régional de Fès-Meknès pour un total de 22,4 Mdhs. Le site permettra d'héberger une agence, la direction régionale ainsi que les métiers spécialisés. Le projet se poursuivra en 2021 avec un budget de 18 Mdhs
- l'aménagement de la nouvelle direction régionale de Marrakech située dans le site « M Avenue » pour un total de 10,9 Mdhs. Le site hébergera une agence, la direction du groupe d'agences, la direction régionale et le centre d'affaires.

• les travaux d'aménagement

Les investissements de l'année 2020 portant sur la mise à niveau des agences bancaires ont concerné des travaux ciblés visant à améliorer la sécurité et le bien-être des collaborateurs en agence (1,5 Mdh). Ils ont été limités compte tenu des interactions avec le projet NMD et de l'impact de la crise sanitaire.

Par ailleurs, en raison du futur déménagement au nouveau siège « Les Arènes », les investissements relatifs au siège actuel et aux annexes de la banque ont été

réduits en 2020 à 1,5 Mdhs. Ils ont porté principalement sur des actions de redistribution des espaces suite aux réorganisations internes et de renforcement de la sécurité des bâtiments.

• les projets de mise à niveau

Les investissements, portant sur la mise à niveau des locaux techniques et le remplacement des onduleurs, permettent d'assurer une bonne continuité des services en agence (suite aux perturbations des réseaux électriques) et de respecter une charte d'aménagement tenant compte des exigences réglementaires et de sécurité du Groupe et des régulateurs. Un budget de 4,2 Mdhs a été consacré à ces investissements en 2020.

En outre, pour faire face à la crise sanitaire Covid-19, un investissement de 0,5 Mdh a été dédié à la protection des collaborateurs, à travers la mise en œuvre de plans de distanciation, la création d'espaces d'accueil et d'isolement et la mise à disposition des équipements nécessaires au respect des mesures sanitaires (caméras thermiques, hygiaphones en plexiglass, ...).

• les projets concernant les locaux hors exploitation

En 2020, les investissements immobiliers portant sur les locaux hors exploitation ont porté sur un montant de 5 Mdhs.

b. Système d'Information

Les réalisations de la Direction du Système d'Information au titre de l'année 2020, témoignent du maintien de la dynamique de transformation du Crédit du Maroc, en dépit du contexte de crise sanitaire et des projets induits pour contrer les effets de la pandémie Covid-19.

L'année 2020 a vu le déploiement en production de plusieurs grands projets ainsi que l'accélération des grands programmes de transformation et d'amélioration lancés en 2019.

Les phases de sélection, dans le cadre du programme de refonte du Système d'Information, se sont achevées avec la validation du choix des nouvelles solutions qui remplaceront le core banking, le poste de travail en agence et permettront la mise à niveau de la chaîne de valeur crédit, ainsi que cinq solutions techniques pour la fiabilisation des chaînes comptables.

• Covid-19, un contexte inédit

L'année 2020 a été marquée par l'avènement de la crise sanitaire Covid-19, qui a fortement impacté le fonctionnement de la Direction des Systèmes d'Information.

Pour faire face aux perturbations, les équipes se sont mobilisées afin de mettre place des plans d'actions, avec les objectifs suivants :

- assurer un niveau d'activité et de service normal au sein du Crédit du Maroc à travers la mise à la disposition des collaborateurs de dispositifs performants et sécurisés pour une meilleure qualité du travail à distance
- accompagner efficacement les mesures adoptées par le Royaume dans sa lutte contre les effets de la crise.

Par ailleurs, Crédit du Maroc a finalisé les travaux de renforcement de son plan de continuité d'activité et de ses capacités de télétravail démarrés en mars 2020. La banque a ainsi fourni aux collaborateurs les équipements nécessaires (téléphones mobiles, PC portables, box Wifi) dotés des logiciels de sécurité requis. Elle a également mis en place les solutions et plateformes collaboratives nouvelle génération tout en augmentant les débits internet afin de permettre un accès fluide à l'environnement de travail des différentes entités

- **Une dynamique de transformation maintenue, en dépit de la crise**

Le Programme d'Amélioration de la Production (PAP) affiche une bonne avancée sur les différents chantiers à travers la finalisation de plusieurs actions, notamment, la mise en place d'outils et de processus renforcés de supervision technique, la livraison du premier lot de la cartographie des traitements batch, le déploiement de la phase pilote du chantier de l'industrialisation des tests et la mise en place du processus de release management (train de version) pour un premier lot.

Par ailleurs, Crédit du Maroc a maintenu sa dynamique de transformation, avec le lancement du projet de refonte du Système d'Information recouvrement et le lancement de l'étude de refonte de l'outil de la salle des marchés, avec l'appui de Crédit Agricole Corporate and Investment Bank et d'un cabinet spécialisé.

- **Plusieurs réalisations au service des métiers**

En synergie avec les différentes lignes métier, l'année 2020 atteste de l'aboutissement de nombreux projets structurants parmi lesquels :

- le déploiement de l'outil groupe Baccarat d'escalade et de partage de l'information (OFAC)
- la mise en place de l'outil de centralisation des souscriptions de la Bourse des Valeurs de Casablanca (BVC)
- le déploiement de la totalité des modules de paie de la solution HR Access qui supporte le Système d'Information dédié à la gestion des ressources humaines.

Par ailleurs, le développement du digital s'est poursuivi, en 2020, avec la mise en pilote des projets d'enrichissement de l'offre cash management dont le « web banking » et le lancement de la 2^{ème} version de l'application mobile MyCDM.

Plusieurs nouveaux produits et dispositifs ont également été lancés à savoir : le produit Imlilak de la fondation Mohammed VI, l'offre Damane Intelaka, le nouveau



dispositif RNSEM pour les garanties et les sûretés mobilières, la solution de financement Damane Oxygène pour les porteurs de projets en plus de l'automatisation des souscriptions relatives aux produits d'assurance Libérés ADE (Assurance Des Emprunteurs).

- **Une optimisation continue du fonctionnement du Système d'Information**

Crédit du Maroc a mis en place plusieurs initiatives au cours de l'année 2020 ciblant l'optimisation du fonctionnement du Système d'Information et l'amélioration des services de support utilisateurs, parmi lesquelles :

- l'implémentation de plusieurs évolutions du progiciel qui supporte le service utilisateurs Khadamate, offrant une meilleure ergonomie et un bon niveau de reporting
- le renforcement des équipements de sécurité et de partage de charge entre les serveurs applicatifs.

- **Un effort démultiplié et des plans d'actions d'envergure pour stabiliser le fonctionnement au quotidien du Système d'Information**

Un plan d'actions progressif a été exécuté sur plusieurs briques de l'architecture informatique du Crédit du Maroc qui peuvent être à l'origine des perturbations constatées, en partant du poste de travail jusqu'au Système d'Information. Ce plan d'actions a permis d'observer des améliorations notables de la qualité de service.

Une prestation d'optimisation d'infrastructures a été lancée mi-juin 2020 pilotée par un cabinet spécialisé avec un engagement de résultat.

L'ensemble des plans d'actions associés à ces incidents de production sont en cours de finalisation afin d'apporter une amélioration importante de la performance des applications et des traitements.

Satisfaction client et réclamations

- de construire et réviser le baromètre de la satisfaction des clients
- de faire de cet IRC événement un réel outil d'amélioration continue des processus.

L'enquête IRC réclamations s'est déroulée sur 3 vagues couvrant l'ensemble des mois de l'année. Cet IRC a certes enregistré plus de détracteurs que de promoteurs en 2020, mais il s'inscrit globalement en évolution positive au fil des mesures.

Les insatisfactions identifiées sont majoritairement liées aux irritants rencontrés à travers la relation entretenue au quotidien avec la banque (perturbations des services, délai de traitement et la clarté des réponses).

Sur les deux volets « réclamations » et « international », des plans d'actions ont été déployés suite à ces mesures.

• IRC post confinement Covid

Après la période de confinement, Crédit du Maroc a lancé en août 2020, un IRC événement post Covid-19 (particuliers et professionnels). Le but de cette enquête est de mesurer le niveau de satisfaction des clients par rapport au plan de sollicitation client déployé par la banque pour les accompagner pendant ces moments difficiles et pour répondre au mieux à leurs besoins en personnalisant l'approche.

Les clients du Crédit du Maroc se sont montrés globalement satisfaits de leur prise en charge pendant la crise sanitaire (mobilisation du Crédit du Maroc et de la joignabilité de leurs interlocuteurs pendant la crise).

L'excellence relationnelle représente la principale raison de promotion et de détraction, suivie de l'offre des produits et services.

• IRC Habitat

Crédit du Maroc a lancé un IRC Habitat en septembre 2020 qui a permis de conclure que la banque a largement plus de promoteurs que de détracteurs sur cet événement. Ce résultat reflète la satisfaction des clients sur toutes les étapes du parcours habitat.

Des axes d'amélioration en lien avec les procédures, le délai de certaines étapes et la transparence sur les frais ont été remontés suite à cette mesure. Ils sont en cours de traitement dans le cadre d'un plan d'actions.

c. IRC agence

L'IRC agence est une démarche concrète d'amélioration de la relation client, qui se focalise davantage sur des axes opérationnels de management au niveau du réseau et en proximité. L'objectif est d'engager tous les collaborateurs dans une démarche de progrès et d'animation à travers la mise en place de plans d'actions concrets par les agences et le rappel systématique des clients détracteurs.

L'IRC agence a été déployé au Crédit du Maroc en 2020 auprès de 20 agences. Les clients reçoivent, dans les 15 jours qui suivent leur passage en agence, un appel ou un questionnaire par mail pour faire part de leur niveau de satisfaction par rapport aux services de leur agence. Ils

s'expriment sur les raisons qui les inciteront à recommander ou non le Crédit du Maroc et font part de leurs suggestions d'amélioration.

La liste des clients détracteurs est mise à la disposition des managers des agences, au fil de l'eau, afin qu'ils puissent rappeler rapidement leurs clients. L'objectif est de les écouter pour mieux comprendre leur insatisfaction et agir rapidement pour les apaiser.

Le déploiement de l'IRC agence a été accompagné par des actions d'animation auprès des équipes des agences concernées. Ces actions ont permis de leur expliquer les enjeux et les objectifs de la démarche et de répondre à leurs interrogations, notamment, sur les postures à adopter lors du rappel des clients insatisfaits.

2. AXE 2 : DÉPLOYER DES DISPOSITIFS ZÉRO IRRITANT POUR ATTEINDRE L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

Dans le cadre du projet d'entreprise Tajdid 2022, le chantier « traitement de 5 irritants majeurs par an » constitue l'une des priorités du projet client.

Il s'agit d'une démarche collective visant une mobilisation de tous les collaborateurs pour la résolution des irritants significatifs impactant l'expérience et la relation client. A titre d'exemple, Crédit du Maroc a pu, en 2020, optimiser la chaîne de virement et a ainsi réduit le délai de traitement des virements reçus des confrères de J+1 à J, à savoir un traitement à la date-même de réception du virement par Crédit du Maroc, au lieu du lendemain. La banque a pu également régler les problèmes de connexion des clients à l'espace e-banking et à l'application mobile.

3. AXE 3 : ANCRER LA CULTURE CLIENT

Dans le cadre du projet d'entreprise Tajdid 2022, une démarche d'ancrage de la culture client est programmée sur les 3 prochaines années (formations et animations) pour renforcer la place du client de façon opérationnelle et dans le quotidien de chaque collaborateur.

L'Université du Crédit du Maroc a préparé des modules de formation selon différents formats (digital learning, serious game et présentiel) afin d'ancrer les postures commerciales et d'homogénéiser les bonnes pratiques de l'excellence relationnelle au niveau du réseau et des entités du siège.

— Analyse des risques

ANALYSE DES RISQUES

Le coût du risque de contrepartie du Crédit du Maroc IFRS cumulé au titre de l'année 2020 est de 658 Mdhs. Les provisions collectives en représentent 114 Mdhs dont 105 Mdhs exclusivement au titre du nouveau stress Covid-19. Il en résulte un taux du coût du risque IFRS en hausse passant de 0,52% à fin 2019 à 1,23% en 2020.

En outre, le taux de couverture IFRS intégrant la provision collective se situe à 92,6% contre 91,1% en 2019 grâce, notamment, aux compléments de provisions constitués pour certains dossiers suite aux opérations d'actualisation de la valeur de garantie ou des flux de récupération.

L'année 2020 a été marquée par :

- une hausse du taux du coût du risque IFRS principalement due au contexte Covid-19 et à la conjoncture économique défavorable en découlant
- une hausse des créances en souffrance de 3 987 Mdhs à 4 470 Mdhs et un taux de créances douteuses et litigieuses également en hausse de 7,4% à 8,3% provenant essentiellement du marché Retail. Ce dernier est responsable de 83% des créances en souffrance additionnelles de l'exercice 2020 (+106 Mdhs crédits personnels et +269 Mdhs crédits immobiliers)
- une campagne de radiation portant le portefeuille radié au titre de l'année 2020 à 123 Mdhs.

— Analyse des comptes

1. COMPTES CONSOLIDÉS

a. Le périmètre de consolidation du Crédit du Maroc

Les états financiers consolidés incluent les comptes du Crédit du Maroc et ceux de toutes les sociétés sur lesquelles, selon les dispositions des normes IFRS, le

Crédit du Maroc dispose d'un pouvoir de contrôle. Ainsi, le périmètre de consolidation du Groupe Crédit du Maroc se définit comme suit :

2020 DÉCEMBRE 31 Périmètre de consolidation du Groupe Crédit du Maroc au

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

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

b. Compte de résultat consolidé

Chiffres en Mdhs	déc-19	déc-20	Variation %
Produit net bancaire	2 403	2 381	-0,9%
Marge nette d'intérêt	1 853	1 860	0,3%
Marge sur commission	419	386	-8,1%
Divers PNB	130	136	4,9%
Charges générales d'exploitation	1 292	1 320	2,2%
Résultat brut d'exploitation	1 111	1 061	-4,5%
Coût du risque	321	722	124,7%
Résultat d'exploitation	790	340	-57,0%
Gains ou pertes nets sur autres actifs	34	0	-100,2%
Résultat avant Impôt	823	340	-58,8%
Impôts	-311	-144	-53,7%
Résultat net	512	196	-61,8%
Résultat net part du groupe	509	190	-62,6%
Coefficient d'exploitation	53,8%	55,4%	1,7 point

• Le résultat net consolidé part du groupe Crédit du Maroc s'élève à 190 Mdhs, en baisse de 62,6% (-52,1% hors don Covid) en raison de la hausse du coût du risque.

• Le PNB s'établit à 2 381 Mdhs, quasi-stable (-0,9%) par rapport à 2019 grâce à la résilience de la marge nette d'intérêt et à la progression des résultats de marché qui compensent le recul des commissions :

- la marge d'intérêt est en hausse de +0,3%, portée par CDM Offshore et Crédit du Maroc compensant ainsi la baisse de celle de CDM leasing et Factoring

- les commissions reculent de -8,1% essentiellement sur Crédit du Maroc et CDM Assurances

- les « divers PNB » augmentent de +4,9% portés par la performance de l'activité de change du Crédit du Maroc.

• Les charges générales d'exploitation connaissent une progression maîtrisée de +2,2% et reflètent essentiellement les actions réalisées par le Crédit du Maroc. Hors don, le coefficient d'exploitation ressort en baisse de -1,93 point

• Le résultat brut d'exploitation se contracte de -4,5% mais reste en hausse de +3,1% hors don Covid-19.

• Le coût du risque consolidé augmente de +124,7% pour s'établir à 722 Mdhs.

2. COMPTES IFRS

a. Compte de résultat : Crédit du Maroc IFRS

Chiffres en Mdhs	déc-19	déc-20	Variation %
Produit net bancaire	2 299	2 276	-1,0%
Marge nette d'intérêt	1 790	1 793	0,1%
Marge sur commission	332	300	-9,6%
Divers PNB	177	183	3,6%
Charges générales d'exploitation	1 261	1 292	2,5%
Résultat brut d'exploitation	1 038	984	-5,2%
Coût du risque	299	695	132,6%
Résultat d'exploitation	739	289	-60,9%
Impôts	-272	-107	-60,8%
Résultat net	459	183	-60,2%
Coefficient d'exploitation	54,9%	56,8%	1,9 point

- Le résultat net IFRS du Crédit du Maroc atteint 183 Mdhs à fin décembre 2020, en baisse annuelle de -60,2% découlant principalement de la hausse significative du risque de contrepartie.
- Le PNB recule légèrement de -1,0% par rapport à 2019 à 2 276 Mdhs en raison de la baisse des commissions de -9,6% et malgré la légère progression la marge d'intérêt de +0,1% et de l'augmentation de +5,7% du résultat des opérations de marché tiré par l'activité de change.
- Les charges générales d'exploitation hors don sont en baisse de -4,3%. Des actions de gestion des charges sont venues compenser le surcroît de charges liées à la crise sanitaire.
- Le coût du risque atteint 695 Mdhs à fin décembre 2020 en hausse de +132,6%.

b. Produit net bancaire : Crédit du Maroc IFRS

Chiffres en Mdhs	déc-19	déc-20	Variation %
Produit net bancaire	2 299	2 276	-1,0%
Marge nette d'intérêt	1 790	1 793	+0,1%
Marge sur commission	332	300	-9,6%
Divers PNB	177	183	+3,6%

Malgré la crise sanitaire, le PNB du Crédit du Maroc limite sa baisse à -1,0% pour se situer à 2 276 Mdhs grâce à l'optimisation du coût de la ressource et aux performances de l'activité change. Cette légère baisse résulte de :

- la marge d'intérêt qui affiche une légère progression de +0,1% grâce, principalement, à l'optimisation des ressources de la trésorerie. La marge commerciale étant

impactée par la faible production sur les crédits aux particuliers et les effets taux négatifs sur les emplois

- la marge sur commissions qui est réduite à -9,6% contre -9,9% à fin septembre 2020 grâce à la reprise des activités du commerce extérieur au quatrième trimestre
- l'évolution positive des divers PNB de +3,6% grâce à la bonne dynamique de l'activité change.

c. Charges générales d'exploitation : Crédit du Maroc IFRS

Chiffres en Mdhs	déc-19	déc-20	Variation %
Charges générales d'exploitation	1 261	1 292	+2,5%
Frais de personnel	715	739	+3,3%
Impôts et taxes	74	25	-66,3%
Autres charges d'exploitation	335	380	+13,5%
Amortissements	137	148	+7,9%

Les charges générales d'exploitation augmentent de +2,5% pour se hisser à 1 292 Mdhs. Cette évolution tient compte de :

- la progression des frais du personnel de +3,3%
- la baisse des impôts et taxes de -66,3%, liée à l'effet de base du contrôle fiscal en 2019
- la hausse des autres charges d'exploitation de +13,5%. Hors don, ces charges se replient de -11,9%
- la progression des amortissements de +7,9% en lien avec la poursuite du plan d'investissement IT.

Retraitées du don Covid-19, les charges générale d'exploitation baissent de -4,3% par rapport à 2019.

d. Coût du risque : Crédit du Maroc IFRS

Chiffres en Mdhs	déc-19	déc-20	Variation %
Coût du risque	299	695	+132,6%
Risque de contrepartie	276	658	+138,7%
Risque opérationnel	23	37	+59,1%

Le coût du risque de contrepartie de l'année 2020 se situe à 658 Mdhs et marque une hausse annuelle de +132,6%. La hausse du coût du risque de contrepartie est liée à :

- des dotations nettes sur créances en souffrance (Bucket 3) de 544 Mdhs
- des dotations nettes sur créances saines et sensibles (B1 & B2) de 9 Mdhs
- des provisions d'anticipation des impacts Covid-19 de 105 Mdhs

Dans ce contexte, le taux de couverture global du Crédit du Maroc s'établit à 94,8%, en hausse annuelle de +2,1 points.

3. COMPTES SOCIAUX : COMPTE DE RÉSULTAT DU CRÉDIT DU MAROC

Le résultat net social enregistre une baisse de -75,6% pour s'établir à 99 Mdhs à fin décembre 2020 avec l'intégration du don au fonds Covid-19.

- Le PNB baisse légèrement à 2 246 Mdhs impacté par le recul de la marge sur commissions
- Les charges générales d'exploitation baissent de -2,9% à 1 225 Mdhs
- Le coût du risque social progresse de +183,7% à 633 Mdhs intégrant une dotation de provisions pour risques généraux de 272,5 Mdhs
- Le résultat non courant s'établit à -113 Mdhs et intègre la contribution au fonds Covid-19 de 85 Mdhs.

Chiffres en Mdhs	déc-19	déc-20	Variation %
Produit net bancaire	2 254	2 246	-0,4%
Marge d'intérêts	1 749	1 754	0,3%
Marge sur financements participatifs	4	14	220,4%
Marge sur commissions	333	295	-11,3%
Résultat opérations de marché	196	209	6,9%
Divers PNB	-29	-27	-5,5%
Autres produits et charges non bancaires	30	22	-28,2%
Charges générales d'exploitation	-1 262	-1 225	-2,9%
Résultat brut d'exploitation	1 023	1 043	1,9%
Coût du risque	223	633	183,7%
Résultat courant	799	409	-48,8%
Résultat non courant	-129	-113	-0,1
Impôts	-264	-197	-25,4%
Résultat net	406	99	-75,6%
Coefficient d'exploitation	56,0%	54,5%	-1,4 point

4. COMPTES DES FILIALES

a. Crédit du Maroc Assurances

Crédit du Maroc Assurances a réalisé un PNB de 62 Mdhs en baisse annuelle de -7,6%.

Les charges générales d'exploitation enregistrent une hausse annuelle de +0,3 Mdh en lien principalement avec l'augmentation des charges de personnel.

Le résultat net s'établit à 39,6 Mdhs en recul de -9,1%.

Chiffres en Mdhs	Réalizations		%
	déc-19	déc-20	
Produit net bancaire	67,1	62,0	-7,6%
Charges générales d'exploitation	-2,1	-2,4	13,6%
Résultat brut d'exploitation	65,0	59,6	-8,3%
Résultat net	43,6	39,6	-9,1%

b. Crédit du Maroc Leasing et Factoring

Le PNB du Crédit du Maroc Leasing et Factoring enregistre une hausse annuelle de +3,7% :

- le PNB de l'activité leasing progresse de +8,6%
- le PNB de l'activité factoring se contracte, quant à lui, de -21,3%.

Les frais généraux baissent de -3,1% du fait de l'apurement des provisions pour charges à payer sur les exercices antérieurs.

Le coût du risque s'établit à 22,7 Mdhs à fin décembre 2020.

Le résultat net à fin décembre 2020 s'élève à 15,6 Mdhs en hausse de +54,6% et profitant de la baisse de l'IS social combinée à l'impact positif des impôts différés.

Chiffres en Mdhs	Réalizations		%
	déc-19	déc-20	
Produit net bancaire Leasing	48,1	52,3	8,6%
Produit net bancaire Factoring	9,5	7,5	-21,3%
Produit net bancaire	57,6	59,8	3,7%
Charges générales d'exploitation	-21,1	-20,5	-3,1%
Résultat brut d'exploitation	36,5	39,3	7,7%
Coût du risque	-20,1	-22,7	12,9%
Résultat net	10,1	15,6	54,6%

c. Crédit du Maroc Offshore

CDM offshore réalise un PNB en progression de +23,9% bénéficiant de l'augmentation de la marge nette d'intérêt. Les charges générales d'exploitation s'élèvent à 3,7 Mdhs et restent stables par rapport à leur niveau de 2019. Le coût du risque atterrit à 3,8 Mdhs.

Le résultat net affiche une progression annuelle de +10,4% profitant du bon comportement de la marge nette d'intérêt.

Chiffres en Mdhs	Réalizations		%
	déc-19	déc-20	
Produit net bancaire	17,7	21,9	23,9%
Charges générales d'exploitation	-3,2	-3,2	-0,7%
Résultat brut d'exploitation	14,5	18,7	29,3%
Coût du risque	-0,9	-3,8	>100%
Résultat net	8,5	9,4	10,4%

d. Crédit du Maroc Patrimoine

Crédit du Maroc Patrimoine affiche un PNB en hausse de +15,0% pour s'établir à 19,0 Mdhs. Cette performance est portée par le bon démarrage de l'année commerciale. Les charges générales d'exploitation enregistrent une hausse annuelle de +4,2% pour s'établir à 6,6 Mdhs. Le résultat net progresse de 20,6% par rapport à 2019.

Chiffres en Mdhs	Réalizations		%
	déc-19	déc-20	
Produit net bancaire	16,6	19,0	15,0%
Charges générales d'exploitation	-6,4	-6,6	4,2%
Résultat brut d'exploitation	10,2	12,4	21,7%
Résultat net	7,2	8,7	20,6%

e. Crédit du Maroc Capital

Crédit du Maroc Capital affiche une PNB de 9,7 Mdhs en progression de +5,1% par rapport à décembre 2019.

Les charges générales d'exploitation enregistrent une baisse de -10,6%.

Le résultat net se replie à 3,8 Mdhs. Pour rappel, le résultat net de l'année 2019 a été porté une plus-value de cession d'un bien immobilier de 7,3 Mdhs.

Chiffres en Mdhs	Réalizations		%
	déc-19	déc-20	
Produit net bancaire	9,3	9,7	5,1%
Charges générales d'exploitation	-6,5	-5,8	-10,6%
Résultat brut d'exploitation	2,8	4,0	41,4%
Résultat net	7,8	3,8	-52,0%

f. Société Immobilière et Financière Marocaine (SIFIM)

Chiffres en Mdhs	Réalizations		%
	déc-19	déc-20	
Produit net bancaire	3,2	4,7	44,9%
Charges générales d'exploitation	-2,4	-0,6	-76,2%
Résultat brut d'exploitation	0,8	4,1	393,8%
Résultat net	-1,5	-3,0	99,4%

Le PNB enregistre une plus-value latente sur titres de placement de 4,7 Mdhs.

Les charges générales d'exploitation affichent une forte baisse de -76,2%.

Le résultat net d'exploitation ressort déficitaire de -3,0 Mdhs.

g. Fenêtre participative Arreda

Le PNB de l'activité Arreda ressort à 14,3 Mdhs en hausse de +221,6%, porté principalement par la croissance des financements Mourabaha.

Les charges générales d'exploitation enregistrent une hausse de +16,0%.

Le coût du risque s'élève à 2,1 Mdhs constitué d'une provision pour risques généraux liée à l'absence de l'assurance décès invalidité sur les encours Mourabaha.

Le résultat net ressort à -7,5 Mdhs.

Chiffres en Mdhs	déc-19	déc-20	Variation %
Produit net bancaire	4 458	14 337	+221,6%
Marge nette d'intérêt	4 408	14 122	+220,4%
Marge sur commission	50	215	+329,2%
Résultat opérations de marché	-	-	-
Divers PNB	-	-	-
Charges générales d'exploitation	20 803	24 128	+16,0%
Résultat brut d'exploitation	-16 345	-9 792	+40,1%
Coût du risque	-	2 123	+100,0%
Résultat d'exploitation	-16 345	-11 915	+27,1%
Résultat avant Impôt	-16 345	-11 915	+27,1%
Impôts	-6 048	-4 409	+27,1%
Résultat net	-10 297	-7 506	+27,1%

Perspectives d'avenir

Une année 2020 marquée par de grandes réalisations du projet d'entreprise Tajdid 2022 malgré les impacts de la crise sanitaire

Le Crédit du Maroc s'est pleinement inscrit dans l'élan national voulu et initié par sa Majesté le Roi Mohammed VI, que Dieu L'Assiste, et a consacré 85 millions de dirhams au Fonds spécial pour la gestion de la pandémie du Coronavirus (Covid-19). Crédit du Maroc s'est ainsi mobilisé aux côtés des pouvoirs publics pour faire face aux dépenses sanitaires exceptionnelles du Royaume et soutenir les secteurs d'activité en difficulté et affirme ainsi son engagement en tant qu'opérateur économique responsable.

Crédit du Maroc s'est mobilisé, dès le début de la crise, pour garantir la sécurité de ses collaborateurs, de ses clients et de ses partenaires tout en maintenant les activités essentielles pour l'ensemble de sa clientèle.

En outre, Crédit du Maroc a su adapter son organisation au service des clients. Ainsi, dans la continuité du plan de sollicitation client du 2^{ème} trimestre 2020 qui a concerné plus de 300 000 clients, Crédit du Maroc a mis en place un plan de relance adapté aux besoins de chaque segment de clientèle : en cohérence avec le plan de relance national, Crédit du Maroc a mis en œuvre, à partir du troisième trimestre 2020, un plan d'actions adapté pour accompagner ses clients particuliers, professionnels et entreprises dans la réalisation de leurs projets et a ainsi contribué à la relance de la consommation des ménages et de la production des entreprises. Dans ce cadre, les entreprises touchées par la crise ont pu bénéficier du report du règlement des échéances des crédits moyen terme et leasing et des nouveaux produits entrant dans le dispositif de la SNGFE (ex Caisse Centrale de Garantie).

Sur le plan sociétal, Crédit du Maroc a intégré le Global Compact, la plus importante initiative internationale d'engagement volontaire en matière de développement durable. Cette adhésion vient confirmer l'engagement du Crédit du Maroc pour une croissance durable et vise à inciter les entreprises et organisations à s'engager et à promouvoir dix principes relatifs au respect des droits humains, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. Ainsi, Crédit du Maroc confirme son engagement sociétal et son implication dans la construction d'un environnement éthique et responsable des affaires.

Malgré le contexte de crise sanitaire, Crédit du Maroc a poursuivi la mise en œuvre de son projet d'entreprise « Tajdid 2022 » et a réalisé une avancée majeure dans la transformation de ses quatre fondations :

- La poursuite de la construction du nouveau siège « les Arènes », symbole de la transformation du Crédit du Maroc, au-delà du projet immobilier.
- Le lancement du changement de système d'information qui vise à mettre les processus métiers, les fonctionnalités et services client aux meilleurs standards du marché, de faciliter les transformations futures, notamment digitales, d'améliorer le « time to market » et d'assurer la fiabilité des opérations de la demande du client jusqu'à son exécution.
- Le nouveau modèle de distribution, programme de transformation globale qui changera profondément la manière d'interagir avec les clients et la façon de travailler en agence.
- L'accélération sur le digital pour répondre aux attentes accrues des clients sur les services d'e-banking, de mobile banking ou encore de paiement mobile, et à celles des collaborateurs avec notamment le déploiement de nouveaux outils collaboratifs.

Proposition d'affectation du résultat

PROPOSITION D'AFFECTATION DU RÉSULTAT

Le Directoire propose d'affecter le bénéfice net de l'exercice 2020 comme suit :

• bénéfice net	99 010 092,36 dirhams
• report à nouveau antérieur	1 021 416 721,07 dirhams
• bénéfice distribuable	1 120 426 813,43 dirhams
• dividendes	-49 509 523,70 dirhams
• solde à reporter à nouveau	1 070 917 289,73 dirhams

En conséquence de cette affectation, il sera attribué à chacune des 10 881 214 actions composant le capital social, un dividende brut de 4,55 dirhams (quatre dirhams et cinquante-cinq centimes) par action.

Le taux de distribution du résultat 2020 sera ainsi de 50,00%.

Liste des mandats des membres du Conseil de Surveillance

LISTE DES MANDATS DES MEMBRES DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

Ismail Fassi-Fihri – Président du Conseil de Surveillance

Principaux mandats occupés :

SOCIÉTÉ	MANDATS
CCCM	Administrateur
CEMA-BOIS DE L'ATLAS	Administrateur
CEMA GABON	Administrateur
CMPE	Administrateur
COMICOM	Administrateur
DIMATEQ SA	Administrateur
JAMA AUTO	Administrateur
MAFACO	Administrateur
MORY & CIE MAROC	Administrateur
RYAD AUTO	Administrateur
SCIM-CHIMIQUE	Administrateur
SICAL	Administrateur
SOCIETE INDUSTRIELLE DE BEAULIEU	Administrateur
SOCIETE MAROCAINE DES COMPTEURS –SMCV	Administrateur
SMEIA	Administrateur
SMM-SOCODAM-DAVUM	Administrateur
SOMADIR	Administrateur
FONDATION NEJJARINE	Administrateur / Trésorier
SOCIETE MAROCAINE CHARBONNIERE ET MARITIME	Directeur général délégué

François-Edouard Drion – Vice-Président du Conseil

Principaux mandats occupés :

SOCIÉTÉ	MANDATS
Crédit Agricole Creditor Insurance (CACI)	Administrateur
Crédit Agricole Bank Polska	Président du Conseil de Surveillance
Crédit Agricole Egypt SAE	Administrateur
Crédit Agricole Italia	Administrateur, Membre du Comité Exécutif
Crédit Agricole Payment Services	Administrateur
IUB HOLDING	Président SAS à Associé Unique
Crédit Agricole Bank Ukraine	Président du Conseil de Surveillance

Naziha Belkeziz – Membre indépendant

Principaux mandats occupés :

ASSOCIATION	MANDATS
Association « Banque Alimentaire »	Administrateur
Association « Réseau Entreprendre Maroc »	Administrateur
Association « Education for Employment Maroc »	Administrateur et trésorière

Nada Biaz – Membre indépendant

Principaux mandats occupés :

SOCIÉTÉ	MANDATS
Ecole Nationale Supérieure de l'Administration (ENSA)	Administrateur
International Advisory Board de Neoma Business School (France)	Membre du Conseil International
International Advisory Board de ESCP Europe (France)	Membre du Conseil International
Islamic Research and Training Institute (Jeddah)	Board of Trestees member
Conseil National de Coordination de l'Enseignement Supérieur	Membre du Conseil

Marc Didier – Membre du Conseil

Principaux mandats occupés :

SOCIÉTÉ/ASSOCIATION	MANDATS
Crédit Agricole Mutuel Pyrénées Gascogne	Président du Conseil d'administration
Caisse locale de Crédit Agricole Armagnac	Vice-Président
SAS CA Chèques	Administrateur
BANKOA	Administrateur
IFCAM	Administrateur
PACIFICA	Administrateur
Grand Sud-Ouest Capital	Administrateur
GSO Innovation SAS	Administrateur
Crédit Agricole Assurances	Administrateur
Fondation Crédit Agricole Pyrénées Gascogne	Président
Association Ecole Territoriale pour l'Innovation et la Coopération	Président
Association Handicap et Emploi Crédit Agricole	Administrateur
Association des Présidents de Caisse régionale	Administrateur
Fonds de dotation INDARRA	Administrateur
SOCIETE MAROCAINE CHARBONNIERE ET MARITIME	Directeur général délégué

Habiba Laklalech – Membre indépendant

Principaux mandats occupés :

SOCIÉTÉ	MANDATS
Atlas Servair	Présidente du Conseil d'Administration
Aerotechnic Industries	Présidente du Conseil d'Administration
RAM Express	Administrateur
Atlas Hotels & Resorts	Administrateur
Fenie Brossette	Administrateur indépendant et membre du Comité Stratégique et Investissements

Olivier Nicolas – Membre du Conseil

Principaux mandats occupés :

SOCIÉTÉ	MANDATS
Crédit Agricole Titres	Administrateur

Gérard Ouvrier-Buffer – Membre du Conseil

Principaux mandats occupés :

SOCIÉTÉ	MANDATS
Caisse régionale Haute-Loire	Directeur général
Crédit Agricole S.A.	Administrateur
COFAM (filiale de la CR LHL)	Président du Conseil d'Administration
Square Habitat Crédit Agricole Loire Haute-Loire	Administrateur
EDOKIAL	Administrateur
Le Village By CA Loire Haute-Loire	Président du Conseil d'Administration
La Fondation d'Entreprise CA Loire Haute-Loire pour l'innovation	Administrateur
FOREZ-VELAY	Administrateur
SAS Rue La Boétie	Administrateur
SACAM Participations	Administrateur
Crédit Agricole Immobilier	Président du Conseil d'Administration
Uni-Médias	Membre du Conseil de gestion
Fédération nationale du Crédit Agricole	Membre du bureau fédéral – Vice-président
Fondation de l'Université Jean Monnet de Saint-Etienne	Représentant permanent de CRCALHL et Trésorier

Hervé Varillon – Membre du Conseil

Principaux mandats occupés :

SOCIÉTÉ	MANDATS
Crédit Agricole Leasing et Factoring	Directeur général
Crédit Agricole	Membre du Comité de Direction
AUXIFIP	Président du Conseil d'Administration
FINAMUR	Président du Conseil d'Administration
LIXXBAIL	Président du Conseil d'Administration
LIXXCREDIT	Président du Conseil d'Administration
Unifergie	Président du Conseil d'Administration
EUROFACTOR Hispania	Président directeur général
EFL	Président du Conseil de Surveillance
Eurofactor Italia	Président du Conseil d'Administration
Crédit Agricole Leasing Italia	Administrateur
LESICA	Représentant permanent de Crédit Agricole Leasing et Factoring
Eurofactor GmbH	Président du Beirat
Association Française des Sociétés Financières	Membre du Conseil
Crédit Agricole Immobilier	Administrateur
Crédit Agricole Leasing et Factoring Sucursal Em Portugal	Président directeur général
GSA Ltd	Administrateur
FONDATION NEJJARINE	Administrateur / Trésorier
SOCIETE MAROCAINE CHARBONNIERE ET MARITIME	Directeur général délégué

Cyril Meilland – Représentant du Crédit Agricole SA

Monsieur Cyril Meilland n'a jamais été administrateur de société. Il est seulement Gérant d'une Société Civile Immobilière familiale.

 مصرف المغرب
CRÉDIT DU MAROC
Toute une banque pour vous



RAPPORT | 20 ESG | 20

— Sommaire

• ÉDITO	4
• À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT	6
• PÉRIMÈTRE DE REPORTING	7
• MODÈLE DE CRÉATION DE VALEUR	8

ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX : ENVIRONNEMENT, SOCIAL, GOUVERNANCE 11

• À PROPOS DU CRÉDIT DU MAROC	12
- PROFIL	12
- STRATÉGIE	13
- STRATÉGIE EN MATIÈRE DE RSE : OBJECTIFS ET ENGAGEMENTS	15
- CONTRIBUTION DE CRÉDIT DU MAROC AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	17
• POLITIQUE DE DURABILITÉ	19
- L'APPROCHE DU DIALOGUE	19
- LES PARTIES PRENANTES DE CRÉDIT DU MAROC	20
- MATÉRIALITÉ DES ENJEUX ESG	13
- FEUILLE DE ROUTE ESG DE CRÉDIT DU MAROC	25
- IMPACT SUR LES COMMUNAUTÉS LOCALES	25

ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES : ENVIRONNEMENT, SOCIAL, GOUVERNANCE 35

• EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	36
- POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE	36
- RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL	38
- LITIGES ENVIRONNEMENTAUX	41
• NOTRE RELATION AVEC NOS SALARIÉS	42
- PRATIQUES RH	42
- DIVERSITÉ ET LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION	49
- LIBERTÉ SYNDICALE ET NÉGOCIATION COLLECTIVE	53
- SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL	53
• GOUVERNANCE	54
- MEMBRES DE L'ORGANE DE GOUVERNANCE ET COMITÉS SPÉCIALISÉS	54
- CRITÈRES D'INDÉPENDANCE	57
- MEMBRES DU DIRECTOIRE	59
- PARITÉ ET REPRÉSENTATION DES PARTIES PRENANTES	60
- FONCTIONNEMENT DE L'ORGANE DE GOUVERNANCE ET RELATIONS AVEC LES ACTIONNAIRES	61
- GOUVERNANCE DE L'ÉTHIQUE	64
• RÉPONSE À LA PANDÉMIE DE LA COVID-19	66

GLOSSAIRE 69

INDEX AMMC 72

• ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION	73
• INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES	73
• INFORMATIONS SOCIALES	74
• GOUVERNANCE	75
• INFORMATIONS SUR LES PARTIES PRENANTES	75
• AUTRES	74

TABLEAU DES INDICATEURS ESG 77

Édito

Depuis un an, le monde n'est plus celui que nous connaissions. En 2020, l'humanité a été, et demeure, confrontée à une crise sanitaire inédite et de grande ampleur dont les conséquences, tant économiques que sociales, sont ressenties par tous.

Dès le début de la crise, Crédit du Maroc s'est donné comme priorité d'assurer la sécurité de ses collaborateurs, de ses clients et de ses partenaires. La Banque s'est également attachée à maintenir les activités essentielles pour l'ensemble de sa clientèle. Cette crise sans précédent a aussi généré de nouvelles attentes des clients. La Banque a mobilisé ses compétences humaines et sa solidité financière pour accompagner sa clientèle en adoptant les mesures nécessaires au service du rétablissement de l'économie. De nouveau, Crédit du Maroc s'est affirmé comme une banque utile à ses clients relevant chaque jour le défi d'être là pour eux, avec force et détermination, tout en préservant l'équilibre qui consolidera encore sa solidité, sa résilience et sa capacité à concourir à la prospérité collective.

Fort de sa volonté affirmée d'intégrer la RSE à l'ensemble de sa stratégie, le Groupe Crédit Agricole S.A., maison mère de Crédit du Maroc, a défini en 2019 sa Raison d'Être, applicable à l'ensemble de ses entités autour d'un projet commun fédérateur et mobilisateur : « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ».

Cette Raison d'Être, désormais formalisée dans le nouveau projet d'entreprise de Crédit du Maroc, baptisé « Tajdid 2022 », démarré en 2020, permet de donner de la vision et du sens aux ambitions et choix stratégiques fondamentaux qui ont été décidés et apporte une réponse cohérente et durable pour faire face à un environnement de plus en plus changeant.

Trois piliers stratégiques caractérisent « Tajdid 2022 » et viennent en déploiement de notre Raison d'Être. Il s'agit d'un projet Client qui s'appuie sur un modèle de banque universelle de proximité et sur la diversité des expertises de Crédit du Maroc, avec pour objectif la satisfaction de ses clients érigée en une priorité absolue ; d'un projet Humain qui permet d'exprimer et de développer le potentiel des femmes et des hommes de la Banque et d'un projet sociétal, avec un positionnement clair en termes de banque verte, responsable et inclusive. Cet ancrage de l'utilité sociétale dans l'ensemble de nos activités, métiers et processus marque notre volonté de contribuer au progrès humain, en nous inscrivant résolument dans les objectifs de développement durable définis par les Nations Unies afin d'ouvrir la voie à un monde meilleur et plus résilient.

C'est ainsi qu'en 2020, Crédit du Maroc a signé son adhésion au Global Compact. Cette adhésion vient confirmer l'engagement de la Banque pour le développement durable, porté par sa Raison d'Être

et s'inscrit dans la suite logique à l'action que nous déployons depuis de nombreuses années, d'être un acteur d'une société durable, et de nous appuyer sur le dialogue pour identifier et mettre en place les solutions qui sont requises et ainsi créer l'impact économique, social et environnemental le plus positif dans les domaines qui comptent le plus pour nos clients, nos collaborateurs et notre territoire.

Vous trouverez dans ce rapport ESG, publié pour la deuxième année consécutive, des informations sur les mesures prises par notre Banque pour construire un avenir durable et inclusif et favoriser les progrès par rapport aux questions environnementales, sociales et de gouvernance d'importance pour nos parties prenantes. L'objectif de ce rapport est de rendre compte des performances de durabilité de Crédit du Maroc tout en vous offrant une vision holistique des défis et des opportunités que nous rencontrons, les progrès que nous avons réalisés et les perspectives d'avenir.

Nos orientations et choix stratégiques nous permettent d'introduire des transformations significatives pour améliorer nos rendements financiers, en tenant compte d'un appétit au risque modéré, tout en pilotant nos enjeux de durabilité les plus significatifs. Ces transformations permettront à notre Banque d'opérer une accélération

déterminante sur le digital, d'installer un nouveau modèle de distribution 100 % humain 100 % digital, d'améliorer significativement notre efficacité relationnelle et opérationnelle, de consolider notre solidité financière, notre culture de la conformité et notre maîtrise des risques.

La maturité de notre démarche de durabilité, grâce aux différentes notations, Reporting ESG, audit RSE, démarche FReD dont les résultats sont audités par un commissaire aux comptes, nous ont mis sur la voie de l'amélioration continue.

Pour conclure, et sachant que la crise de la Covid-19 aura des conséquences durables sur la société, ses citoyens et ses acteurs économiques, nous tenons à réaffirmer l'engagement et la détermination de la Banque et de toutes ses forces vives à accompagner ses parties prenantes et à tenir compte de leurs attentes. Au Crédit du Maroc, nous plaçons l'humain au cœur de nos priorités et c'est ainsi que nous apportons notre pierre à l'édifice au développement collectif. Fort de ses orientations stratégiques, Crédit du Maroc dispose de tous les atouts pour faire, d'ici 2022, de son ambition une réalité : être la banque préférée de ses clients, utile, responsable et performante portée par l'engagement de ses collaborateurs.

Nous vous en souhaitons une bonne lecture.



Bernard Muselet
Président du Directoire



Ismaïl Fassi-Fihri
Président du Conseil de Surveillance

À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT

Nom du rapport	Rapport ESG 2020 - Crédit du Maroc
Période de reporting	Du 2020/01/01 au 2020/12/31
Description du rapport	Crédit du Maroc publie, en 2021, son deuxième rapport ESG relatif à l'exercice 2020. Ce rapport, consacré aux performances environnementales, sociales et de gouvernance de la Banque, répond aux exigences de la circulaire de l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux (« AMMC ») n19-03° du 20 février 2019 relative aux opérations et informations financières.
Date de publication du rapport	2021
Format du rapport	Ce rapport est disponible en format digital. Le contenu du rapport pourra également être téléchargé sous forme de fichier PDF.
Reporting RSE	Crédit du Maroc publie des indicateurs clés de performance financière ainsi que des informations qualitatives sur le développement durable dans son rapport ESG 2020.
Matérialité	Dans ce rapport, est produite une matrice de matérialité, fruit d'un travail réalisé par une agence de notation. Une étude de matérialité sera déployée prochainement pour prendre en compte l'évolution des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance de Crédit du Maroc.
Périmètre du rapport	Le rapport concerne exclusivement les activités de Crédit du Maroc. Aucune autre activité à part celle de Crédit du Maroc n'est consolidée dans le cadre de ce rapport. Les indicateurs de performance clés présentés concernent par conséquent les activités poursuivies. Les données financières de l'entreprise ont été extraites du rapport de gestion 2020 et n'ont pas été modifiées. Des liens sont disponibles dans la version digitale de ce rapport pour accéder directement aux données financières.
KPI, méthodes de collecte de données, bases de calcul	Les indicateurs de performance clés permettent au Crédit du Maroc de suivre ses performances environnementales et sociales. La mesure du progrès permet d'identifier le potentiel d'amélioration de ses rendements. La Banque utilise son système de reporting pour collecter les données extra-financières nécessaires à la génération d'indicateurs de performance relatifs à la santé, à la sécurité de ses collaborateurs et à la protection de l'environnement. Les indicateurs de performance sont calculés et publiés conformément aux exigences de l'AMMC et, pour certains, en relation avec le Global Reporting Initiative. Les indicateurs de performance sont généralement divulgués par Crédit du Maroc sur une période de trois ans.
Assurance fournie par un tiers	Crédit du Maroc n'a pas encore mis en place un système d'assurance de son reporting ESG.
Autorité Marocaine du Marché des Capitaux	Ce rapport respecte les exigences de la circulaire de l'AMMC n19/03° en matière de Reporting ESG.
Pacte mondial des Nations Unies et Global Reporting Initiative	Ce rapport permet, aussi, de communiquer sur la mise en œuvre des principes du Pacte Mondial des Nations Unies (Global Compact), dont Crédit du Maroc est signataire depuis le 7 juillet 2020.
Objectifs de développement durable des Nations	Dans ce rapport, Crédit du Maroc présente sa contribution à la mise en œuvre des objectifs de développement durable des Nations Unies.
Terminologie utilisée	Ce rapport contient un glossaire portant explication sur la terminologie utilisée ou sur les abréviations.
Déclarations relatives à l'avenir	Ce rapport contient des déclarations relatives à l'avenir. Ces déclarations sont basées sur les estimations actuelles du Management concernant les développements futurs. Ces déclarations ne doivent pas être interprétées comme des garanties quant à leur réalisation future.
Rapports de l'année précédente	Crédit du Maroc publie pour la deuxième année un rapport ESG. Le premier, publié en février 2020, a concerné l'exercice 2019. Celui-ci, relatif à l'exercice 2020, est publié durant le premier trimestre 2021.

PÉRIMÈTRE DE REPORTING

Crédit du Maroc publie, en 2020, son deuxième rapport ESG relatif à l'exercice 2020. Ce rapport, consacré à ses performances environnementales, sociales et de gouvernance, répond aux exigences de la circulaire 03-19 de l'AMMC.

L'index AMMC, innovation majeure de ce rapport, documente l'option *Comply or Explain* grâce au concours d'un cabinet externe, Disklosure IT.

- Tous les commentaires sur notre rapport de développement durable et sur notre politique ESG sont les bienvenus à l'adresse mail : **Wafa.Sahil@ca-cdm.ma**
- Crédit du Maroc est désormais engagé dans un processus de

production d'un rapport annuel sur le développement durable.

- Aucune fusion ou acquisition n'est intervenue au cours de l'exercice 2020 par rapport aux années précédentes. Aucun changement dans la nature des activités commerciales ou dans les méthodes de mesure des indicateurs n'a eu lieu.
- Crédit du Maroc a établi un processus organisationnel permettant de confier le pilotage de l'ESG à une entité RSE dépendant du Secrétariat Général de Crédit du Maroc rattaché au Président du Directoire.

Étapes suivies pour l'élaboration du rapport ESG

Le présent rapport a été conçu selon les exigences de l'AMMC.

- Cycle de Reporting ESG : annuel
- Date de début de la période de reporting : 01/01/2020
- Date de fin de la période de reporting : 31/12/2020
- Date de publication du rapport précédent : février 2020



MODÈLE DE CRÉATION DE VALEUR

Notre valeur ajoutée partagée

Notre mission est de contribuer à la réussite de nos clients et de les aider à réaliser leurs objectifs à toutes les étapes de leur vie. Crédit du Maroc ne ménage aucun effort afin d'offrir une expérience client et salarié réussie. L'organisation de Crédit du Maroc vise à placer l'humain au centre des préoccupations de la Banque. Pour aller de l'avant, nous utilisons les nouvelles technologies afin d'améliorer nos processus, d'accroître la productivité, et de libérer le temps de travail de nos salariés afin de leur permettre de se concentrer sur les tâches à forte valeur ajoutée et de répondre efficacement à un éventail élargi des besoins des clients. Nous accompagnons nos salariés de manière à ce qu'ils montent en compétence et acquièrent de nouvelles aptitudes. En tant qu'entreprise définie par sa Raison d'Etre, Crédit

ÊTRE ACTEUR D'UNE SOCIÉTÉ DURABLE

NOTRE RAISON D'ÊTRE

Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société

NOS TALENTS

2 539
collaborateurs
Groupe Crédit
du Maroc

NOTRE GOUVERNANCE

Une gouvernance éclairée par un conseil de surveillance, organe de contrôle, et un directoire, organe de gestion



NOS RESSOURCES

NOTRE RÉSEAU

345 Agences
304 Agences de proximité
10 Espaces Maskane
12 Espaces Arreda
10 Espaces Banque Privée
9 Directions régionales
9 Centres d'affaires



NOTRE CAPITAL

78,7 % Crédit Agricole SA
10,7 % Wafa Assurance
10,6 % Divers actionnaires



NOS FILIALES

 CRÉDIT DU MAROC ASSURANCES

 CRÉDIT DU MAROC LEASING & FACTORING

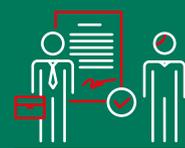
 CRÉDIT DU MAROC BANQUE OFFSHORE

 CRÉDIT DU MAROC PATRIMOINE

 CRÉDIT DU MAROC CAPITAL

 SIFIM CRÉDIT DU MAROC

ACCOMPAGNER ET CONSEILLER NOS CLIENTS DANS LEURS MOMENTS DE VIE



NOS ACTIVITÉS

ÉLABORER DES SOLUTIONS D'INVESTISSEMENT



NOTRE AMBITION

Être la banque préférée de ses clients portée par l'engagement de ses collaborateurs

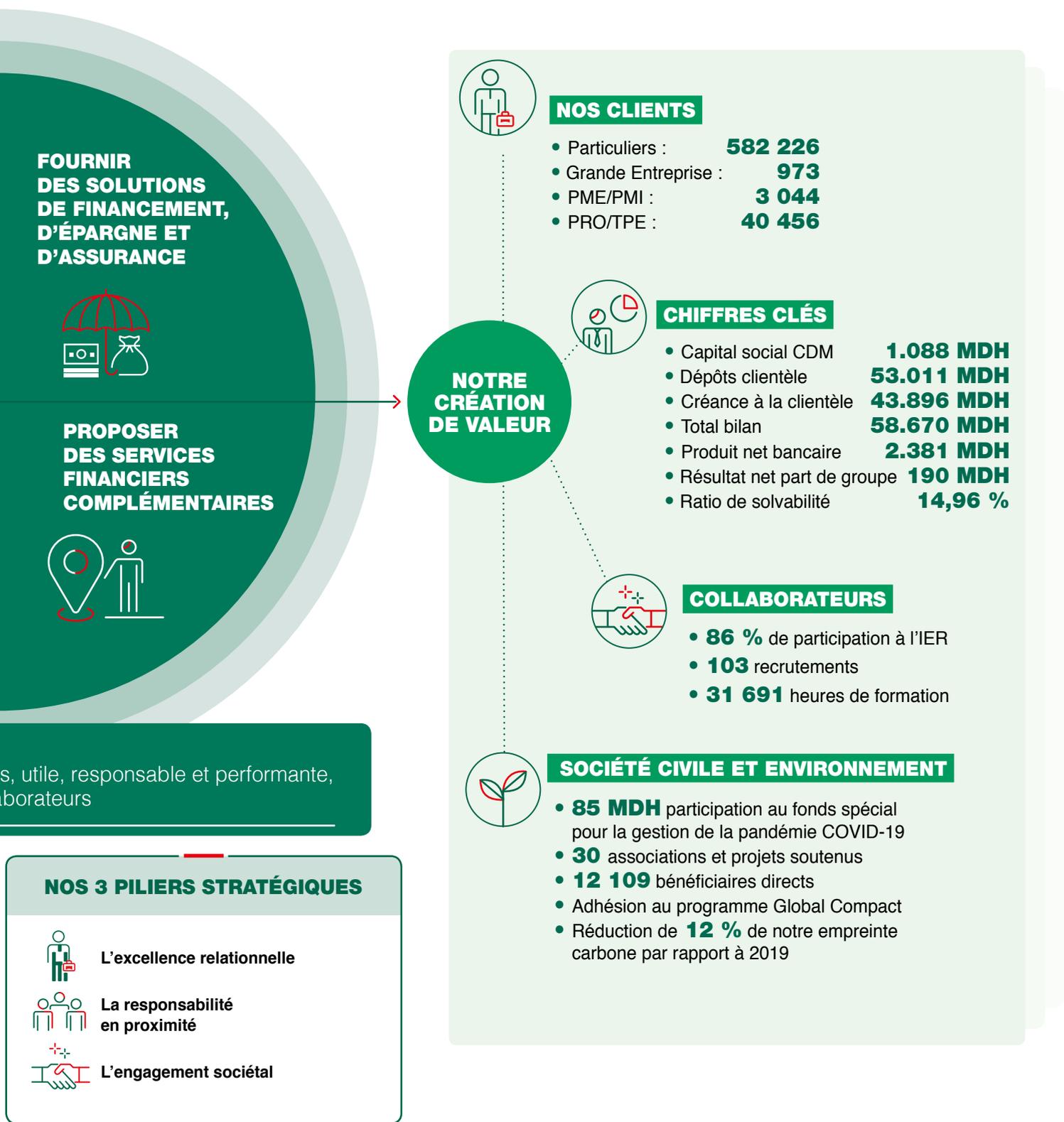
NOS ENGAGEMENTS FORTS

- L'**utilité** au service de nos clients
- La **solidité** et la diversité de nos expertises
- La **protection** des intérêts et des avoirs de nos clients
- La **responsabilité** humaine au cœur de notre modèle
- Le **soutien** à l'économie et à la cohésion sociale
- L'**accompagnement** de la transition énergétique et des initiatives écologiques

du Maroc entreprend d'intervenir de manière socialement responsable pour la création de valeur pérenne et s'engage à fournir des produits et services écoresponsables à même de satisfaire ses clients, sans porter atteinte à l'environnement. Cette création de valeur partagée nous permet de créer de la valeur économique tout en créant de la valeur sociale.

Comment nos capitaux et nos ressources participent-ils à la création de valeur au profit de nos clients, nos actionnaires, nos collaborateurs et pour la société civile et l'environnement ?

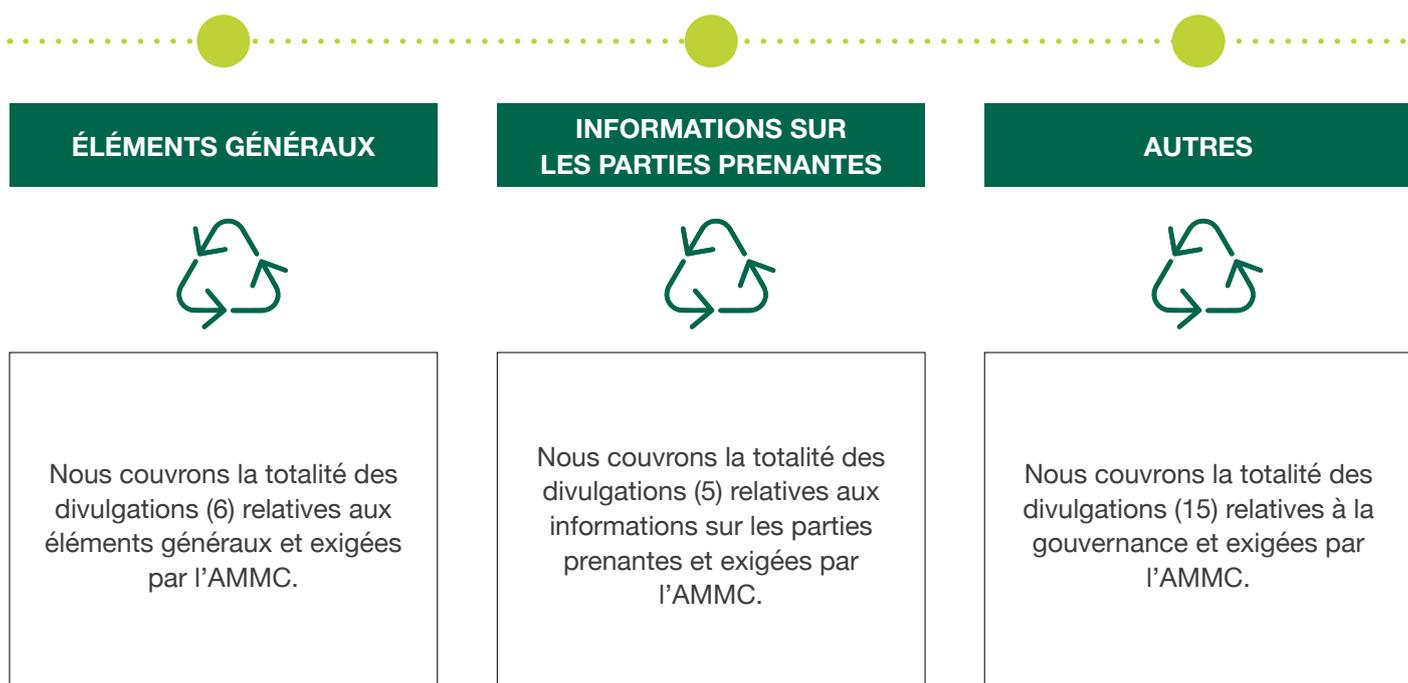
Le schéma ci-dessous permet de visualiser la création de valeur de notre Banque pour toutes ses parties prenantes.



Éléments généraux

ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX : ENVIRONNEMENT, SOCIAL, GOUVERNANCE

Cette partie du rapport est relative aux éléments généraux, aux informations sur les parties prenantes ainsi que la partie intitulée Autres est dédiée aux objectifs et engagements des émetteurs.



PROFIL

LA PLURI-SPÉCIALITÉ AU SERVICE DE NOS CLIENTS

Crédit du Maroc est une filiale du Groupe Crédit Agricole S.A., leader européen des services bancaires et financiers, 1^{ère} banque européenne par Tier1, 1^{ère} banque de proximité en Europe, 1^{er} bancassureur en Europe et 1^{er} gestionnaire d'actifs en Europe avec 52 millions de clients sur 48 pays et plus de 142.000 collaborateurs.

L'affiliation au Groupe Crédit Agricole S.A. confère au Crédit du Maroc un atout commercial majeur de par son ouverture à l'international et offre à ses clients son approche globale, riche d'expertises éprouvées. Son modèle de banque universelle de proximité et les synergies de tous les métiers du Groupe Crédit Agricole S.A. apportent une diversité d'expertise pour Crédit du Maroc pour faire de la Banque un partenaire privilégié de ses clients de toutes tailles et dans tous les secteurs.

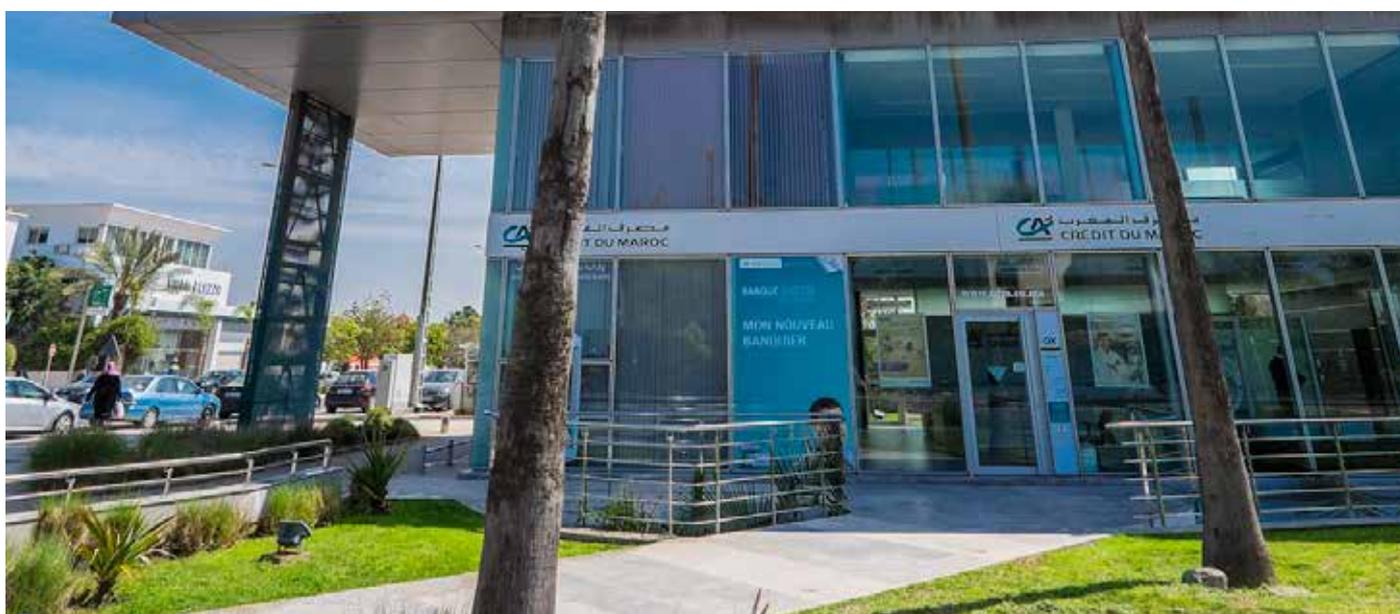
Crédit du Maroc est une banque dont le siège social est basé à Casablanca, créée en 1929 en tant que

succursale marocaine du Crédit Lyonnais, lequel a été rebaptisé Crédit Lyonnais Maroc en 1963, puis Crédit du Maroc en 1966. Crédit du Maroc est la cinquième banque du Maroc, avec un encours total de 43,9 milliards de dirhams à fin décembre 2020 et une part de marché de 4,77 % en termes de prêts et de 4,41 % en termes de dépôts au Maroc.

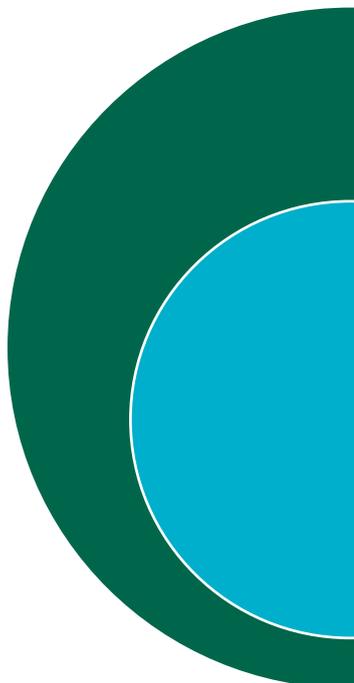
Banque universelle et généraliste qui s'adresse à tous les segments de clients : particuliers, professionnels, agriculteurs et entreprises, Crédit du Maroc propose des offres sur mesure qui répondent à tous les besoins des clients, des services bancaires au quotidien jusqu'à la banque de financement et d'investissement en passant par les financements, l'épargne, la bancassurance, la gestion d'actifs, le leasing et le factoring, les zones d'accélération industrielle, la banque privée et la fenêtre participative « Arreda ».

Sa politique de croissance, son réseau commercial étoffé à travers tout le Royaume du Maroc (314 points de vente) et la mobilisation de ses forces vives s'appuient sur un grand pouvoir d'innovation orienté vers la satisfaction de ses clients.

		2020	2019	2018
Nombre total d'employés	Employés	2 539	2 590	2 562
Nombre total de sites d'activités	Sites	314	314	314



TENDANCES DE DURABILITÉ DANS LE SECTEUR BANCAIRE

	Performance environnementale- Climat	<ul style="list-style-type: none"> • Atténuation du changement climatique adaptation et planification de la résilience • Minimiser l'utilisation des ressources naturelles (y compris l'énergie)
	Socio-économique	<ul style="list-style-type: none"> • Modèles commerciaux simplifiés • Digitalisation et réduction des cyber-risques • Protection des données financières et personnelles des clients • Système de gestion du Capital Humain • Focus sur les décisions et leur impact sur la qualité de vie ainsi que sur la santé et la sécurité. • Aligner les portefeuilles de produits sur les demandes des clients et leurs propres objectifs de développement durable. • Réduire le risque de crédit et le risque opérationnel par la gouvernance de l'éthique

Source : Robecosam, 2020

STRATÉGIE

CONTEXTE DU PLAN STRATÉGIQUE TAJDID 2022

Le Plan moyen terme CAP 2018, initié en 2014, et suivi de CAP 2020, a été un projet de transformation de Crédit du Maroc. À travers ses grandes orientations - accroître l'efficacité commerciale, mettre l'efficacité opérationnelle au service de la satisfaction clients, viser l'excellence des ressources humaines et créer une gouvernance efficace tout en améliorant la performance financière -, il a insufflé une nouvelle dynamique avec, pour finalité, la satisfaction du client. En 2020, Crédit du Maroc a lancé son nouveau Plan moyen terme baptisé « Tadjid 2022 ». Ce dernier traduit les orientations que la Banque s'est fixée pour atteindre son ambition, celle d'« Être la

banque préférée de ses clients, utile, responsable et performante, portée par l'engagement de ses collaborateurs ». Tel qu'il se définit en arabe, « Tadjid 2022 » porte le renouveau de Crédit du Maroc et permettra à la Banque d'entrer dans une nouvelle ère.



1

Achèvement de CAP2020



CAP 2020, le dernier PMT du Crédit du Maroc s'est achevé en décembre 2019. Il laisse derrière lui des réalisations mais aussi des challenges à relever

2

PMT Groupe

« Projet Groupe & Ambitions 2022 »



Le Groupe a lancé un Plan stratégique qui s'applique à l'ensemble de ses entités et filiales dont Crédit du Maroc

3

Profondes mutations du secteur bancaire



L'environnement bancaire a connu notamment :

- une accélération digitale importante
- une concurrence plus forte

4

Les impacts de la crise sanitaire



Un contexte de crise qui a créé de nouveaux besoins et attentes chez nos clients qu'ils soient :

- particuliers
- professionnels
- ou entreprises

À travers ses trois piliers, le pilier Client, le pilier Humain et le pilier Sociétal, et ses deux autres orientations - l'installation des fondations et la pérennisation des fondamentaux - qui en constituent le socle, « Tajdid 2022 » trace la vision et la feuille de route de Crédit du Maroc sur les années à venir.

Le plan stratégique « Tajdid 2022 » vient renforcer le modèle de banque universelle de proximité qui sert tous les segments de clientèle, avec tous les métiers. « Tajdid 2022 » s'inscrit pleinement dans la Raison d'Être de Crédit du Maroc : « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ».

PROJET CLIENT

Crédit du Maroc place son Projet Client au cœur de son PMT avec une approche axée sur l'excellence relationnelle et une accélération sur le digital et la donnée.

PROJET HUMAIN

Crédit du Maroc s'engage pour améliorer l'expérience des collaborateurs, mieux les accompagner et contribuer au bien-être de chacun.

PROJET SOCIÉTAL

Crédit du Maroc s'affirme comme un acteur responsable agissant dans l'intérêt de la société et de son environnement.

INSTALLATION DES FONDATIONS

TRANSFORMER LE SYSTÈME D'INFORMATION

Crédit du Maroc sécurise la transformation de son système d'Information pour un fonctionnement quotidien optimal et une agilité renforcée.

CONSTRUIRE UN NOUVEAU SIÈGE

Crédit du Maroc se dote d'un nouveau siège « Les Arènes », améliorant l'expérience des collaborateurs et ancrant l'image d'une nouvelle banque moderne.

INSTALLER LE NOUVEAU MODÈLE DE DISTRIBUTION

Crédit du Maroc adopte un nouveau modèle de distribution pour mieux servir ses clients dans une approche alliant le meilleur de l'humain au meilleur du digital : 100 % humain 100 % digital.

ACCÉLÉRER SUR LE DIGITAL

Crédit du Maroc souhaite opérer une accélération déterminante sur le digital en priorisant la mise au standard de marché de ses solutions E-M banking et la fiabilisation du socle digital existant.

PÉRENNISATION DES INCONTOURNABLES

Crédit du Maroc renforce ses incontournables pour servir son ambition de développement durable :

- solidité financière et culture de la rentabilité ;
- conformité et maîtrise des risques ;
- efficacité opérationnelle.

STRATÉGIE EN MATIÈRE DE RSE : OBJECTIFS ET ENGAGEMENTS

Crédit du Maroc adopte des politiques, des chartes et des processus pour asseoir sa politique de développement durable. Les politiques et chartes ci-dessous en donnent un aperçu.

DUE DILIGENCE : UNE CHARTE ÉTHIQUE ET UN CODE DE CONDUITE DÉTERMINENT NOTRE APPROCHE GLOBALE DE VIGILANCE

CHARTÉ ÉTHIQUE

La Charte Éthique, signée par les Dirigeants du Groupe, souligne les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité portées par Crédit Agricole S.A. La Charte Éthique, commune à l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole S.A. reprend les principes d'actions et de comportements à respecter vis-à-vis des clients, des collaborateurs, des fournisseurs, de la société et de l'ensemble des parties prenantes, à partir desquels sont déclinés ou ajustés toutes les autres chartes, tous les codes de conduite et règlements intérieurs dans toutes les entités et métiers du Groupe. La Charte Éthique appuie la culture éthique et conformité de Crédit du Maroc.

Rendue publique en mars 2017

Dans le prolongement de la Charte Éthique, Crédit du Maroc s'est doté d'un Code de Conduite, qui vient la décliner opérationnellement.

Le Code de Conduite, fruit d'une démarche collaborative menée avec les différents métiers de Crédit du Maroc et d'un processus de co-construction qui a mobilisé des experts de chacune de ses directions Ressources Humaines, Conformité, Juridique, RSE, Achats et Communication, s'applique à tous, que ce soient les administrateurs, les dirigeants, les collaborateurs quelles que soient leur situation et leur fonction au sein de Crédit du Maroc. Le Code de Conduite a pour objet de guider au quotidien les

actions, décisions et comportements des femmes et des hommes de Crédit du Maroc en intégrant des règles comportementales face à des problématiques éthiques que chacun peut être amené à rencontrer au cours de ses missions professionnelles et extraprofessionnelles. S'inscrivant dans la démarche de maîtrise des risques de non-conformité, il intègre, en outre, un volet spécifique "anticorruption" en application des obligations découlant de la loi Sapin 2 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique. Le Code de Conduite a été présenté aux managers puis publié sur le site institutionnel de Crédit du Maroc suivi d'une communication interne à destination des collaborateurs afin de permettre son appropriation par tous.

CODE DE CONDUITE

S'applique à tous, que ce soient les administrateurs, les dirigeants, les collaborateurs quelles que soient leur situation et leur fonction au sein du groupe Crédit du Maroc. Il regroupe les principes éthiques et les règles de conduite régissant les actions de l'ensemble des collaborateurs du groupe Crédit du Maroc et constitue l'élément central de la fonction conformité.

Rendu public en mai 2017

CHAPITRES DU CODE DE CONDUITE

En matière de relations avec les clients et fournisseurs

Relations avec les clients	Données à caractère personnel des clients	Choix équitable du fournisseur	Relations responsables avec les fournisseurs	Concurrence
----------------------------	---	--------------------------------	--	-------------

En matière sociale, environnementale et sociétale

Protection des données des collaborateurs	Santé et Sécurité au travail	Non-discrimination	Diversité et mixité	Lutte contre le harcèlement	Activités extra professionnelles	Démarche environnementale	Contribution aux territoires
---	------------------------------	--------------------	---------------------	-----------------------------	----------------------------------	---------------------------	------------------------------

En matière d'anticorruption

Lutte contre la corruption	Lutte contre le trafic d'influence et interaction avec des agents publics	Lutte contre les paiements de facilitation	Conflits d'intérêts	Cadeaux et invitations	Lobbying et financement de partis politiques	Mécénat et actions caritatives	Sponsoring
----------------------------	---	--	---------------------	------------------------	--	--------------------------------	------------

En matière de protection et de réputation du groupe

Confidentialité	Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme	Lutte contre l'évasion fiscale	Sanctions internationales	Prévention de la fraude	Prévention des abus de marché	Utilisation des réseaux sociaux
-----------------	---	--------------------------------	---------------------------	-------------------------	-------------------------------	---------------------------------

DES POLITIQUES QUI SOUTIENNENT NOTRE STRATÉGIE DE BANQUE RESPONSABLE

POLITIQUES SECTORIELLES RSE

Les politiques sectorielles RSE publiées par le Groupe Crédit Agricole S.A. explicitent les critères sociaux, environnementaux et sociétaux introduits dans ses politiques de financement et d'investissement. Ces critères reflètent essentiellement les enjeux citoyens qui semblent les plus pertinents pour l'ensemble des activités de la Banque, et notamment en ce qui concerne le respect des droits humains, la lutte contre le changement climatique et la préservation de la biodiversité. Le but des politiques sectorielles RSE est ainsi de préciser les principes et règles d'intervention extra-financiers concernant les financements et investissements dans les secteurs concernés.

POLITIQUE IMPRESSION

La Politique Impression définit la politique en matière d'impression effectuée par les collaborateurs de Crédit du Maroc.

POLITIQUE ACHAT RESPONSABLE

La Politique Achat Responsable vise à favoriser l'achat d'un bien ou d'un service en prenant en considération à la fois le juste besoin et les aspects économiques, sociétaux et environnementaux de la réponse à celui-ci.

POLITIQUE HANDICAP

La Politique Handicap, au regard de la réalité sociale et économique dans laquelle Crédit du Maroc évolue, vise à développer l'employabilité des personnes en situation de handicap, afin qu'elles aient, à compétences égales, les mêmes opportunités d'évolutions que les autres collaborateurs de l'entreprise.

POLITIQUE DE RECRUTEMENT EXTERNE

La Politique de Recrutement Externe définit la promesse employeur en termes de mobilité interne au sein du groupe et des filiales, la formation au long de la carrière, les partenariats, les stages, le processus de candidature et d'intégration, etc.

POLITIQUE PARITÉ

La Politique Parité formalise les engagements de Crédit du Maroc pour la promotion et la défense des principes d'équité et d'égalité entre les hommes et femmes à travers quatre axes :

- le recrutement,
- la gestion de carrières et le développement des compétences,
- l'accompagnement des congés maternité,
- la rémunération.

POLITIQUE D'ACCOMPAGNEMENT DE CARRIÈRE

La Politique d'accompagnement de carrières définit le rôle du collaborateur, du manager et du Gestionnaire RH ainsi que le référentiel des métiers et compétences en vue du développement individuel et de la mobilité interne.

CHARTÉ ÉCO-GESTES

La Charte Eco-gestes sensibilise et interpelle les collaborateurs sur l'adoption de comportements plus responsables par rapport au papier, à l'eau et aux énergies en milieu de travail.

CHARTÉ DE COMMUNICATION RESPONSABLE

La Charte de communication responsable définit quinze principes de comportement vis-à-vis des parties prenantes de Crédit du Maroc.

CHARTÉ CRÉDIT RESPONSABLE

La Charte Crédit Responsable vise à promouvoir un crédit responsable qui respecte quatre engagements :

- agir dans l'intérêt des clients
- veiller à la transparence de l'information destinée aux clients
- rester proche des clients
- développer des relations durables avec les clients.

CHARTÉ DE MÉCÉNAT DE COMPÉTENCE

La Charte de mécénat de compétence définit les devoirs du mécène et du partenaire, le processus d'adhésion, les attentes du partenaire et l'évaluation des missions.

CONTRIBUTION DE CRÉDIT DU MAROC AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)

RELEVER LES PRINCIPAUX DÉFIS MONDIAUX D'AUJOURD'HUI : AGENDA 2030

Crédit du Maroc entend faire plus chaque jour pour promouvoir une croissance inclusive et durable et s'assurer de la lutte active contre le changement climatique.

CONTRIBUER AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES NATIONS UNIES

Les activités et investissements de Crédit du Maroc aident à contribuer à 9 des 17 objectifs de développement durable des Nations Unies.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

CONTRIBUTION DE CRÉDIT DU MAROC

1 PAS DE PAUVRETÉ



Grâce à ses produits et services et son engagement envers la microfinance, la Banque autonomise et aide des milliers de personnes chaque année.

5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES



Crédit du Maroc promeut un milieu de travail inclusif et diversifié. Garantir l'égalité des chances et promouvoir l'égalité des sexes à tous les niveaux est une priorité. La Banque a adopté en 2020 une Politique Parité qui formalise la promotion et la défense des principes d'équité et d'égalité entre les hommes et femmes, et ce, dans tous ses processus RH tels que le recrutement, la gestion de carrière, la formation, la rémunération. En 2020, les femmes représentent 43 % de l'effectif.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

CONTRIBUTION DE CRÉDIT DU MAROC



Crédit du Maroc dispose d'une bonne expérience dans le financement de projets d'énergie renouvelable. En outre, la Banque accompagne ses clients dans le financement des projets vers une meilleure transition énergétique.



Crédit du Maroc est doté des équipes formées et engagées qui permettent de répondre aux besoins des clients, d'aider les entrepreneurs à créer des entreprises et des emplois et de renforcer l'économie locale. La Banque favorise l'insertion des jeunes. Crédit du Maroc accorde une grande importance aux conditions et à l'environnement du travail, et déploie les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses collaborateurs.



Crédit du Maroc conçoit des produits et services pour les plus vulnérables dans la société, en leur donnant accès à des services financiers. La Banque soutient fortement la diversité et l'inclusion dans l'entreprise.



Crédit du Maroc finance la construction d'infrastructures durables qui garantissent les services de base et favorisent une croissance économique inclusive.



Crédit du Maroc promeut la consommation durable aussi bien à la Banque qu'auprès de ses clients, en proposant des produits et services simples et équitables, et en promouvant des comportements éthiques chez ses fournisseurs.



Crédit du Maroc entreprend de calculer et de veiller à réduire son propre empreinte environnementale. La Banque accorde également des crédits spécifiques à ses clients pour assurer une transition vers une économie plus durable.



Crédit du Maroc participe, avec le Groupe Crédit Agricole S.A., au niveau local et international, pour gérer le programme de banque responsable grâce à des initiatives internes et externes.

PRINCIPAUX ODD SUR LESQUELS LES ACTIVITÉS DE CRÉDIT DU MAROC ONT LE PLUS DE POIDS



L'APPROCHE DU DIALOGUE

CONDITIONS DE DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Le présent rapport s'inscrit dans le cadre du dialogue continu que la Banque entretient avec ses diverses parties prenantes, telles que les clients, les collaborateurs, les actionnaires, les fournisseurs, les organisations internationales et les autorités réglementaires. Ces interactions constituent un important outil d'évaluation et d'atténuation des risques liés à ses activités. Elles permettent également d'améliorer ses pratiques en continu, et de tendre vers les normes les plus avancées en matière de divulgation.

Crédit du Maroc souhaite comprendre les préoccupations de ses parties prenantes. En écoutant leurs opinions et en mesurant leur perception, Crédit du Maroc identifie non seulement les risques mais également les opportunités.

La Banque encourage l'écoute active et dispose de plusieurs canaux qui lui permettent de comprendre les attentes des parties prenantes. Ce dialogue permanent est essentiel pour assurer le succès des activités de Crédit du Maroc tout au long de la chaîne de valeur.

Crédit du Maroc surveille également en permanence les agendas politiques et réglementaires. La Banque analyse régulièrement les questions sociales,

environnementales et éthiques les plus pertinentes à travers son évaluation de matérialité. Cette étude est menée sur l'ensemble de la chaîne de valeur. La dernière date de 2017 et a consisté en une analyse qualitative et quantitative sur la base des 36 domaines d'actions de l'ISO 26000, du label RSE de la CGEM et du référentiel de Vigéo-Eiris.

Ces consultations se sont déroulées en deux phases :

Phase 1 : trente-cinq entretiens dont six avec des focus groupe ;

Phase 2 : cinq entretiens dont trois focus groupe.

Pour comprendre son impact global sur la société, Crédit du Maroc évalue toujours les externalités sociales et environnementales tant négatives que positives. Cette démarche permet d'aider à détecter les risques potentiels pour les entreprises, et d'identifier les opportunités de création de valeur supplémentaire pour la société et les moyens par lesquels la Banque peut protéger l'environnement.

Le Comité RSE, présidé par le Président du Directoire, se réunit régulièrement pour évaluer ces impacts. Le rapport ESG fait l'objet d'une présentation au Conseil de Surveillance à l'effet de prendre acte des principales réalisations et des évaluations d'impacts.

		2020	2019	2018
Pourcentage du nombre total d'employés couverts par des accords de négociation collective	%	100	100	100



LES PARTIES PRENANTES DE CRÉDIT DU MAROC

POLITIQUES ET CRITÈRES DE SÉLECTION DES PARTIES PRENANTES (CLIENTS, FOURNISSEURS ET PARTENAIRES...)

Crédit du Maroc identifie ses parties prenantes pour tenir compte de l'évaluation de leur criticité et de leurs attentes à son égard. Cette identification, primordiale dans le cadre de l'étude de matérialité de la Banque, permet d'adopter l'approche de vigilance vis-à-vis de celles-ci. Ainsi, Crédit du Maroc dispose de plus de 15 politiques et chartes, constituant la trame de sa due diligence.

Le schéma ci-contre restitue le modèle d'identification des parties prenantes de Crédit du Maroc.



ATTENTES DES PARTIES PRENANTES

ATTENTES DES PARTIES PRENANTES



Thématique générale de l'attente des parties prenantes de Crédit du Maroc.

ACTIONS ET MESURES PRISES PAR CRÉDIT DU MAROC



Politiques, processus, plans d'actions implémentés par Crédit du Maroc pour répondre aux attentes.

**Un meilleur
traitement
des réclamations
clients****Processus de remontées des réclamations clients**

L'outil SYREC permet de saisir et de remonter les réclamations clients depuis l'agence, le CAF (centre d'affaires), la GE (Grande Entreprise) ou encore depuis le CRC (centre de relation client). Le département des réclamations clients rattaché à la Direction de l'Expérience Client a également cette possibilité. La Direction de l'Expérience Client identifie les dysfonctionnements sur la base des réclamations reçues et les remonte en comité Satisfaction Client. Les dysfonctionnements sont également partagés avec les métiers pour analyse et prise en charge. La Direction de l'Expérience Client suit de près leur résolution avec les entités concernées. Plaçant la satisfaction du client au centre du processus de traitement des réclamations, Crédit du Maroc permet au client de connaître, à tout moment, l'état d'avancement du traitement de sa réclamation. Une fois la réclamation résolue, le client est contacté pour être informé de la résolution du dysfonctionnement remonté. En 2019, Crédit du Maroc obtient la certification ISO 9001 version 2015 sur la gestion des réclamations.

**Vie privée et
protection
des données
personnelles**

Le Groupe Crédit du Maroc intègre la protection des données personnelles au cœur de toutes ses actions, en s'engageant à agir envers ses clients avec éthique et responsabilité, avec transparence et pédagogie. Conformément aux dispositions de la loi 09-08 relative à la protection des données à caractère personnel, l'ensemble des données à caractère personnel concernant un client, collectées à l'occasion de l'entrée en relation ou mises à jour tout au long de la relation, sont traitées exclusivement pour la réalisation des finalités de gestion de la relation établie entre la Banque et le client. Les finalités de traitement des données sont analysées systématiquement selon les procédures en vigueur et conformément aux obligations de la loi 09-08. Le client, justifiant de son identité, dispose naturellement, conformément à la loi 09-08, d'un droit d'accès à ses données personnelles, d'un droit de rectification de celles-ci, ainsi que d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, au traitement de ses données.

Financements verts

Crédit du Maroc s'engage à fournir des produits et services à même de satisfaire ses clients, sans porter atteinte à l'environnement. En développant des produits écoresponsables, la Banque entreprend d'intervenir de manière socialement responsable pour la création de valeur pérenne. La Banque se positionne comme un partenaire des clients (particuliers/entreprises/collectivités) désireux de s'engager dans la transition énergétique.

Crédit du Maroc a entrepris de dynamiser et de promouvoir le financement vert des PME grâce au projet « Green Value Chain » (GVC). En partenariat avec la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (BERD), Crédit du Maroc a obtenu une ligne de financement de 20 millions d'euros destinée à soutenir le financement des chaînes de valeurs vertes.

Une gamme de produits de financement vert a été mise sur le marché pour le financement des projets verts, de production d'électricité, de valorisation des déchets, de gestion de l'eau :

- **Particuliers** : l'offre Chamsy destinée à financer l'équipement de la maison (panneau solaire, chauffe-eau solaire, pompe à chaleur,...)
- **PME/PMI** (toutes entreprises confondues) : l'offre Greenergy destinée aux agriculteurs, professionnels, et toutes les entreprises non éligibles à l'offre GVC qui investissent dans des équipements réducteurs de consommation énergétique
- **PME/PMI intégrant une chaîne de valeur** : l'offre GVC destinée aux financements d'équipement d'efficacité énergétique, valorisation des déchets, gestion de l'eau et pouvant bénéficier de subventions allant jusqu'à 10 % de l'investissement alloué par la BERD.
- **Grandes Entreprises, développeurs** : offre de financement structurée en mode financement de projet sans recours contre le promoteur du projet (sponsor) via une société de projet (construction de centrale solaire, éolienne, de station de traitement des déchets, etc.).

Financements verts
(suite)

Pour illustration, Crédit du Maroc (i) a participé, en 2020, au financement de la construction d'un parc éolien de 36 MW situé sur la commune d'Oualidia, sur la côte Atlantique et (ii) a financé des exploitations agricoles dans le cadre de leur acquisition d'équipements de pompage solaire utilisés en remplacement de pompes polluantes fonctionnant au gaz butane.

Accessibilité des bureaux et agences

La Banque a entamé la réflexion de l'intégration de personnes en situation de handicap, et a engagé des actions préliminaires par le réaménagement des agences du réseau au niveau de l'accessibilité. En 2019, Crédit du Maroc a mené, avec le concours de l'Amicale Marocaine du Handicap, deux actions : un audit architectural des bâtiments du siège et du site de Yacoub El Mansour ainsi qu'une session de sensibilisation au profit des collaborateurs de la Banque (DRH, RSE, département social, département de la communication).

Ceci a conduit à reconsidérer les plans d'accès extérieurs, et lorsque le dénivelé le permet, une rampe permanente a été construite sur le cheminement extérieur de l'établissement. A défaut, une rampe amovible est prévue et est déployée par l'agent de sécurité pour permettre à la personne à mobilité réduite d'accéder à l'agence. Depuis 2019, 220 agences sont accessibles pour les clients en situation de handicap.

Fournisseurs et processus achat

En tant qu'acteur financier responsable, Crédit du Maroc intervient sur son environnement direct en s'impliquant de façon socialement responsable dans les challenges sociétaux de son temps. Dans ce contexte, Crédit du Maroc a adhéré, dès 2018, à la Charte Bon Payeur de la CGEM.

En parallèle, Crédit du Maroc a procédé à la refonte du processus achats-règlements et informe ses fournisseurs et prestataires de la mise en place d'une cellule « satisfaction fournisseur » et un service de médiation afin de répondre à l'ensemble de ses engagements. Ainsi, **deux adresses mails spécifiques ont été créées afin de répondre aux attentes des fournisseurs :**

- satisfaction.fournisseur@ca-cdm.ma : pour le traitement des réclamations des fournisseurs ;
- mediateur.fournisseur@ca-cdm.ma : dans le cas d'un différend né de l'interprétation ou de l'exécution du contrat, Crédit du Maroc s'engage à proposer à ses fournisseurs le recours à la médiation pour faciliter le règlement à l'amiable des éventuels litiges intervenant lors de l'exécution du contrat, maîtriser le risque d'image et éviter la procédure juridique. Le médiateur (Responsable RSE) peut être saisi par le fournisseur et/ou le service interne concerné.

Crédit du Maroc est signataire de la Charte Bon Payeur de la CGEM et s'est engagé à établir un système de suivi des paiements des fournisseurs à même de donner un maximum d'assurance sur le respect des délais contractuels et légaux et de respecter les six engagements suivants :

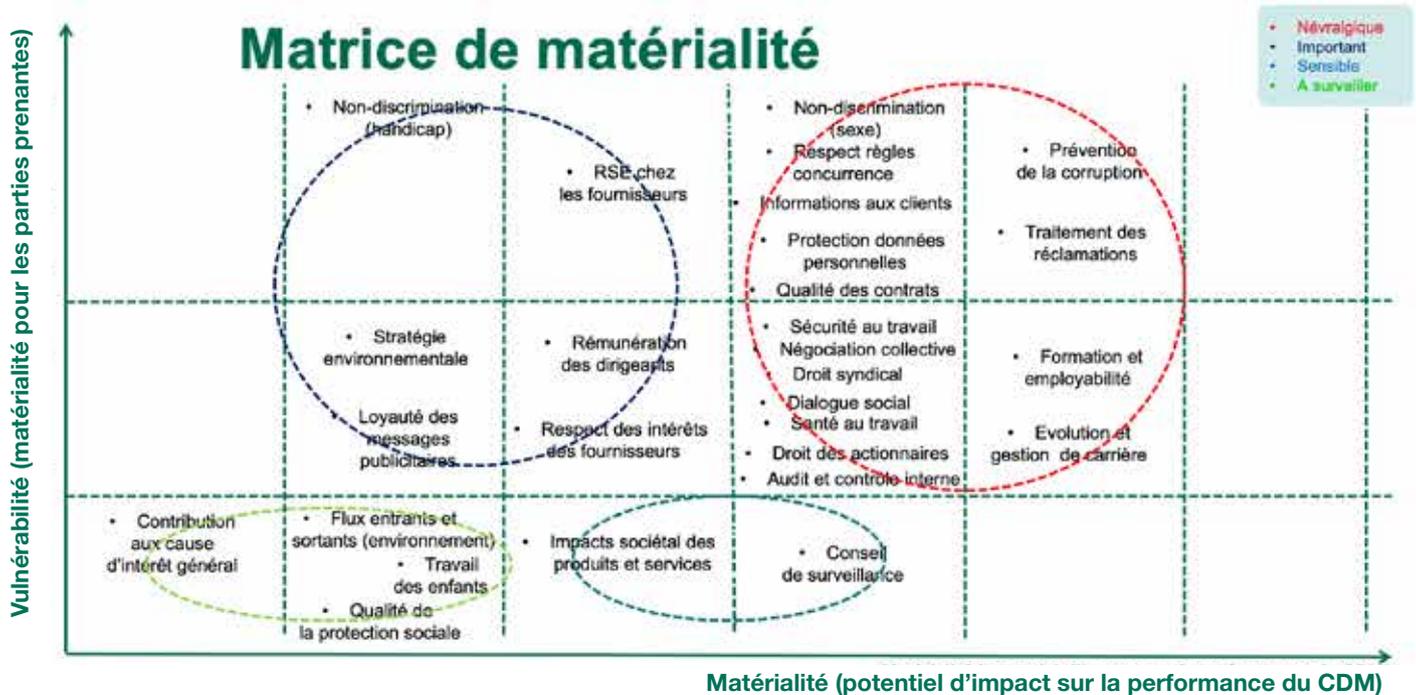
- respecter les délais de paiement tels que stipulés dans la loi et/ou tels que fixés dans les contrats signés par l'entreprise ;
- définir ces délais à partir de la date de réception de la facture, hormis les cas de rejet pour défaut de livraison ou de non-conformité, dûment justifiés ;
- établir un système de suivi auditable des délais de paiement, sous la supervision et l'autorité de la Direction Générale, ou de la structure expressément désignée par la Direction Générale ;
- publier périodiquement, et au moins une fois par an, un tableau de bord indiquant la situation des paiements ;
- faire valider la conformité du contenu de ce tableau de bord par le ou les Commissaires aux Comptes. Le délai commence à partir de la date de réception par Crédit du Maroc de la facture conforme ;
- promouvoir auprès de ses fournisseurs qui vont bénéficier de paiement dans les délais, l'adhésion à cette charte.

MATÉRIALITÉ DES ENJEUX ESG

MATÉRIALITÉ

La stratégie RSE de Crédit du Maroc est élaborée par le Directoire et validée par le Conseil de Surveillance. Le reporting ESG, les notations extra-financières et les différents audits ad-hoc sont également présentés au Conseil de Surveillance.

En 2017, Crédit du Maroc a réalisé un exercice de priorisation des enjeux ESG. L'actuel rapport reproduit la matrice de matérialité qui en est ressorti.



PILOTAGE DES IMPACTS ESG

Crédit du Maroc a confié le pilotage opérationnel de la RSE à une entité dépendant du Secrétariat Général. Le pilotage stratégique est confié au Comité RSE présidé par le Président du Directoire.



DÉFINITION DE LA POLITIQUE RSE

Le Directoire s'assure que les enjeux RSE sont intégrés dans la stratégie et dans les actions.

VALIDATION DE LA POLITIQUE RSE

Le Conseil de Surveillance valide la politique RSE.

DÉCLINAISON DE LA STRATÉGIE RSE

Le Comité de Direction Générale décline la stratégie dans son plan d'actions à travers chaque pôle et la Fondation Crédit du Maroc.

SUIVI DE LA STRATÉGIE RSE

Le Comité RSE :

- assure le suivi des évolutions des engagements RSE et des actions FReD et celles menées par la Fondation
- valide les actions préventives et correctives
- définit les indicateurs de suivi.

ANIMATION DE LA STRATÉGIE RSE

Le Responsable RSE :

- propose, coordonne, accompagne et anime ;
- assure la pérennité de la démarche auprès des interlocuteurs RSE.

COMMUNICATION AUTOUR DES ACTIONS RSE

- Rapport annuel RSE ;
- Communication interne et externe.

EVALUATION DES ACTIONS RSE

- Reporting au Conseil de Surveillance et au Directoire ;
- Reporting au Groupe ;
- Evaluation de l'indice FReD ;
- Vérification de la véracité de l'indice FReD par un Commissaire aux Comptes ;
- Label CGEM tous les 3 ans ;
- Notations extra financières réalisées par les agences extra financières ;
- Audit ad hoc.

PILOTAGE DE LA PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE AVEC LE DISPOSITIF FRED

Outil de déploiement, de pilotage et de mesure des progrès en matière de RSE, FReD est constitué de trois piliers et dix-neuf engagements destinés à renforcer la confiance (Fides), développer les hommes et l'écosystème sociétal (Respect) et préserver l'Environnement (Demeter).

L'indice FReD permet de piloter les enjeux RSE au sein des différentes entités du Groupe Crédit Agricole S.A., et de favoriser l'implication des dirigeants et de l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

Volontairement participative, la démarche consiste à définir, chaque année, des projets à mettre en œuvre au sein de chaque entité dont trois définis au niveau du Groupe Crédit Agricole S.A. Pour être éligibles, ils

doivent être répartis pour un tiers dans chacun des trois piliers (Fides, Respect et Demeter) et diversifiés en termes d'échéance : court terme (à un an), moyen terme (deux ans) et long terme (trois ans). Chaque année, l'indice FReD mesure le progrès réalisé projet par projet, en calculant l'évolution de la note entre les années N et N-1. Il est ensuite calculé par entité puis consolidé au niveau Groupe. Après audit par un tiers certificateur, les résultats sont présentés en Comité des rémunérations du Conseil d'Administration de Crédit Agricole S.A. et déterminent le versement d'un tiers de la rémunération variable différée des cadres dirigeants de Crédit Agricole S.A.



ÉVALUATION DES ENGAGEMENTS, PROCESSUS ET RÉSULTATS DU PILOTAGE ET DE GESTION DE LA RSE PAR VIGÉO-EIRIS

Mission effectuée en trois phases du 5 janvier au 4 décembre 2017.



LABEL RSE DE LA CGEM

Crédit du Maroc a obtenu le label RSE de la CGEM le 4 avril 2018.



FEUILLE DE ROUTE ESG DE CRÉDIT DU MAROC

La politique de Crédit du Maroc sur le plan de la RSE se traduit par une réponse à trois ambitions stratégiques à travers dix-sept enjeux.

UNE STRATÉGIE DE DURABILITÉ INTÉGRÉE CRÉER DES SYNERGIES ET DE LA VALEUR À LONG TERME

Ambition n°1 : Favoriser un comportement éthique, responsable et transparent

- Créer de la valeur de façon pérenne et durable par le développement de produits et services responsables
- Mettre en place une politique achat et une relation responsable avec les fournisseurs
- Maîtriser notre empreinte environnementale directe et préserver la nature
- Valoriser notre image de marque par la contribution aux missions de la Fondation Crédit du Maroc



Ambition n°2 : Viser l'excellence relationnelle et opérationnelle avec nos clients et nos collaborateurs

- Protéger les intérêts de nos clients, de nos prospects et plus particulièrement ceux qui sont en situation de vulnérabilité
- Développer une relation de proximité et responsable avec nos clients
- Favoriser le développement de carrière des collaborateurs et renforcer leur cohésion en s'appuyant sur la charte managériale
- Garantir l'équité et promouvoir la mixité
- Lutter contre les exclusions et promouvoir l'employabilité des personnes en situation de handicap
- Améliorer le climat de travail en promouvant la participation des collaborateurs
- Poursuivre le dialogue avec nos partenaires sociaux dans le respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective
- Fidéliser et attirer les talents de haut niveau par l'optimisation des conditions de travail



Ambition n°3 : Hisser le niveau de confiance vis-à-vis de nos parties prenantes

- Agir en cohérence avec les valeurs et la culture du Groupe
- Renforcer la bonne gouvernance, saine et éclairée
- Garantir l'éthique dans les affaires et dans les opérations
- Consolider notre gestion des risques en incluant l'ensemble des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance
- Dialoguer et promouvoir nos engagements à l'égard de l'ensemble de nos parties prenantes



IMPACT SUR LES COMMUNAUTÉS LOCALES

Impact économique et social sur les riverains ou les populations locales et développement régional : création d'emplois, investissement dans les domaines de la santé, de la culture et de l'éducation

L'impact de Crédit du Maroc en termes de développement économique et social (et pour les riverains et les populations locales) peut s'apprécier en matière de nombre d'emplois (plus de 2.500) et d'actions sociales pour les riverains.

Crédit du Maroc soutient les campagnes nationales de solidarité organisées par la Fondation Mohammed V pour la Solidarité via la mobilisation de l'ensemble de son réseau bancaire afin de faciliter la collecte des dons en agence auprès des clients.

Crédit du Maroc, à travers sa Fondation, a structuré

son engagement de contribution aux causes d'intérêt général. La Fondation Crédit du Maroc contribue à répondre à une partie des exigences de la RSE en termes d'implication de la Banque dans le développement des territoires au travers de la mise en place d'actions d'inclusion financière, d'inclusion sociale, d'accompagnement de l'entrepreneuriat et d'insertion par la culture. En 2020, la Fondation Crédit du Maroc a soutenu 12.109 bénéficiaires et 30 associations et projets.

FONDATION
CRÉDIT DU MAROC
L'ENGAGEMENT DURABLE POUR VOCATION



Mission

Inclusion des personnes en situation de vulnérabilité

Ambition

Favoriser l'autonomie économique des bénéficiaires en investissant dans des projets créateurs de valeur sociale et d'innovation durable

Inclusion financière

Accompagner l'intégration des personnes exclues des services financiers traditionnels

Inclusion sociale

Accompagner l'autonomisation des personnes exclues socialement

Entrepreneuriat social

Accompagner les porteurs de projet d'entreprise sociale et leurs écosystèmes

Promotion de la culture

Accompagner l'insertion citoyenne par la culture

SYNTHÈSE DES ACTIONS AYANT UN IMPACT SUR LES COMMUNAUTÉS

Labels, distinctions et certifications	RSE : Formation, structuration et pilotage
Trophée " Top Performers 2020 " de Vigeo Eireis	Semaine RSE 2020
Bilan Carbone	Quiz éthique 2020
Adhésion au Global Compact	Rapport ESG 2019
Label RSE de la CGEM	FReD Awards 2019
	Formation aux critères ESG 2019

Actions de la Fondation Crédit du Maroc et de Crédit du Maroc : « doing well by doing good »

Fonds spécial dédié à la gestion de la lutte contre la pandémie

Santé	Collectif FRIGAL : l'innovation pour contrer la propagation de la Covid-19	Dons
	Cellule d'écoute psychologique et accompagnement des collaborateurs	
	Congés solidaires	
Éducation	Modules d'accompagnement de l'Université Crédit du Maroc	Dons
	Continuité pédagogique	
	Mécénat de compétence : session de formation au profit des entrepreneurs suivis par Bidaya sur les dispositifs de financement	Entrepreneuriat
Convention de partenariat avec la Chambre Française de Commerce et d'Industrie du Maroc		
Culture	Fondation Ténor pour la Culture – Programme Mazaya	Entrepreneuriat
	Exposition des 90 ans	

DÉTAILS DES ACTIONS AYANT UN IMPACT SUR LES COMMUNAUTÉS

• Dons

Fonds spécial dédié à la gestion de la lutte contre la pandémie



Crédit du Maroc s'est pleinement inscrit dans l'élan national voulu et initié par sa Majesté le Roi Mohammed VI, que Dieu L'Assiste, et a consacré 85 millions de dirhams au Fonds spécial pour la gestion de la pandémie du Coronavirus (Covid-19). Crédit du Maroc s'est ainsi mobilisé aux côtés des pouvoirs publics pour faire face aux dépenses sanitaires exceptionnelles du Royaume et soutenir les secteurs d'activité en difficulté et affirme ainsi son engagement en tant qu'opérateur économique responsable dans le cadre de cette crise inédite. Par ailleurs et afin de simplifier la contribution des clients et prospects à l'effort national contre cette pandémie, une page dédiée a été mise en ligne sur le site institutionnel de la Banque les invitant à abonder le fonds spécial avec leurs dons : <https://www.creditdumaroc.ma/particulier/dons>.

Actions dans les territoires

Les collaborateurs en régions se sont mobilisés pour contribuer au rayonnement de la Banque et à son engagement RSE. Ainsi, face à la pénurie des réserves de sang, vingt-six collaborateurs de la direction régionale Sud ont participé à une opération de don de sang durant le mois de ramadan. Par ailleurs, les directions régionales de Tanger et de Marrakech, ont fait don, respectivement, de 35 000 et 20 000 masques (FFP2 et chirurgicaux) au profit des hôpitaux de la ville.

Dons aux CHU à Casablanca

La Fondation Crédit du Maroc a mis à disposition du corps médical, 200 litres de gel hydro-alcoolique, 2 000 masques-visières et 2 000 combinaisons médicales

aux CHU Moulay Youssef et Benmsik. Preuve de la mobilisation et de la solidarité des équipes, ce sont des collaborateurs bénévoles de Crédit du Maroc qui se sont chargés d'emballer, de dispatcher et de livrer le matériel aux établissements hospitaliers, dans le strict respect des gestes barrières pour la santé et la sécurité de tous.

Dons d'ordinateurs

Parce que l'éducation est à la base de tout progrès, et que la période de confinement fragilise la continuité pédagogique des structures d'accueil qui ne disposent pas toujours des équipements adéquats pour la mener à bien, la Fondation Crédit du Maroc a organisé une opération de dons d'ordinateurs et de connexions internet pour permettre aux pensionnaires de SOS Villages d'Enfants d'accéder à l'enseignement à distance. Au total, ce sont huit villages situés principalement à Aït Ourir, Salé, Imzouren, soit près d'une centaine d'enfants qui ont bénéficié de ces équipements pour pouvoir poursuivre sereinement leur scolarité.



Par ailleurs, et afin d'accompagner les associations partenaires à assurer la continuité de leurs actions, Crédit du Maroc a également fait don de 71 ordinateurs au profit de :

- INSAF (Institut National de Solidarité avec les Femmes en Détresse) dans le cadre du programme d'accompagnement socio-économique des mères célibataires en situation vulnérable ;
- ESPOD (Espace Point de Départ) afin d'accompagner la conversion des jeunes vers le formel et l'entrepreneuriat féminin dans le cadre du programme « Khatwa » ;
- Startup Tbibcom en faveur du Service d'Hématologie et d'Oncologie Pédiatrique de l'Hôpital 20 Août 1953 pour assurer les consultations à distance.

Distribution des ftours

La Fondation Crédit du Maroc s'est mobilisée auprès de ceux qui se trouvent en première ligne contre cette pandémie. Ainsi, en partenariat avec « La Buvette du Maroc », plus de 2 000 ftours ont été servis durant tout le mois de Ramadan au CHU de Benmsik (personnel hospitalier et patients atteints de la Covid-19).



Congés solidaires

Le contexte sanitaire de la Covid-19 a conduit Crédit du Maroc à déclencher son Plan de Continuité d'Activité (PCA) pour permettre d'assurer les services essentiels à ses clients, tout en minimisant les interactions sociales, à travers une adaptation de l'organisation du travail par une combinaison de présentiel, de télétravail et de congés confinement. Les congés confinement ont été supportés à la fois par la Banque et par les collaborateurs concernés dans un effort conjoint. Le Directoire de Crédit du Maroc a décidé de garantir aux collaborateurs ayant fait l'objet de congés confinement d'une remise à zéro des soldes négatifs ainsi qu'une période de congés d'une semaine, soit six jours ouvrables, à consommer avant le 31 décembre 2020. Un appel au don de congés a également été lancé auprès des collaborateurs sur la base du volontariat et de manière anonyme. Ainsi, ce sont 408,5 jours de congés qui ont pu être collectés et qui ont bénéficié à 185 collaborateurs leur permettant ainsi de disposer de 8,5 jours de repos à consommer avant le 31 décembre 2020.

Inclusion sociale : Ffourlikoum 2020

À l'occasion du mois sacré du Ramadan, la Fondation Crédit du Maroc a lancé, pour la quatrième année consécutive, sa campagne solidaire #Ffourlikoum au bénéfice des populations en situation de précarité sous la thématique « On n'est jamais aussi heureux que dans le bonheur qu'on donne. Donner, c'est recevoir ! ». Consciente de l'impact fort de la conjoncture actuelle sur les populations les plus défavorisées, la Fondation Crédit du Maroc a débloqué en 2020 la somme de 100 000 dirhams. Cette action solidaire a été également ouverte à la contribution volontaire des collaborateurs de Crédit du Maroc. Grâce à ces actions et en sus des

opérations de distribution des 2.000 ftours sus-évoqués, 562 paniers solidaires, constitués de produits d'hygiène et de denrées alimentaires, ont été distribués dans les sept régions d'implantation de la Banque, dont 62 paniers issus des dons des collaborateurs.



Semaine Solidaire : rentrée scolaire 2020-2021

Dans le cadre de ses rendez-vous solidaires, la Fondation Crédit du Maroc a lancé la deuxième campagne pour la rentrée scolaire 2020-2021 qui s'est déroulée du 25 août au 24 septembre 2020. Cette campagne solidaire a consisté en l'achat par la Fondation Crédit du Maroc de 600 cartables et de fournitures scolaires offerts aux associations partenaires en faveur des enfants en situation de précarité.



A l'occasion de cette Semaine Solidaire, la Fondation Crédit du Maroc a fait participer les collaborateurs de la Banque en les invitant à offrir leurs anciens livres (encyclopédies, dictionnaires, romans, magazines et revues jeunesse, livres éducatifs...). Grâce à leur générosité, une bibliothèque dotée de 300 livres a pu être offerte à l'association INSAF.

Hiver solidaire 2020-2021

La Fondation Crédit du Maroc a lancé, du 22 décembre 2020 au 21 janvier 2021 sa campagne interne annuelle baptisée « Solidarité Hiver ». Ce rendez-vous annuel est l'occasion pour les collaborateurs de faire don des vêtements chauds pour les offrir aux enfants, adolescents et jeunes adultes encadrés par l'association SOS Villages d'Enfants. Des bacs de collecte ont été mis à disposition des collaborateurs au niveau des bâtiments centraux et des directions régionales afin d'y déposer, dans le respect des gestes barrières, leurs dons.



• Santé

Cellule d'écoute psychologique et accompagnement des collaborateurs

Dans le cadre de sa politique sociale et conformément à ses engagements RSE visant l'amélioration du bien-être de ses collaborateurs, Crédit du Maroc a mis en place, en décembre 2019, une cellule d'écoute et de soutien psychologique incarnant ainsi la dimension protectrice de la Banque à l'égard de ses collaborateurs.

Le partenariat conclu entre Crédit du Maroc et le Centre International de Psychologie du Travail a pour objectif d'accompagner, en toute confidentialité, les collaborateurs qui le souhaitent, et ce, au travers de consultations téléphoniques menées par des psychologues confirmés.

Cette cellule d'écoute trouve encore plus son sens dans le contexte de crise sanitaire pour apporter le soutien et l'aide nécessaires aux collaborateurs pour les aider à mieux l'appréhender. Aussi, et dès le début du confinement sanitaire, Crédit du Maroc a pris des mesures rapides vis-à-vis de ses collaborateurs pour atténuer les effets déstabilisants de cette pandémie.

Ainsi, Crédit du Maroc, en lien avec le Centre International de Psychologie du Travail, a mis en place des webinaires sur la thématique « Gestion des situations difficiles dans le contexte actuel ». Durant ces ateliers, les collaborateurs ont eu l'occasion de partager leurs craintes et leurs attentes et de bénéficier de réponses et de conseils d'experts qui les ont aidés à mieux gérer cette situation.

• Éducation

Modules d'accompagnement de l'Université Crédit du Maroc

Dans le cadre de ses actions tendant au bien-être au travail, Crédit du Maroc à travers l'Université Crédit du Maroc a lancé, le 22 avril 2020, un programme de digital learning, ayant pour objectif d'accompagner et de soutenir les collaborateurs. Ce dispositif, alliant classes virtuelles, webinaires, séries de capsules vidéo pédagogiques et ateliers santé et bien-être, a rencontré un vif succès auprès des équipes avec plus de 500 collaborateurs inscrits et 38 sessions réalisées.

Accompagnement des enfants des collaborateurs

Crédit du Maroc n'a pas oublié, pendant la période de confinement, les enfants des collaborateurs en leur offrant un moment de détente et de culture. Ainsi, ceux-ci ont pu bénéficier de la mise à disposition de collections de livres ludiques et pédagogiques en version digitale. Pendant six semaines, les enfants ont ainsi pu pénétrer dans différents univers et mieux comprendre le monde qui les entoure à travers des histoires variées, proposées en plusieurs langues. Lancée par l'éditeur marocain, Langages du Sud, partenaire de Crédit du Maroc, cette initiative ludique et agréable a pu égayer leurs journées.

Convention de partenariat avec la Chambre Française de Commerce et d'Industrie du Maroc

Crédit du Maroc entreprend de nombreuses actions en faveur de l'égalité des chances et de l'éducation pour



tous. Ainsi, le 13 octobre 2020, Crédit du Maroc et sa Fondation ont signé une convention avec la Chambre Française de Commerce et d'Industrie du Maroc (CFCIM), partenaire historique de la Banque et son école ESA de Casablanca (ex-EFA). Dans le cadre de ce partenariat, la Fondation Crédit du Maroc prend en charge 50 % des frais de scolarité de deux bacheliers méritants issus d'un milieu défavorisé. Les deux boursiers bénéficieront également d'un programme de mentoring afin de les accompagner dans le développement de leur parcours d'apprentissage.

• Entrepreneuriat

Start Your Project with Fondation Crédit du Maroc & Bidaya

Après le succès de la première édition de 2019, la Fondation Crédit du Maroc, en partenariat avec Bidaya, incubateur social Green Tech de Casablanca, membre du Groupe SOS Pulse, a lancé pour la deuxième année consécutive le prix « Start Your Project with Fondation Crédit du Maroc & Bidaya ». Ce concours annuel a pour but de récompenser les entrepreneurs les plus méritants porteurs de projets créateurs de valeur sociale et/ou soutenant la création d'emploi dans les secteurs du développement durable.

Cette deuxième édition a rassemblé les entrepreneurs ayant achevé leur incubation au sein des 7^{ème} et 8^{ème} promotions du programme Bidaya Incub, après avoir eu accès, tout au long de l'année, à des plateformes de co-working, de formations, de coaching et à un réseau mondial de startups. Au-delà de cet accompagnement par Bidaya, la Fondation Crédit du Maroc alloue une contribution financière de 25.000 dirhams à chacun des quatre lauréats afin de pouvoir lancer et développer son activité et Crédit du Maroc offre un programme de mentoring par des experts Crédit du Maroc et une offre bancaire adaptée avec la possibilité d'ouverture d'un compte professionnel.

Session de formation au profit des entrepreneurs suivis par Bidaya sur les dispositifs de financement

Le 23 octobre 2020, dans le cadre de son partenariat avec l'incubateur Bidaya, la Fondation Crédit du Maroc a organisé, au profit des jeunes startups suivis par Bidaya, un webinar sur les dispositifs de financement des TPE. Cette action de formation, menée grâce au dispositif du mécénat de compétence, a réuni près de 70 jeunes entrepreneurs. Une réelle opportunité destinée à leur permettre de recevoir toute l'information et les précisions nécessaires, découvrir les possibilités

de financement qui s'offrent à eux et de bénéficier de l'expertise, du conseil et de l'accompagnement des équipes de Crédit du Maroc.

Collectif FRIGAL : l'innovation pour contrer la propagation de la COVID-19



La Fondation Crédit du Maroc a soutenu l'initiative du collectif FRIGAL, formé de jeunes entrepreneurs, qui, dans un élan citoyen, ont décidé de s'unir pour innover et créer des visières de protection 100 % marocaines au profit du personnel soignant des hôpitaux marocains. La Fondation Crédit du Maroc a ainsi alloué une subvention de 50 000 dirhams à ce collectif lui permettant d'industrialiser la fabrication de ces visières et d'en augmenter la cadence de production, passant de 1 000 unités à 10 000 unités par jour, pour une moyenne mensuelle de 240 000 visières de protection.

Dispositif de mécénat de compétence

En tant que banque citoyenne et solidaire, Crédit du Maroc a mis en place le dispositif de mécénat de compétence : un appel à bénévolat auprès de ses collaborateurs pour mettre à disposition leurs expertises en faveur d'associations ou de startups.

Convention de partenariat avec l'association Espace Point de Départ (ESPOD)

Grâce à la subvention de la Fondation Crédit du Maroc, ESPOD a pu développer une plateforme de conseil, d'information et de formation des porteurs de projets et TPE, 100 % digitale. La plateforme est référencée parmi les initiatives entrepreneuriales marocaines par l'Agence du Développement du Digital et figure en tête des recherches dans le moteur de recherche Google. Depuis le lancement de cette plateforme, en août 2020, les chiffres enregistrés à fin 2020 se présentent comme suit : 2.779 visiteurs et 70.000 pages visitées.

• Culture

Exposition des 90 ans



À l'occasion des 90 ans de Crédit du Maroc, une exposition a été inaugurée le 4 février 2020 au sein de l'agence centrale Mohammed V à Casablanca. A l'aide de dates clés, de photographies, d'objets anciens et de billets de banque de collection, l'exposition recrée l'ambiance des agences de chaque époque et met en lumière les différentes étapes de l'évolution de Crédit du Maroc. Chaque période est symbolisée par un univers graphique, incarnée par une image très grand format de l'intérieur d'une agence Crédit du Maroc de l'époque. Une frise chronologique rappelle les grandes dates de l'histoire de la Banque et du Royaume assortie d'objets d'époque et de billets de banques de collection.

Promotion de la culture : Fondation Ténor pour la Culture, Programme Mazaya

Par le biais de la formation au métier de musicien professionnel, le programme Mazaya entend lutter contre la précarité et l'exclusion sociale de jeunes issus de milieux défavorisés. Depuis 2018, la Fondation Crédit du Maroc s'est engagée à prendre en charge deux enfants en versant une contribution financière annuelle de 100 000 dirhams sur une durée de cinq années.

• Labels, distinctions et certifications

Trophée « Top Performers 2020 » de Vigeo Eireis

En octobre 2020, le cabinet Vigeo Eireis - agence de notation sociale et environnementale internationale, filiale de Moody's - a décerné le trophée « Top Performers 2020 » en Responsabilité Sociale et Environnementale au Crédit du Maroc pour sa performance générale, et en particulier sur le critère « Equilibre des pouvoirs, respect des compétences et efficacité du Conseil d'Administration ».

Cette distinction confirme l'engagement de Crédit du Maroc à défendre et à promouvoir les principes universels de RSE.

Adhésion au Global Compact

En juillet 2020, Crédit du Maroc a intégré le Global Compact, la plus importante initiative internationale d'engagement volontaire en matière de développement durable. Une consécration qui vient confirmer l'engagement de Crédit du Maroc pour une croissance durable. Cette initiative vise à inciter les entreprises et organisations à s'engager et à promouvoir dix principes relatifs au respect des droits humains, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. A travers cette adhésion, Crédit du Maroc poursuit son engagement sociétal et affirme une nouvelle fois son implication dans la construction d'un environnement éthique et responsable des affaires.

Certificats obtenus



2012

ISO 9001 V2008
Certification des activités documentaires à l'international.

BS 10500:2011

Specification for an anti-bribery management system (ABMS)

2016

BS 10500 Certification du dispositif de lutte contre la corruption.



2017

BS 10500
Certification du dispositif de lutte contre la corruption.



2019

ISO 9001
Certification de gestion des réclamations Clients.



2019

ISO 37001 renouvellement de la certification du dispositif de la lutte contre la corruption.

• RSE : formation

La formation aux critères ESG

Dans le cadre de sa stratégie RSE et dans sa volonté d'accompagner tous ses clients dans la transition vers une économie bas carbone, une formation, assurée par les responsables RSE du Groupe Crédit Agricole S.A., a été dispensée en juin 2019 aux collaborateurs de la Direction Corporate Banking et de la Direction des Crédits. Cette démarche pose les bases de la volonté de Crédit du Maroc d'intégrer les facteurs ESG dans la relation client.

La semaine RSE

La RSE revêt une importance stratégique pour Crédit du Maroc qui en a fait l'un des piliers de son Plan moyen terme « Tajdid 2022 ». La RSE est en effet au cœur du fonctionnement et du développement à long terme de la Banque en droite ligne avec le Groupe Crédit Agricole S.A. Pour permettre aux collaborateurs de s'imprégner et de s'approprier la stratégie RSE déployée par la Banque, Crédit du Maroc a organisé la semaine RSE du 14 au 18 septembre 2020. Une semaine de sensibilisation riche en informations et en éclairages, avec une thématique par jour, pour



comprendre toute la dimension RSE de la Banque, la structuration de la démarche et sa traduction concrète.

Par ailleurs, et afin de permettre aux collaborateurs présents et futurs de prendre connaissance des informations partagées pendant la semaine RSE, un module d'ancrage a été implémenté sur MyCAMPUS, application de mobile learning.

- **Impact des investissements en matière d'infrastructures et de services publics**

Crédit du Maroc n'intervient pas directement dans les investissements en matière d'infrastructures et de services publics. En revanche, la Banque intervient dans le financement de nombreux investissements touchant à l'infrastructure et aux services publics.

- **Actions correctives dans des activités à impact négatif significatif potentiel ou avéré sur les communautés locales**

Crédit du Maroc est conscient de son impact. Sa stratégie RSE, en prenant appui sur les modèles de performance de durabilité développés par le Groupe Crédit Agricole S.A., vise principalement à maximiser ses impacts positifs et atténuer ses impacts négatifs. Crédit du Maroc fonde sa responsabilité sociétale sur trois ambitions de durabilité directement liés à ses activités et à celles du Groupe Crédit Agricole S.A. (cf. feuille de route page 25). Crédit du Maroc ne recense aucun impact négatif significatif, potentiel ou avéré, sur les communautés locales.



Éléments spécifiques

ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES : ENVIRONNEMENT, SOCIAL, GOUVERNANCE

Cette partie du rapport est dédiée aux éléments spécifiques : Environnement, Social et Gouvernance. Elle décrit les impacts et l'approche managériale de Crédit du Maroc pour le management de ces impacts.



POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE, MESURES POUR LIMITER L'IMPACT, NORMES ET OBJECTIFS FIXÉS



Renforcer notre gouvernance sur les questions liées au climat en comprenant notre impact direct et en impliquant toutes les parties prenantes internes concernées.



Améliorer notre efficacité opérationnelle en identifiant les principales sources d'émission de GES et en prenant des dispositions pour réduire notre empreinte carbone



Contribuer à la stratégie du Groupe Crédit Agricole en évaluant et en suivant nos efforts de réduction, et en rendant compte de nos progrès aux parties prenantes

La stratégie de gestion environnementale de la Banque se concentre sur trois axes principaux.

ÉMISSIONS



Réduire nos émissions de CO2

DÉCHETS



Réduire et gérer durablement nos déchets

SENSIBILISATION



Sensibiliser sur les enjeux environnementaux auprès de nos collaborateurs et nos parties prenantes

Depuis 2018, Crédit du Maroc mesure son empreinte environnementale en quantifiant la consommation d'énergie, les déchets et les émissions atmosphériques. La Banque met en place des critères à travers différents plans d'efficacité énergétique pour s'assurer que son impact

environnemental est maintenu au strict minimum. Crédit du Maroc a également accompagné sa démarche par des politiques qui permettent de circonscrire sa responsabilité afin d'exercer une influence positive sur ses parties prenantes.

ÉNERGIE ET ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

Crédit du Maroc dispose d'un engagement formalisé en faveur de la qualité de l'air dans le cadre du manuel « Empreinte Carbone ».

ÉNERGIE

Crédit du Maroc dispose d'un engagement formalisé en faveur de la préservation des ressources naturelles dans le cadre de sa « Politique d'impression ».

EAU

Crédit du Maroc dispose d'un engagement formalisé en faveur de la préservation des ressources naturelles dans le cadre de sa Charte « Éco-gestes ».

Activités ayant un impact sur l'environnement



Crédit du Maroc centralise la gestion des indicateurs environnementaux au niveau de l'entité RSE.

Compte tenu de son métier et de ses activités de services, Crédit du Maroc ne génère pas une empreinte environnementale significative. Les banques sont généralement peu exposées au risque environnemental, comme l'explique notre carte thermique environnementale, mais certaines banques pourraient être confrontées à un risque plus élevé en accordant des prêts importants à des secteurs spécifiques.

EMPREINTE CARBONE DE CRÉDIT DU MAROC ET SES FILIALES PAR SOURCES DE POLLUTION EN TEQCOE2

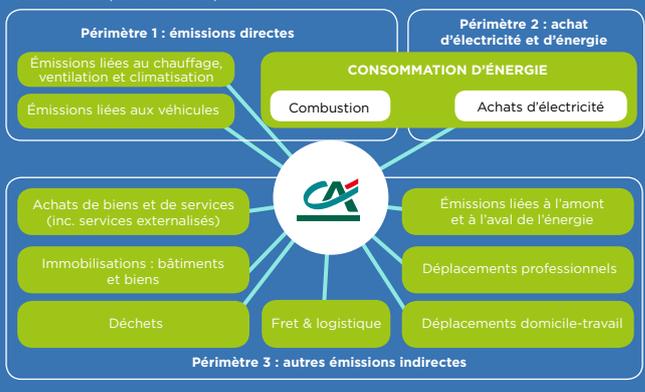
En 2021, Crédit du Maroc a finalisé son étude des émissions GES pour évaluer son engagement de réduction de l'empreinte carbone avec le calcul de ses émissions relevées sur les trois dernières années. Le bilan carbone réalisé concerne Crédit du Maroc et ses six filiales.

L'analyse fait ressortir une réduction de l'empreinte carbone. Ainsi, en 2020, les émissions de gaz à effet de serre de Crédit du Maroc ont été réduites. Les émissions ont globalement totalisé, en 2020, 22.342 TeqCO₂ contre 25.460 TeqCO₂, en 2019, soit une baisse de 12 %. Cette réduction des émissions est à constater à la lumière d'une baisse des émissions de 10 % pour l'année 2019 par rapport à 2018. La tendance baissière des émissions de CO₂ confirme la justesse des moyens mis en œuvre et met en exergue la vigilance instaurée par Crédit du Maroc pour atteindre ses engagements.

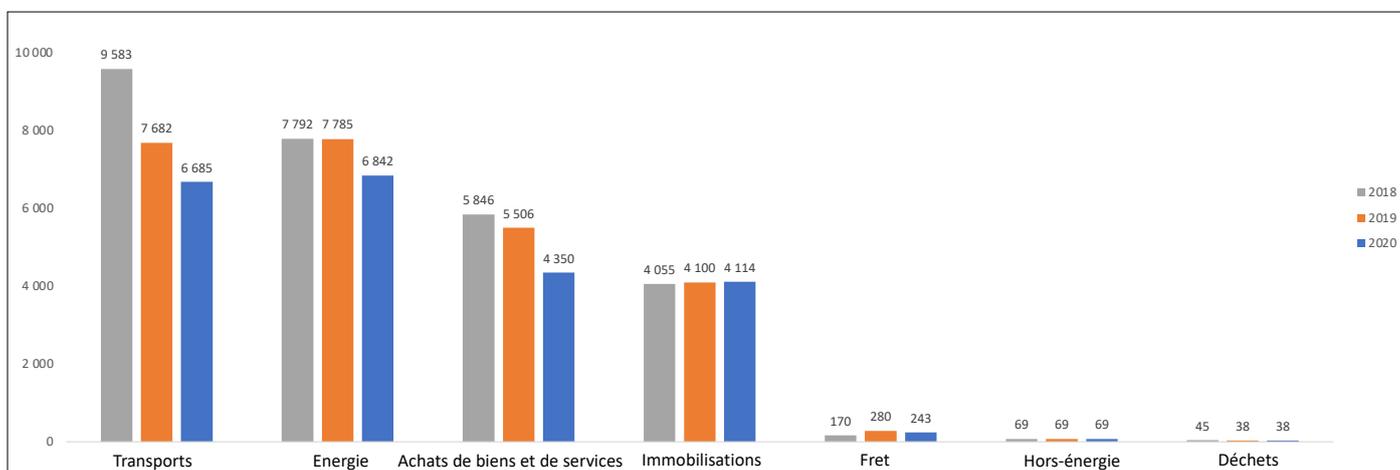
PÉRIMÈTRES DU CALCUL DE L'EMPREINTE CARBONE DE CRÉDIT DU MAROC

Le calcul de l'empreinte carbone de Crédit du Maroc prend en compte les activités de l'ensemble de ses entités Siège et Réseau ainsi que de ses filiales.

Cette mesure porte sur les 3 périmètres suivants :



	2020	2019	2018
Emissions directes de GES (Scope 1, 2 et 3)	22 342	25 460	27 559



RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL

ACTIONS ET MESURES POUR ÉVALUER ET MINIMISER LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX



CONTEXTE ET CIBLE

Réduction de la consommation de papier

Afin de réduire sa consommation de papier, Crédit du Maroc a engagé très tôt une démarche de réduction de la consommation de papier et de digitalisation des processus et des documents, tant en interne qu'à destination de la clientèle et des partenaires.

Outre la digitalisation de la revue de presse, les échanges et les invitations électroniques sont privilégiés et le recyclage des papiers est favorisé à travers la réutilisation du papier imprimé comme brouillon et des chemises et enveloppes pour usage interne.

Pour favoriser la baisse du nombre d'impressions, les imprimantes individuelles ont été progressivement remplacées par des imprimantes multifonctions partagées, configurées en mode recto-verso et en noir et blanc. Ce dispositif est applicable à tous les collaborateurs dans les sites centraux et le réseau d'agences de la Banque.

Maîtrise de la consommation de l'énergie

Crédit du Maroc déploie une démarche d'amélioration de sa performance énergétique à travers l'intégration de critères environnementaux dans les achats et la mise en place de différents dispositifs au sein de ses sites.

Crédit du Maroc encourage ses salariés à modérer leurs consommations. A titre d'exemple : mettre en veille les appareils électriques lors d'une absence en journée et les éteindre en quittant le soir (ordinateurs, imprimantes, vidéoprojecteurs, etc.), débrancher le chargeur des appareils mobiles en fin de charge, veiller à l'extinction des copieurs collectifs, éteindre les lumières, les chauffages, les climatiseurs, utiliser le thermostat pour régler la température, contacter le service d'entretien en cas de mauvais fonctionnement des installations.

Lutte contre le gaspillage de l'eau

Des mesures sont prises pour lutter contre le gaspillage de l'eau notamment la fermeture correcte des robinets d'eau après usage et l'utilisation des débits différenciés des chasses d'eau ainsi que la signalisation de toute fuite d'eau au service d'entretien.

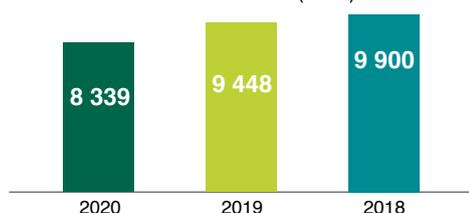


PROGRÈS RÉALISÉ

Le papier étant le premier consommable utilisé dans le cadre des activités de Crédit du Maroc (73 %), sa consommation en 2020 est de 145,91 tonnes contre 183,33 tonnes en 2019, soit une réduction de 37,42 tonnes. À noter qu'en 2018, la consommation papier s'établissait à 274 tonnes.

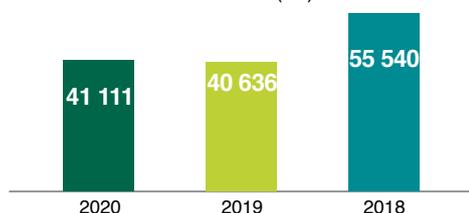
Crédit du Maroc a entamé, en 2018, le remplacement de l'ensemble des enseignes de ses agences bancaires par des lampes à basse consommation. Le projet LED a permis de dégager une économie de 778 KDH sur la facture énergétique (écart calculé entre la consommation de 2017 et 2018).

Consommation d'électricité (Mwh)



La consommation de l'eau est passée de 55 540 m³ en 2018 à 41.111 m³ en 2020. La hausse constatée en 2020 s'explique par la crise sanitaire ayant notamment entraîné la suspension des relevés des compteurs en se basant sur l'estimation de la consommation en se référant à l'historique des années 2018 et 2019.

Consommation d'eau (m³)



 CONTEXTE ET CIBLE	 PROGRÈS RÉALISÉ
<p>Lutte contre les émissions liées au déplacement</p> <p>En vue de réduire les émissions de dioxyde de carbone liées aux transports, Crédit du Maroc encourage les comportements écologiques - privilégier les escaliers au lieu des ascenseurs, favoriser le co-voiturage et les modes de déplacements « propres », favoriser le déplacement en transport en commun (train ou tramway) le plus possible et réglementer le recours aux déplacements par avion.</p>	<p>En 2020, Crédit du Maroc a enregistré 363 750 Km de déplacement dans le cadre des déplacements en avion contre 1 289 493 Km en 2019.</p>
<p>Bilan Carbone</p> <p>Crédit du Maroc a renouvelé son bilan Carbone pour l'exercice 2020.</p>	<p>Voir : Nos impacts environnementaux.</p>
<p>Chaîne d'approvisionnement</p> <p>Crédit du Maroc invite ses fournisseurs, à travers sa Politique Achat Responsable, à la mise en place de mesures de vigilance en matière de risques sociaux et environnementaux liés à leurs activités et à promouvoir les bonnes pratiques d'affaires. La capacité des fournisseurs à s'engager et à traduire ces engagements au travers de pratiques adaptées fait partie des critères d'évaluation retenus par Crédit du Maroc tout au long de la relation avec ses fournisseurs. Le non-respect ou le défaut de rectification d'un manquement à un de ces engagements par un fournisseur est susceptible de remettre en cause la relation contractuelle.</p>	<p>100 % des fournisseurs ont signé la Politique Achat Responsable.</p>
<p>Un nouveau siège en harmonie avec les objectifs d'efficacité énergétique de la banque</p> <p>Vitrine de la transformation de Crédit du Maroc, le nouveau siège social se veut porteur d'un plus grand confort de travail pour les collaborateurs de la Banque mais également d'un respect entier des normes d'efficacité énergétique les plus pointues. Cette dimension sera respectée tant dans le processus de construction que dans le fonctionnement quotidien du siège.</p> <p>Crédit du Maroc a donc veillé à choisir les matériaux permettant une isolation thermique optimale et à concevoir un bâtiment économe en énergie reposant essentiellement sur des sources énergétiques renouvelables. De nombreuses dispositions sont également mises en œuvre pour atténuer les impacts environnementaux, notamment en termes de consommation d'eau, de minimisation et de traitement des déchets.</p> <p>Ces efforts sont déployés pour l'obtention d'une double certification HQE (Haute Qualité Environnementale) intégrant des enjeux de développement durable : environnemental, sociétal, économique, numérique et management de projet responsable, ainsi que Well Building pour la promotion de la santé et du bien-être des occupants.</p>	<p>Un nouveau siège social écoresponsable prêt en 2022.</p>

MESURES DE GESTION ET D'ÉLIMINATION DES DÉCHETS

En dépit de son activité de service réputée non polluante, Crédit du Maroc a veillé à mesurer et à évaluer la conformité de ses pratiques avec ses engagements. Voici une liste de mesures de gestion et d'élimination des déchets :

- remplacement des imprimantes individuelles par des imprimantes multifonctions mutualisées ;
- paramétrage des imprimantes par défaut en recto/verso, deux slides par page, ainsi qu'en noir et blanc pour favoriser les économies d'énergie et de toners ;
- numérisation de nombreux documents internes (bulletins de paie, demandes de congés, supports de communication interne, etc.) ;
- impression des relevés de compte en recto/verso.

Crédit du Maroc ne dispose pas d'une politique déchets formalisée, cependant, un certain nombre de bonnes pratiques sont adoptées par la Banque et ses filiales :

- les déchets provenant des agences sont collectés et détruits par le prestataire de nettoyage ;
- les déchets alimentaires sont gérés par le prestataire du restaurant ;
- les archives sont gérées par un autre prestataire.

Sur le Grand Casablanca, le prestataire de nettoyage procède également au tri et à la valorisation des déchets papiers. Sur l'année 2020, la quantité moyenne des déchets papier récupérés des sites de Crédit du Maroc dans la région du Grand Casablanca est de 22.362 tonnes.

EAU, ÉNERGIE, MATIÈRES PREMIÈRES

Consommation eau, énergie, matières premières...

Les principales consommations liées à l'eau et à l'énergie sont résumées dans le tableau suivant.

Consommation de l'eau	2020	2019	2018
Consommation Eau	41.111	40.636	55.540

Consommation d'énergie	2020	2019	2018
Consommation d'Électricité (MWh)	8.339	9.448	9.900



LITIGES ENVIRONNEMENTAUX

LITIGES ET POURSUITES POUR PROBLÉMATIQUES ENVIRONNEMENTALES

Au cours de l'exercice 2020, aucune injonction à payer une amende ou une sanction non-matérielle pour non-conformité à la législation et/ou à la réglementation environnementale, n'a été enregistrée.

		2020	2019	2018
Valeur monétaire totale des amendes significatives	<i>MAD</i>	0	0	0
Nombre total de sanctions non monétaires	<i>Sanctions</i>	0	0	0



NOTRE RELATION AVEC NOS SALARIÉS

PRATIQUES RH

Pour relever le défi d'une banque responsable et compétitive, il est nécessaire de pouvoir s'appuyer sur des salariés à la fois talentueux

et motivés. Et si nous voulons comprendre les besoins de la société d'aujourd'hui, nos équipes doivent refléter la diversité qui y prévaut.

GESTION DES TALENTS



Réussir dans la gestion des talents signifie attirer et retenir les meilleurs talents, contribuer à leur apprentissage et à leur développement.

DIVERSITÉ ET INCLUSION



Crédit du Maroc estime qu'une gestion du capital humain diversifiée et inclusive est fondamentale pour sa transformation culturelle et la mise en œuvre de sa stratégie.

ÉVALUATION ET RÉMUNÉRATION



Les systèmes d'évaluation et de rémunération de Crédit du Maroc s'alignent sur sa culture d'entreprise, mettant en valeur sa façon de faire.

BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL



Pour maintenir ses collaborateurs motivés, Crédit du Maroc s'assure de créer le meilleur environnement de travail où la santé est promue, avec des méthodes de travail basées sur des méthodes agiles et innovantes.

PROCESSUS DE RECRUTEMENT

Crédit du Maroc dispose d'une Politique de recrutement externe qui définit et rend cohérente l'intégration de nouveaux collaborateurs au sein

de la Banque, tout en favorisant la diversité, la promotion des potentiels, la synergie des compétences, etc.

Explication du processus de recrutement :

Déposer sa candidature

Présélection

Entretien RH

Entretien opérationnel

Décision finale

Déposer une candidature

- Le(la) candidat(e) dépose sa candidature sur le site web : <https://www.groupecreditagricole.jobs/>
- Si aucune offre ne correspond à ses attentes, il(elle) peut créer ses alertes emails personnalisées dans ce même espace.
- A chaque candidature, le(la) candidat(e) reçoit un mail de confirmation quant à sa prise en charge.

Présélection

- Toute candidature est étudiée par le service recrutement. Dans le cas où celle-ci n'est pas retenue, le(la) candidat(e) reçoit un mail circonstancié.
- Si le(la) candidat(e) est présélectionné(e) à l'issue de l'entretien téléphonique mené par le recruteur, et selon le poste visé, le(la) candidat(e) est invité(e) à passer des tests de recrutement en ligne.

Entretien RH

Dans le cas où l'étape de pré-sélection est concluante, le(la) candidat(e) est invité(e) à passer un entretien RH, qui permettra au recruteur d'identifier le profil d'évolution et validera l'adéquation des valeurs du(de) la) candidat(e) avec celles de l'entreprise.

Entretien opérationnel

Dans le cas où l'entretien RH est également concluant, un entretien avec le métier sera programmé. Cet entretien permettra d'échanger avec le(la) candidat(e) sur le périmètre du poste proposé, les attendus en termes de savoir, savoir-être et savoir-faire.

Décision finale

- Dans le cas où la candidature est retenue, une proposition d'embauche est faite, suivie de l'élaboration du contrat de travail.
- Dans le cas inverse, le(la) candidat(e) pourra échanger avec le recruteur qui répondra à ses éventuelles questions.

		2020	2019	2018
Taux de recrutement de nouveaux employés femmes	%	43,00	48,00	52,00
Taux de recrutement de nouveaux employés hommes	%	57,00	52,00	48,00
Taux de recrutement de nouveaux employés femmes de moins de 30 ans	%	31,00	39,00	44,00
Taux de recrutement de nouveaux employés femmes de 30 à 50 ans	%	11,00	9,00	8,00
Taux de recrutement de nouveaux employés femmes de plus de 50 ans	%	0,00	0,00	0,00
Taux de recrutement de nouveaux employés hommes de moins de 30 ans	%	34,00	36,00	35,00
Taux de recrutement de nouveaux employés hommes de 30 à 50 ans	%	22,00	15,00	13,00
Taux de recrutement de nouveaux employés hommes de plus de 50 ans	%	1,00	1,00	0,00



GESTION DE CARRIÈRES

Le développement RH doit accompagner Crédit du Maroc dans ses transformations. Tout en étant orienté satisfaction des collaborateurs, il intègre en partenariat avec les managers opérationnels, les stratégies de l'entreprise dans sa prise de décision. Le Développement RH accompagne chaque collaborateur, afin qu'il soit pleinement associé aux

évolutions que vivra l'entreprise et à ses réussites. Il impulse une dynamique, qui permettra à chacun de se développer pour atteindre le meilleur niveau de compétences et de responsabilités.

Le schéma ci-dessous récapitule les missions du développement RH.



Le rôle du collaborateur

Le collaborateur se tient informé des évolutions des métiers et des organisations, pour mûrir son projet professionnel et être proactif dans la démarche en sollicitant son manager et/ou son Gestionnaire RH, notamment lors de candidature sur des offres d'emploi internes.

Le rôle du manager

Le manager accompagne ses collaborateurs dans leurs démarches d'évolution en co-construisant le projet professionnel de ces derniers. Il assure le lien avec le Gestionnaire RH pour les accompagner, tout en donnant du sens et en encourageant les collaborateurs à réaliser des mobilités bénéfiques. Il se doit de créer un environnement propice à la réussite de l'intégration et à la montée en compétence des collaborateurs sur les différents postes.

Le rôle du gestionnaire des ressources humaines

Le Gestionnaire RH joue un rôle de conseil auprès des managers et des collaborateurs pour créer les conditions d'une évolution professionnelle réussie pour tous. Il éclaire les possibilités d'évolution au sein de la Banque, tout en tenant compte des évolutions des métiers et met en œuvre un plan d'action adapté à chaque besoin et situation.

Référentiel métiers et compétences

Crédit du Maroc dispose d'un référentiel des métiers et des compétences qui répertorie les différentes fiches de postes dans lesquelles les collaborateurs peuvent identifier :

- les activités liées au poste
- les compétences nécessaires
- le job grading
- le rattachement hiérarchique

Ce référentiel sert aussi de base pour identifier les différents métiers du Crédit du Maroc, comprendre les attendus et les compétences à acquérir pour occuper le métier visé. Il offre aux collaborateurs une visibilité sur les différentes passerelles possibles afin d'éclairer leur parcours professionnel.

MOBILITÉ INTERNE

- Tous les postes à pourvoir sont publiés en interne sur l'outil en ligne « MyJobs ».
- Un poste est publié, même si une candidature est pressentie.
- Un récapitulatif hebdomadaire des postes publiés sur « MyJobs » est diffusé dans le message de communication interne « Les infos essentielles de la semaine ».
- Le descriptif de poste est mis à jour par le métier et transmis au Gestionnaire RH.
- Les offres sont publiées au fil de l'eau pour une durée de une à deux semaines (une publication en externe est possible si aucune candidature n'a été retenue en interne).
- L'accord de la hiérarchie n'est pas requis pour candidater et le manager N+1 d'origine est informé par son collaborateur de sa candidature.
- L'ancienneté minimale pour prétendre à candidater est de trois ans sur le poste actuel (sauf regroupement familial).
- Le collaborateur peut retirer sa candidature à toute étape du processus de recrutement interne.
- S'il s'agit d'une promotion, et si révision salariale il y a, celle-ci ne peut être déclenchée qu'à l'issue de la période probatoire avec effet rétroactif.

	2020	2019	2018
Pourcentage du nombre total d'employées femmes ayant bénéficié d'une revue de performance et d'évolution de carrière (people care)	-	90 %	94 %
Pourcentage du nombre total d'employés hommes ayant bénéficié d'une revue de performance et d'évolution de carrière (people care)	-	93 %	95 %

FORMATION

Parce que Crédit du Maroc souhaite accompagner chacun dans la transformation du monde bancaire, l'entreprise a créé l'Université Crédit du Maroc. Organisme de formation interne, l'Université Crédit du Maroc permet à chacun de suivre des formations liées à l'appropriation du poste de travail, aux

évolutions réglementaires et technologiques, tout en formant les collaborateurs aux différentes postures professionnelles.

Quelques exemples d'outils mis à disposition :

- **le coaching** : animé par un expert en formation, le coaching permet au collaborateur d'apprendre à identifier et à mettre en action ses propres solutions en tenant compte de ses forces et capacités. Cette action de formation est encadrée grâce à des indicateurs de résultats, dans le but de mesurer la progression de la performance ;
- **le monitorat** : il permet au collaborateur d'être accompagné par un expert métier qui va lui transmettre son savoir, son savoir-être et son savoir-faire sur le poste occupé ;
- **les filières** : ce sont des dispositifs mis en place pour des métiers ciblés (ex. : les filières de conseillers particuliers, professionnels) qui forment les collaborateurs identifiés comme évolutifs sur des métiers à enjeux commerciaux. Ces derniers suivent un programme de montée en compétences complet et cadencé selon un planning précis.

	2020	2019	2018
Nombre total d'heures de formation	31 691	43 884	26 764

RÉMUNÉRATION

Crédit du Maroc est doté d'un service Rémunération et Pilotage Budgétaire, garant de la politique de rémunération et du pilotage budgétaire. La Banque dispose d'une grille permettant de classer ses emplois avec un niveau de rémunération fixe et variable pour toutes les personnes occupant cet emploi. La partie variable est basée sur des critères factuels et mesurables liés à la performance annuelle. Crédit du Maroc a introduit une mesure en faveur des collaboratrices en congé de maternité conventionnel qui leur permet de bénéficier de leur rémunération variable durant leur absence.

Par ailleurs, Crédit du Maroc réaffirme, dans sa Politique parité, que l'évolution de la rémunération des salariés est basée sur les compétences mises en application, l'expérience professionnelle, le niveau de responsabilités, la performance et l'expertise dans la fonction occupée, sans considération liée à l'individu. La Banque garantit un niveau de classification et un niveau de rémunération à l'embauche identique entre les femmes et les hommes, à niveau de formation, d'expérience et de compétences équivalents. Ces rémunérations évolueront dans les mêmes conditions, sur la base des compétences et performances.

		2020	2019	2018
Masse salariale pour la catégorie cadres	KMAD	467 485,1	459 391,6	435 354,0
Masse salariale pour la catégorie non-cadres	KMAD	156 187,7	159 494,1	159 339,6

RÉPARTITION PAR BRANCHE D'ACTIVITÉ

L'activité de Crédit du Maroc s'articule autour de trois métiers principaux. La complémentarité entre ces différentes activités constitue pour Crédit du Maroc un atout commercial majeur et un gage de solidité financière.

- **La Banque de Réseau** dispose de trois cent quatre agences, dix Espaces Maskane dédiés au logement, dix Espaces de Banque Privée et douze Espaces participatifs Arreda.
- **La Banque du Corporate** est structurée autour de sept directions – trois directions Grandes Entreprises, une direction Développement Corporate

et trois directions Entreprises régionales, lesquelles supervisent neuf Centres d'Affaires à travers le Royaume.

- **Les Services financiers spécialisés** regroupent les métiers de l'ingénierie financière, des affaires internationales, de la promotion immobilière, ainsi que les métiers liés au Marché des Capitaux.
- **Les métiers supports** couvrent un large panel de compétences : juridique, achats, communication, marketing, ressources humaines, systèmes d'information.

		2020	2019	2018
Nombre de cadres	Cadres	1 210	1 226	1 185
Nombre d'employés	Employés	150	153	170
Nombre de gradés		1 144	1 145	1 108
Nombre ANAPEC		35	66	99

RÉPARTITION PAR TYPOLOGIE DE CONTRAT DE TRAVAIL

		2020	2019	2018
Nombre total d'employés Hommes avec contrat CDI	Employés	1 440	1 454	1 446
Nombre total d'employées Femmes avec contrat CDI	Employées	1 064	1 070	1 017
Nombre total d'employés Hommes avec contrat CDD	Employés	16	37	43
Nombre total d'employées Femmes avec contrat CDD	Employées	19	29	56

RÉPARTITION PAR CATÉGORIE (DIRECTION, CADRES, EMPLOYÉS...)

		2020	2019	2018
Nombre total des cadres CCM	Cadres	34	34	34
Nombre total des cadres Cercle 1 & Cercle 2	Cadres	190	181	169
Nombre total des employés relevant du personnel technique et de bureau (cadres, gradés, employés, Anapec)	Employés	2 315	2 375	2 359

RÉPARTITION GLOBALE PAR GENRE

		2020	2019	2018
Nombre des effectifs Femmes	Collaboratrices	1 083	1 099	1 073
Nombre des effectifs Hommes	Collaborateurs	1 456	1 491	1 489

RÉPARTITION PAR ANCIENNETÉ

		2020	2019	2018
Nombre de collaborateurs dont l'ancienneté est inférieure à 5 ans	Collaborateurs	656	757	704
Nombre de collaborateurs dont l'ancienneté est comprise entre 5 et 15 ans	Collaborateurs	1 249	1 219	1 240
Nombre de collaborateurs dont l'ancienneté est supérieure à 15 ans	Collaborateurs	634	614	618

NOMBRE DE DÉMISSIONS ET DE DÉPARTS PAR EXERCICE (PAR CATÉGORIE)

		2020	2019	2018
Nombre de démissions volontaire pour le CCM	Démissions	2	0	1
Nombre de démissions volontaire pour le C1 et C2	Démissions	5	10	4
Nombre de démissions volontaire (Autres Cadres, employés, gradés, Anapec)	Démissions	103	174	135
Nombre de départ en retraite pour le CCM	Départs	0	0	0
Nombre de départ en retraite pour le C1 et C2	Départs	1	3	4
Nombre de départ en retraite (Autres Cadres, employés, gradés, Anapec)	Départs	17	17	22

NOMBRE DE RECRUTEMENTS PAR EXERCICE (PAR CATÉGORIE)

		2020	2019	2018
Nombre de recrutements de manager CCM	Recrutements	2	2	-
Nombre de recrutements de manager Cercle 1 et Cercle 2	Recrutements	10	9	8
Nombre de recrutements pour le personnel technique et de bureau (cadres, gradés, employés, ANAPEC)	Recrutements	93	255	233

INTÉRESSEMENT ET PARTICIPATION DU PERSONNEL

L'adossement de Crédit du Maroc au Groupe Crédit Agricole S.A. lui a permis de bénéficier des offres de participation dans les augmentations de capital de Crédit Agricole S.A. réservées aux salariés du groupe.

Ainsi les salariés de Crédit du Maroc et de ses filiales ont participé à sept augmentations de capital de Crédit Agricole S.A. depuis 1999. Les dernières opérations sont détaillées dans le tableau ci-dessous :

Années	Nature de l'opération	Montant Global de l'Opération	Montant alloué au Maroc	Nombre de souscripteurs	Taux de souscription au Maroc ¹
2016	Augmentation de capital de Crédit Agricole S.A.	175 M Euros	0,3 MMAD	19	0,76 %
2018	Augmentation de capital ² de Crédit Agricole S.A.	96 M Euros	-		
2019	Augmentation de capital de Crédit Agricole S.A.	96 M Euros	0,34 MMAD	14	0,55 %

1. Nombre de souscripteurs sur le total des collaborateurs éligibles.

2. L'offre d'augmentation de capital menée par le Groupe Crédit Agricole en mai 2018 n'a concerné que les salariés des entités ayant leur siège social (i) en France ou (ii) en Allemagne, Espagne, États-Unis d'Amérique, Hong Kong, Italie, Japon, Luxembourg, Monaco, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Royaume-Uni, Singapour et Suisse, dès lors qu'elles sont détenues directement ou indirectement à au moins 50 %.

Ces opérations ont permis aux salariés de Crédit du Maroc de renforcer leur appartenance au Groupe Crédit Agricole S.A.

ENQUÊTE DE CLIMAT SOCIAL

Du 29 septembre au 20 octobre 2020, le groupe Crédit Agricole a lancé pour la cinquième année consécutive, l'enquête Indice d'Engagement et de Recommandation (IER). L'ensemble des collaborateurs du groupe ont été invités à s'exprimer à travers le questionnaire en ligne dédié. Cette enquête, administrée dans l'ensemble des entités Crédit Agricole S.A, permet de mesurer le niveau d'engagement des collaborateurs vis-à-vis du groupe et de leur propre entité. Crédit du Maroc a enregistré un taux de participation de 86 %, soit

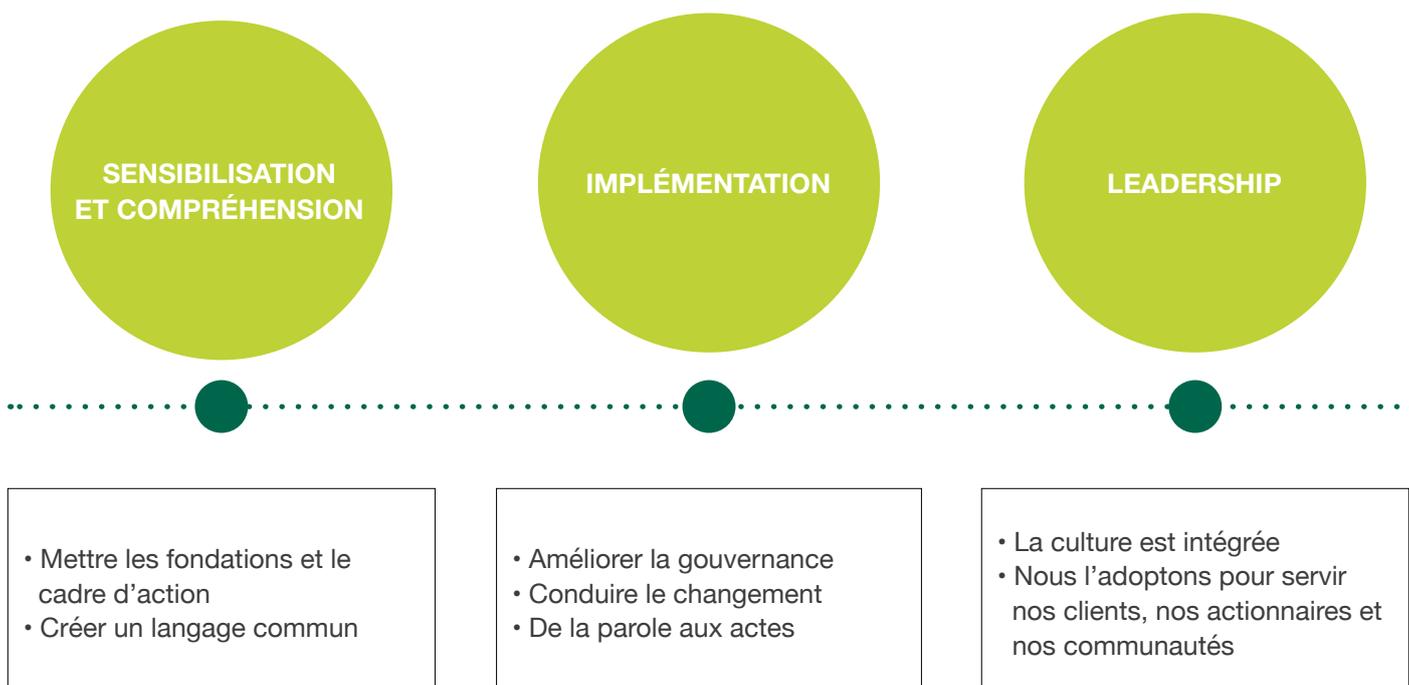
en progression de 3 points par rapport à 2019 et de 9 points par rapport à 2017. Un taux de participation élevé, qui atteste d'un intérêt et d'un attachement fort des collaborateurs à leur employeur, et qui démontre leur volonté de s'inscrire véritablement dans une démarche de progrès. Cette participation massive a également permis de remonter les axes d'amélioration et d'identifier des pistes de progrès qui seront traduits par des plans d'actions en totale cohérence avec son nouveau plan stratégique à moyen terme.



DIVERSITÉ ET LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION

Au sein de Crédit du Maroc, aucune forme de discrimination n'est opérée ou tolérée à l'embauche ou dans les relations de travail, et ce que ce soit entre les hommes et les femmes, entre les jeunes et les moins jeunes, entre collaborateurs de cultures différentes ou

entre différents niveaux hiérarchiques. Crédit du Maroc poursuit une politique volontariste de management de l'égalité des chances en termes de traitement, d'attribution des tâches, de possibilités de promotion et de rémunération.



PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP (EMPLOI ET INSERTION)

Crédit du Maroc dispose d'une Politique Handicap visant à développer l'employabilité des personnes en situation de handicap, afin qu'elles aient, à compétences égales, les mêmes opportunités d'évolution que les autres collaborateurs de l'entreprise.

Crédit du Maroc s'attache également à lutter contre l'exclusion en recrutant et en accueillant des personnes en situation de handicap (PSH). Le recrutement de PSH représente les mêmes enjeux que tout autre type de recrutement : répondre à un besoin au sein de la Banque, réussir le recrutement et l'intégration durable du collaborateur en situation de handicap. Cette démarche constitue pour Crédit du Maroc et ses équipes, un véritable facteur de cohésion sociale et de fierté.

En adoptant une politique handicap volontariste, Crédit du Maroc affirme sa volonté de s'engager durablement

en faveur de l'emploi des travailleurs en situation de handicap, au moyen de mesures concrètes qui sont mises en œuvre. Les principaux axes de cette politique sont :

- de mettre en place des mesures favorisant l'embauche de collaborateurs atteints d'un handicap ;
- d'intégrer durablement les collaborateurs atteints d'un handicap en leur garantissant l'accès aux dispositifs de gestion des ressources humaines, de formation professionnelle et d'évolution de carrière existants, en prenant en compte les situations individuelles ;
- de maintenir l'employabilité des collaborateurs atteints d'un handicap et les accompagner dans la démarche de reconnaissance du handicap ;
- d'augmenter le volume d'affaires confié aux organismes travaillant dans le domaine du handicap et permettre ainsi aux personnes souffrant d'un handicap une meilleure intégration à la vie active.

UN DISPOSITIF DE GOUVERNANCE DÉDIÉ : LA COMMISSION HANDICAP ET DIVERSITÉ

Cette commission se réunit une fois par an. Elle a pour objectif de proposer, mettre en œuvre et mesurer les actions définies au préalable dans sa stratégie de promotion du handicap. Cette commission peut également être amenée à aborder les difficultés rencontrées par des salariés en situation de handicap et mettre en œuvre des mesures nécessaires et adaptées à chacune des situations.

La Commission réunit en son sein, le responsable RSE, le responsable des relations sociales, le responsable du développement RH, le médecin du travail, le référent handicap et un délégué du personnel.

INDICATEURS DE PERFORMANCE DE LA COMMISSION HANDICAP ET DIVERSITÉ

- Nombre de recrutements de personnes en situation de handicap (tous types de contrats même stagiaires)
- Nombre de salariés s'étant manifestés en tant que collaborateur reconnu en situation de handicap
- Nombre d'aménagements de postes de travail
- Nombre de sous-traitants contractés pour appuyer Crédit du Maroc dans certaines activités
- Nombre d'accompagnements des collaborateurs en situation de handicap rencontrant des difficultés dans l'exercice de leur emploi
- Nombre d'entretiens RH réalisés dans le cadre du motif « handicap »

UN RÉFÉRENT HANDICAP

Crédit du Maroc affirme sa volonté de s'engager durablement en faveur de l'emploi des travailleurs en situation de handicap, au moyen de mesures concrètes qui sont mises en œuvre. Pour coordonner les actions liées à cette politique, un référent handicap rattaché à la Direction des Ressources Humaines est nommé. Il a pour rôle :

- d'assurer un suivi personnalisé des travailleurs souffrant d'un handicap ;
- de coordonner les actions permettant la bonne intégration des collaborateurs en situation de handicap en lien avec le manager et la DRH ;
- d'être l'interlocuteur privilégié des salariés en

situation de handicap désireux d'avoir un entretien pour tout sujet en lien avec leur handicap (dont les démarches administratives éventuelles en vue d'obtenir une reconnaissance de travailleur en situation de handicap) ;

- d'animer en interne des actions de sensibilisation au handicap ;
- d'être l'interlocuteur privilégié des différents acteurs externes intervenants sur des sujets liés au handicap.

PARTENARIATS

Afin de contribuer à l'insertion de personnes reconnues travailleurs en situation de handicap, Crédit du Maroc envisage d'avoir recours aux partenariats afin de développer l'insertion des personnes en situation de handicap. L'idée est de faire appel à de la sous-traitance de certaines activités à des organismes embauchant des personnes en situation de handicap sur les activités suivantes (liste non exhaustive) :

- traitement des archives ;
- entretien des locaux ;
- numérisation de dossiers clients et/ou dossiers collaborateurs ;
- assistance logistique lors d'organisation d'évènements.

Certains partenariats pourront s'établir avec des associations ou des acteurs locaux portant notamment sur les sujets suivants :

- manifestations ou actions destinées à sensibiliser les personnes aux différentes situations de handicap ;
- participations à des forums de recrutement destinés aux personnes en situation de handicap, en tenant compte des besoins de l'entreprise ;
- réflexions sur l'accessibilité des personnes en situation de handicap et à mobilité réduite, grâce à des diagnostics et mesures d'accompagnement.

ÉGALITÉ HOMME-FEMME

Crédit du Maroc promeut la diversité et réaffirme que celle-ci est un des éléments favorisant la performance de l'entreprise. Elle est source de complémentarité, d'enrichissement collectif, favorise l'équilibre et la cohésion sociale.

Dans le cadre de sa démarche RSE, Crédit du Maroc s'engage à favoriser l'égalité femme/homme et à garantir une justice sociale entre toutes ses collaboratrices et tous ses collaborateurs. La Banque œuvre également au renforcement des dispositifs en vue d'inciter l'ensemble de ses collaborateurs à s'interdire tout agissement comportant jugement ou discrimination, harcèlement ou stéréotype portant atteinte à la dignité de la femme.

A travers l'adoption d'une Politique parité volontariste, Crédit du Maroc entreprend de :

- porter la valeur de la mixité en interne et en externe au travers de la mise en œuvre de processus de recrutement exempts de toute considération non justifiée ;
- s'assurer que les formations dispensées bénéficient à toutes les collaboratrices et à tous les collaborateurs ;

- s'assurer qu'à compétences égales, les femmes bénéficient des mêmes chances que les hommes et peuvent accéder aux postes à responsabilité ;
- veiller à ce que la rémunération entre les femmes et les hommes soit égale, à tous les échelons et pour un même métier.

Comment nos processus RH promeuvent-ils l'égalité hommes-femmes ?

RECRUTEMENT EXTERNE



MOYENS

Le processus de sélection est unique et se déroule de manière identique pour les femmes et les hommes. Il est exclusivement basé sur l'appréciation des compétences et de la motivation démontrée.

OBJECTIFS

Crédit du Maroc souhaite atteindre durablement le principe d'équilibre entre les femmes et les hommes. Le plan de recrutement annuel devra traduire cet équilibre d'égalité autant que faire se peut, étant rappelé que le critère de sélection reste les compétences.

INDICATEURS

- . Répartition des embauches CDI par genre et par grade
- . Répartition des stagiaires par genre.

MOBILITÉ INTERNE



MOYENS

Tout salarié a accès à la bourse des offres d'emploi internes, et pourra postuler à ces dernières en s'assurant de la cohérence au regard de son parcours professionnel et du respect des règles de la mobilité interne stipulées dans la politique d'accompagnement de carrière de Crédit du Maroc. Les offres sont rédigées de manière neutre et égalitaire, tout propos discriminatoire étant strictement proscrit. Crédit du Maroc rappelle que le processus de sélection est identique à celui du recrutement externe ; il se base sur les notions de compétences et motivations, en excluant toutes formes de discrimination. Les candidatures féminines et masculines sont analysées selon les mêmes critères objectifs. Toute démarche reste cependant conditionnée à la volonté, à l'engagement et à la motivation de chacun et chacune à évoluer et prendre des responsabilités au sein de la Banque. Chaque collaborateur doit être acteur de son développement professionnel dans le cadre des possibilités d'évolution offertes par Crédit du Maroc.

GESTION DE CARRIÈRE



MOYENS

Crédit du Maroc a mis en place des outils permettant de détecter les talents au sein de l'entreprise, tout en prenant en compte leurs souhaits d'évolution et/ou de mobilités fonctionnelles ou géographiques, grâce aux :

- . Entretiens annuels d'appréciation
- . People reviews réalisées par le Développement RH et les managers
- . Entretiens de carrière menés par les Gestionnaires RH.

OBJECTIFS

Favoriser la représentation féminine dans les cercles managériaux.

CONGÉ MATERNITÉ



MOYENS

- . Avant l'absence en congé maternité, le gestionnaire RH en lien avec le manager, invite la collaboratrice à un entretien pour évoquer ensemble le parcours professionnel, les conditions de sa reprise, ses souhaits d'évolution, de formations ou de mobilités géographiques.
- . Au cours de l'absence, un lien avec la salariée est maintenu avec son manager. Celle-ci peut également manifester ses souhaits de candidatures sur des offres à pourvoir, afin d'anticiper dans les meilleures conditions son retour dans l'entreprise.
- . A son retour, et pour soutenir la dynamique de reprise suite au congé maternité, un entretien est planifié avec le gestionnaire RH et le manager, au plus proche de la date de retour. Ces entretiens ont pour finalité de définir les conditions et les modalités de reprise de la collaboratrice.

OBJECTIFS

Crédit du Maroc veille au fait qu'un congé maternité ne nuise pas à la reprise de l'activité professionnelle des salariées et en conséquence à leur carrière. L'entreprise formalise un processus d'accompagnement des absences liées au congé de maternité, afin d'encadrer en amont et en aval les conditions de retour.

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES



MOYENS

Chacun doit avoir accès de manière égalitaire à la formation professionnelle. Crédit du Maroc veille donc à ce que les moyens de formation apportés, tant pour le développement de leurs compétences professionnelles que pour leur adaptation aux évolutions de l'entreprise, soient équilibrés dans leur répartition entre les femmes et les hommes.

INDICATEURS

- . Répartition des formations par genre (session JH) F/H
- . Répartition des stagiaires par genre.

RÉMUNÉRATION



MOYENS

Crédit du Maroc a mis en place une grille de *job grading* permettant de classer les emplois de la Banque avec un niveau de rémunération fixe et variable pour toutes les personnes occupant cet emploi. La partie variable est basée sur des critères factuels et mesurables liés à la performance annuelle. Crédit du Maroc a introduit une mesure en faveur des collaboratrices en congé de maternité conventionnel qui leur permet de bénéficier de leur rémunération variable durant leur absence.

OBJECTIFS

L'évolution de rémunération des salariés est basée sur les compétences mises en application, l'expérience professionnelle, le niveau de responsabilités, la performance et l'expertise dans la fonction occupée, sans considération liée.

INDICATEURS

Analyse de l'écart de la médiane Crédit du Maroc par rapport à celle des femmes.



		2020	2019	2018
Ratio du salaire des femmes par rapport à celui des hommes dans la catégorie CCM	%	107,00	105,30	110,30
Ratio du salaire des femmes par rapport à celui des hommes dans la catégorie Cercle 1 et Cercle 2	%	97,90	99,80	98,60
Ratio du salaire des femmes par rapport à celui des hommes dans la catégorie (autres collaborateurs : cadres non managers, employés, gradés)	%	82,80	82,20	83,80

LIBERTÉ SYNDICALE ET NÉGOCIATION COLLECTIVE

Au Crédit du Maroc, plusieurs instances représentant les collaborateurs auprès de la Direction générale, favorisent le dialogue social qui constitue la pierre angulaire du fonctionnement de la Banque. Le respect de la liberté d'association et du libre exercice du

droit syndical traduit la volonté de Crédit du Maroc à encourager le dialogue social et à assurer que les représentants du personnel ne font l'objet d'aucune discrimination.

NOMBRE DE REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

		2020	2019	2018
Nombre de délégués de personnel	Délégués de personnels	120	120	120
Nombre de représentants syndicaux	Représentants syndicaux	4	4	4

NOMBRE DE JOURS DE GRÈVE PAR EXERCICE

		2020	2019	2018
Nombre de jours de grève	Jour(s)	0	0	0

NOMBRE DE LICENCIEMENTS PAR EXERCICE (PAR CATÉGORIE)

Le nombre de licenciements enregistré au titre de l'exercice 2020 s'élève à 15.

		2020	2019	2018
Nombre de licenciements	Licenciement(s)	15	13	12

NOMBRE ET NATURE DES LITIGES SOCIAUX PAR EXERCICE (COLLECTIFS OU INDIVIDUELS)

		2020	2019	2018
Nombre de litiges	litige(s)	11	8	7

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

NOMBRE D'ACCIDENTS DE TRAVAIL PAR EXERCICE

		2020	2019	2018
Nombre d'accidents de travail par exercice	Nombre	24	25	21
Décès liés au travail pour les employés Hommes	Décès	0	0	0
Décès liés au travail pour les employées Femmes	Décès	0	0	0

Depuis 1999, Crédit du Maroc a opté pour une structure de gouvernance duale. Elle est formée d'un Directoire et d'un Conseil de Surveillance. Le Directoire dirige et gère la Banque sous le contrôle du Conseil de Surveillance dans le cadre des lois marocaines. Trois comités spécialisés viennent renforcer le Conseil de Surveillance, afin d'appréhender en profondeur les diverses problématiques bancaires. Le Comité d'Audit, le Comité des Risques et le Comité de Nomination et de Rémunération permettent ainsi au Conseil d'affiner ses prérogatives. Le Directoire est également appuyé par un Comité de Direction Générale comprenant les membres du Directoire et les Directeurs Généraux

Adjoints. Ce schéma de gouvernance favorise l'assistance mutuelle, la coordination entre les différents pôles de gestion et l'optimisation de la stratégie, de la politique de développement et de supervision de la Banque.

De plus amples détails figurent dans le rapport sur le gouvernement d'entreprise que Crédit du Maroc publie, depuis 2017, sur une fréquence annuelle (biographie des membres du Conseil et des membres du Directoire, mandats occupés, évaluation du fonctionnement du Conseil de Surveillance, etc.).

MEMBRES DE L'ORGANE DE GOUVERNANCE ET COMITÉS SPÉCIALISÉS

COMMENT CRÉDIT DU MAROC APPRÉHENDÉ-T-IL LES RISQUES ET LES OPPORTUNITÉS ESG DANS SA GOUVERNANCE ?

Les banques sont généralement peu exposées au risque environnemental, comme l'explique la carte thermique environnementale, mais certaines banques pourraient être confrontées à un risque plus élevé en accordant des prêts importants à des secteurs spécifiques.

En termes de considérations sociales, Crédit du Maroc s'inscrit dans une vision générale du secteur bancaire marocain. Les risques sociaux exercent un certain impact sur le profil de crédit des banques marocaines. La question du chômage structurel, associée à un PIB par habitant relativement faible, a par le passé déclenché des mouvements de protestation sociale sporadiques. En particulier, les questions sociales restent prioritaires dans l'agenda politique après les manifestations de 2016-2017 dans la région du Rif et dans l'ancienne ville minière de Jerada, dans le nord du pays.

La gouvernance est très importante pour Crédit du Maroc, comme pour tous les acteurs du secteur bancaire. Les faiblesses de la gouvernance peuvent entraîner une détérioration de la qualité de crédit d'une entreprise, tandis qu'une gouvernance forte peut profiter à son profil de crédit. Les risques de gouvernance sont largement internes plutôt qu'externes, raison pour laquelle nous améliorons en permanence nos processus et les mécanismes de fonctionnement de notre gouvernement d'entreprise.

MEMBRES DE L'ORGANE DE GOUVERNANCE

Membres indépendants de l'Organe de gouvernance : 3
Membres de l'Organe de gouvernance : 7



Ismaïl Fassi-Fihri
Président du Conseil



François-Edouard Drion
Vice-Président du Conseil



Naziha Belkeziz
Membre Indépendant



Nada Biaz
Membre Indépendant



Marc Didier
Membre



Habiba Laklalech
Membre Indépendant



Olivier Nicolas
Membre



Gérard Ouvrier-Buffet
Membre



Hervé Varillon
Membre



Cyril Meilland
Représentant permanent de
Crédit Agricole S.A. au Conseil

Crédit du Maroc a opté pour une gouvernance à Directoire et Conseil de Surveillance. Trois comités émanent du Conseil de Surveillance : le Comité d'Audit, le Comité des Risques et le Comité de Nomination et de Rémunération.

Identité	Fonction	Première élection	Dernier renouvellement	Expiration du mandat	Membre d'un comité	Fonction principale au 31 décembre 2020	Lien des personnes physiques avec l'émetteur
Ismail Fassi-Fihri	Président du Conseil	11/1999	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021		Directeur général Groupe Safari	Aucun
François-Edouard Driou (2)	Vice-Président du Conseil	10/2017	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	C	Directeur général de la Banque de Proximité à l'International de Crédit Agricole S.A.	Aucun
Naziha Belkeziz (1)	Membre indépendant	11/2015	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	R	Consultante dans le domaine de la gouvernance au sein du Cabinet " Associés en Gouvernance Maroc "	Aucun
Nada Biaz (1)	Membre indépendant	03/2019	-	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	C	Directeur général du Groupe ISCAE	Aucun
Marc Didier	Membre	03/2019	-	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	C	Agriculteur - Président du Conseil d'Administration de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Pyrénées Gascogne	Aucun
Habiba Laklalech (1)	Membre indépendant	03/2019	-	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	A	Directeur général adjoint de Royal Air Maroc	Aucun
Olivier Nicolas	Membre	02/2019	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	A	Directeur banque des entreprises et gestion de fortune LCL	Aucun
Gérard Ouvrier-Bufferet (3)	Membre	09/2011	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	A et R	Directeur général de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Loire Haute-Loire	Aucun
Hervé Varillon (4)	Membre	04/2020	-	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	R	Directeur général de Crédit Agricole Leasing & Factoring	Aucun
Crédit Agricole S.A. représenté par Monsieur Cyril Meilland	Membre	12/2005	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	R	Chargé de mission auprès du Directeur général de Crédit Agricole S.A.	Aucun

(A) Comité d'Audit.

(R) Comité des Risques.

(C) Comité de Nomination et de Rémunération.

(1) Membre indépendant.

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

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

(4) Cooptation soumise à la ratification de l'Assemblée générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice 2020.

DURÉE ET RENOUVELLEMENT DES MANDATS DES MEMBRES DU CONSEIL

L'Assemblée générale mixte du 21 mars 2019 a décidé, en référence aux meilleures pratiques de gouvernance, de réduire la durée statutaire du mandat des membres du Conseil de Surveillance en la ramenant de cinq années à trois années et de limiter le nombre maximum de renouvellement des mandats des membres du Conseil à quatre ; par dérogation à ce qui précède, le membre du Conseil de Surveillance, personne morale, n'est pas concerné par ladite limite du nombre de

mandats successifs qui s'impose, à l'inverse, à son représentant permanent.

En amont des Assemblées générales, le Comité de Nomination et de Rémunération examine la situation des membres du Conseil dont les mandats sont soumis à renouvellement au regard des critères de disponibilité, de compétence et d'honorabilité conformément aux termes de la note de procédure du Conseil de Surveillance relative aux profils, compétences et disponibilités nécessaires à l'exercice des fonctions exercées au sein du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc.

CRITÈRES D'INDÉPENDANCE

CRITÈRES RETENUS POUR LA QUALIFICATION D'ADMINISTRATEURS D'INDÉPENDANTS

Le processus d'appréciation de la qualité de membre indépendant est mis en œuvre sous l'égide du Comité de Nomination et de Rémunération. L'appréciation est opérée annuellement au vu des critères définis par la circulaire Bank Al-Maghrib 5/W/2016 fixant les conditions et modalités de désignation d'administrateurs ou membres indépendants au sein de l'organe d'administration des établissements de crédit.

Les huit critères d'indépendance définis par Bank Al-Maghrib et repris dans le règlement intérieur du Conseil de Surveillance de la Banque sont :

- . ne pas avoir été membre de l'organe d'administration de la Banque au cours des six dernières années ;
- . ne pas être salarié ou membre de l'organe de direction de la Banque, représentant permanent, salarié ou membre de l'organe d'administration d'un actionnaire ou d'une entreprise que la Banque consolide et ne pas l'avoir été au cours des trois années précédentes ;
- . ne pas être membre de l'organe de direction ou d'administration d'une entreprise dans laquelle la

Banque détient une participation quel que soit le pourcentage de détention et ne pas l'avoir été au cours des trois années précédentes ;

- . ne pas être membre de l'organe de direction ou d'administration d'une entreprise dans laquelle la Banque dispose d'un mandat au sein de son organe d'administration ou dans laquelle un membre des organes de direction ou d'administration de la Banque, en exercice ou l'ayant été depuis moins de trois ans, détient un mandat au sein de son organe d'administration ;
- . ne pas être membre des organes d'administration ou de direction d'un client ou fournisseur significatifs de la Banque ou de son groupe d'appartenance, ou pour lequel la Banque ou, le cas échéant, son groupe en amont et en aval représente une part significative de l'activité ;
- . ne pas avoir de lien de parenté, jusqu'au deuxième degré, avec un membre de l'organe de direction ou d'administration de la Banque ou son conjoint ;
- . ne pas avoir exercé un mandat de commissaire aux comptes au sein de la Banque au cours des trois années précédentes ;
- . ne pas avoir exercé un mandat de conseil de la Banque au cours des trois années précédentes.

MEMBRES INDÉPENDANTS DE CRÉDIT DU MAROC

Civilité	Madame		
Nom et prénom	Belkeziz Naziha		
Nationalité	Marocaine		
Date d'échéance du mandat	Date de début : novembre 2015	Date de renouvellement : mars 2019	Date de fin : 31 décembre 2021
Principale fonction au 31 décembre 2020	Consultante dans le domaine de la gouvernance au sein du Cabinet " Associés en Gouvernance Maroc "		
Biographie résumée	<p>Madame Belkeziz Naziha a été successivement responsable du financement de l'investissement, de l'immobilier et du tourisme au sein de la Direction des Crédits, Senior Banker au sein de la Direction des Grandes Entreprises et des Institutionnels, Economiste en chef du Groupe Attijariwafabank, responsable du marketing et de la communication de la Banque de l'Entreprise puis responsable du marché PME.</p> <p>Auteur d'un ouvrage sur les privatisations et le marché boursier au Maroc (Editions Dar Nachr El Maarifa), Madame Belkeziz Naziha est titulaire d'une Maîtrise en Sciences de Gestion (Université Paris-Dauphine), Doctorat de 3^{ème} cycle en économie d'entreprise (Université Hassan II, Casablanca), DECF (Conservatoire National des Arts et Métiers, Paris).</p>		
Représentation de parties prenantes	Madame Belkeziz Naziha est Membre Indépendant au sein du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc. A ce titre, elle s'exprime et agit dans l'intérêt social de Crédit du Maroc.		

MEMBRES INDÉPENDANTS DE CRÉDIT DU MAROC (suite)

Civilité	Madame		
Nom et prénom	Biaz Nada		
Nationalité	Marocaine		
Date d'échéance du mandat	Date de début : mars 2019	Date de fin : 31 décembre 2021	
Principale fonction au 31 décembre 2020	Directeur général du Groupe ISCAE		
Biographie résumée	Madame Biaz Nada assume, de 1993 à 1995, les fonctions d'enseignante au sein de l'ISCAE en comptabilité analytique et initiation à la gestion. En 1998, elle intègre EF English First, School of Casablanca, en tant que Sales and Marketing Manager avant d'être promue, en 2002, Center Manager. De 2006 à 2014, elle intègre le groupe HEM pour y enseigner le marketing. En 2014, elle rejoint le groupe ISCAE en qualité de Directeur avant de se voir confier, en 2015, la Direction générale. Madame Biaz Nada est diplômée de l'ISCAE (option finance) et est titulaire du Diplôme d'Études Supérieures en Sciences Économiques de l'Université Hassan II de Casablanca.		
Représentation de parties prenantes	Madame Biaz Nada est Membre Indépendant au sein du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc. A ce titre, elle s'exprime et agit dans l'intérêt social de Crédit du Maroc.		

Civilité	Madame		
Nom et prénom	Laklalech Habiba		
Nationalité	Marocaine		
Date d'échéance du mandat	Date de début : mars 2019	Date de fin : 31 décembre 2021	
Principale fonction au 31 décembre 2020	Directeur général adjoint de Royal Air Maroc		
Biographie résumée	Madame Laklalech Habiba intègre, de 1995 à 2002, Procter & Gamble Maroc, en tant qu'Assistant Brand Manager puis en tant que Brand Manager. En 2002, elle rejoint Meditel pour occuper le poste de Directeur Gestion de Produits, puis Directeur de la Business Unit Clients Particuliers. En 2006, elle intègre Royal Air Maroc en tant que Directeur Audit et Organisation. En 2008, elle est nommée Directeur Stratégie de Groupe et Directeur Audit et Organisation. En 2010, elle est promue Directeur général adjoint en charge des finances et support. En 2014, elle prend en charge le pôle commercial. Depuis 2016, elle devient Directeur général adjoint en charge de la finance et du contrôle de gestion groupe, des achats et affaires générales, du cargo et de la gestion des risques. Madame Laklalech Habiba est ingénieure de l'École Polytechnique et de l'École Nationale Supérieure des Télécommunications de Paris et est titulaire d'un DEA en optoélectronique et micro-ondes de l'Université Pierre et Marie Curie de Paris. Elle a été décorée Chevalier de l'Ordre du Trône par Sa Majesté le Roi Mohammed VI.		
Représentation de parties prenantes	Madame Laklalech Habiba est Membre Indépendant au sein du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc. A ce titre, elle s'exprime et agit dans l'intérêt social de Crédit du Maroc.		

Le Conseil de Surveillance s'appuie sur trois comités spécialisés.

COMITÉ DES RISQUES

Le Comité des Risques est composé de quatre membres :

- . Monsieur Gérard Ouvrier-Bufferet, membre du Conseil
- . Madame Naziha Belkeziz, membre indépendant du Conseil
- . Monsieur Hervé Varillon, membre du Conseil
- . Crédit Agricole S.A., membre du Conseil, représenté par Monsieur Cyril Meilland

Le Comité des Risques est présidé par Monsieur Gérard Ouvrier-Bufferet. Il se réunit, sur convocation de son Président, au moins une fois par trimestre et avant chaque présentation en Conseil de Surveillance.

COMITÉ D'AUDIT

- Le Comité d'Audit est composé de trois membres :
- . Monsieur Gérard Ouvrier-Bufferet, membre du Conseil
 - . Madame Habiba Laklalech, membre indépendant du Conseil
 - . Monsieur Olivier Nicolas, membre du Conseil

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

COMITÉ DE NOMINATION ET DE RÉMUNÉRATION

Le Comité de Nomination et de Rémunération est composé de trois membres :

- . Monsieur François-Edouard Drion, Vice-Président du Conseil
- . Madame Nada Biaz, membre indépendant du Conseil
- . Monsieur Marc Didier, membre du Conseil

Le Comité de Nomination et de Rémunération est présidé par Monsieur François-Edouard Drion. Il se réunit sur convocation de son Président, chaque fois qu'il est nécessaire et au moins une fois par an.

MEMBRES DU DIRECTOIRE

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

Conformément à la Loi 17-95 et aux statuts de la Banque, le Directoire dirige, dans les limites instaurées, la Banque et est investi des pouvoirs les plus étendus

pour agir en toutes circonstances au nom de la Banque. Le Directoire présente, une fois par trimestre au moins, au Conseil de Surveillance, un rapport qui retrace les principaux actes ou faits intervenus dans la gestion de la Banque. Enfin, conformément aux dispositions de la Loi 17-95, le Directoire arrête, chaque année, les comptes de la Banque et établit un rapport de gestion qui est soumis au Conseil de Surveillance et à l'Assemblée générale.



De gauche à droite : Stéphane Clérisse, Bernard Muselet et Karim Diouri.

COMPOSITION DU DIRECTOIRE

Le Conseil de Surveillance désigne le Président du Directoire, ainsi que sur proposition de ce dernier, les autres membres du Directoire pour une durée de quatre années. Les nominations sont soumises, en

application de la Loi Bancaire, à Bank Al-Maghrib pour approbation.

Le Directoire de la Banque est composé des trois membres suivants :

Composition du Directoire	Identité	Première élection	Dernier renouvellement	Expiration du mandat
Président du Directoire	Bernard Muselet	Conseil de Surveillance du 26/07/2019	Conseil de Surveillance du 27/03/2020	AGO statuant sur les comptes 2023
Membre du Directoire	Stéphane Clérisse	Conseil de Surveillance du 26/07/2019	Conseil de Surveillance du 27/03/2020	AGO statuant sur les comptes 2023
Membre du Directoire	Karim Diouri	Conseil de Surveillance du 27/03/2020	–	AGO statuant sur les comptes 2023

COMITÉ DE DIRECTION GÉNÉRALE

Le Comité de direction générale a été mis en place par le Directoire dans l'objectif d'assurer la coordination entre les différents pôles de gestion de la banque. Composé le 1^{er} avril 2020 de treize membres, le Comité de direction générale se réunit de manière

hebdomadaire. Ses membres, chacun dans son domaine de compétence, assistent le Directoire. Cette collégialité constitue un principe clé de bonne gouvernance.

Membre	Fonction	Date de nomination
Bernard Muselet	Président du Directoire	2019
Karim Diouri	Membre du Directoire en charge du Pôle Développement Directeur général adjoint Finances Groupe Directeur général adjoint Marketing, Marché et Digital	2020 2017 à mars 2020 2015 à juillet 2017
Stéphane Clérisse	Membre du Directoire en charge du Pôle Fonctionnement	2019
Wafae Bennani	Directeur général adjoint en charge de l'Immobilier Directeur général adjoint Technologies et Services Clients	2020 2011 à 2020
Gérard Biessy-Bonnet	Directeur général adjoint en charge du Réseau	2016
Ali Chorfi	Directeur général adjoint Corporate	2020
Abderrahman Benhayoun	Directeur général adjoint Marchés & Expériences Clients	2020
Siham Nour	Directeur général adjoint Services Clients & Assurances	2020
Yann Crispin	Directeur général adjoint Transformation	2020
Moncef El Harim	Directeur général adjoint Ressources Humaines Directeur général adjoint Ressources Humaines et Immobilier Groupe	2020 2014-2020
Régis Lefèvre	Directeur général adjoint Finance Groupe	2020
Didier Falconet	Directeur général adjoint Crédits et Recouvrement	2018
Si Mohamed Sraidi	Directeur Risques et Contrôles Permanents Groupe	2019

PARITÉ ET REPRÉSENTATION DES PARTIES PRENANTES

PARITÉ ET RÈGLES SUIVIES EN LA MATIÈRE

Crédit du Maroc est sensible à la diversité de son Conseil de Surveillance lequel comprend trois femmes membres indépendants. La proportion des membres du Conseil de chaque sexe composant le Conseil de Surveillance n'est pas inférieure à 30 % ; elle est donc en ligne avec le projet de loi n° 19-20 modifiant et

complétant la Loi n°17-95 visant notamment à corriger les effets des discriminations indirectes en entreprise à travers une représentation équilibrée des femmes et des hommes dans les organes de gouvernance des entreprises faisant appel public à l'épargne.

		2020	2019	2018
Pourcentage des femmes dans le Conseil de Surveillance	%	30,00	30,00	22,00
Pourcentage des hommes dans le Conseil de Surveillance	%	70,00	70,00	78,00

FONCTIONNEMENT DE L'ORGANE DE GOUVERNANCE ET RELATIONS AVEC LES ACTIONNAIRES

SÉANCES DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

Le Conseil de Surveillance s'est réuni cinq fois au cours de l'année 2020. Les réunions du Conseil de Surveillance ont duré, en moyenne, quatre heures. Ces réunions ont eu lieu les 18 février, 27 mars, 30 avril, 28 juillet et 13 novembre 2020. Outre ces cinq réunions, le

Conseil de Surveillance, dans le cadre de ses missions d'orientations stratégiques des activités de la Banque, a tenu, le 18 février 2020 en amont du Conseil de Surveillance du même jour, un séminaire consacré à la stratégie et au nouveau Plan à Moyen Terme 2022.

		2020	2019	2018
Nombre de réunions de l'Organe de gouvernance	Réunions	5	5	4

ASSIDUITÉ DES MEMBRES DU CONSEIL

Identité	Participations aux réunions du Conseil de Surveillance	Assiduité
Ismail Fassi-Fihri	5	100,00%
François-Edouard Drion	5	100,00%
Naziha Belkeziz	5	100,00%
Nada Biaz	5	100,00%
Philippe Carayol (*)	1	50,00%
Marc Didier	4	80,00%
Habiba Laklalech	4	80,00%
Olivier Nicolas	3	60,00%
Gérard Ouvrier-Bufferet	5	100,00%
Hervé Varillon	2	100,00%
Crédit Agricole S.A représenté par Monsieur Stanislas Ribes puis par Monsieur Cyril Meilland	5	100,00%

(*) Démissionnaire le 27 mars 2020

RÉMUNÉRATION DES MEMBRES DU CONSEIL

L'Assemblée générale peut allouer aux membres du Conseil une somme fixe annuelle à titre de jetons de présence, et ce, conformément aux dispositions de l'article 15.9 des statuts de la Banque. Le montant est porté aux frais généraux de la Banque. Le Conseil de Surveillance répartit librement cette rémunération entre ses membres. L'enveloppe annuelle 2020 des jetons de présence a été fixée par l'Assemblée générale des actionnaires du 27 mars 2020 à un montant brut de 3.500.000 dirhams.

Le montant individuel des jetons de présence est fixé

par le Conseil de Surveillance sur proposition du Comité de Nomination et de Rémunération. Le montant des jetons de présence comprend une partie fixe quelle que soit la présence et une partie variable, prépondérante, déterminée en fonction de la participation effective, quelle qu'en soit la modalité, aux séances. La participation effective aux comités spécialisés donne droit à un jeton supplémentaire qui peut être d'un montant différent selon les Comités. Les membres des Comités reçoivent ce jeton supplémentaire pour chacune de leur participation à un Comité.

		2020	2019	2018
Montant brut versé aux personnes physiques et morales résidentes au Maroc	KMAD	1 259	1 180	785
Montant brut versé aux personnes physiques et morales non résidentes au Maroc	KMAD	799	806	604

Aucune autre rémunération n'est versée aux membres du Conseil de Surveillance, à l'exclusion du Président du Conseil de Surveillance au titre de son mandat de Président.

RÉMUNÉRATION DES DIRIGEANTS (STOCK OPTION, AVANTAGES EN NATURE)

Crédit du Maroc a mis en place une structure de rémunération basée sur une partie fixe et une partie variable.

La rémunération variable est fondée sur l'atteinte d'objectifs individuels et collectifs définis sur le périmètre de responsabilité des membres du Directoire.

Il y a lieu de distinguer deux types d'objectifs, des objectifs économiques et non économiques :

- les critères économiques sont mesurés à la fois sur les objectifs du Groupe Crédit Agricole S.A. et de Crédit du Maroc. Les objectifs Groupe sont définis

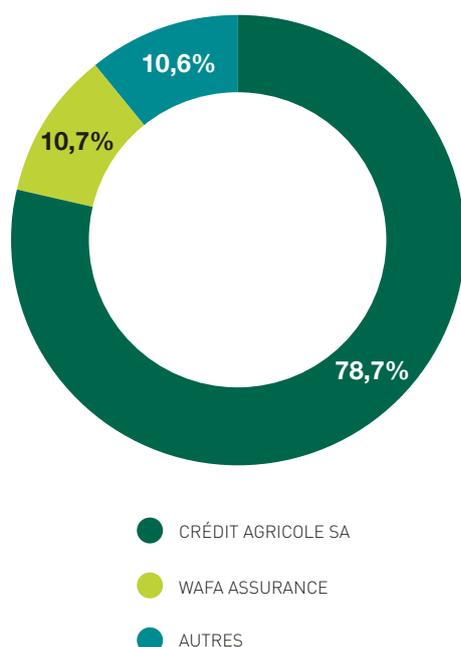
par la Direction générale du Groupe Crédit Agricole S.A. ;

- les critères non économiques ont pour objectif de mesurer la performance managériale des membres du Directoire, en appréciant leur capacité à impacter le développement de la Banque.

Ce système de rémunération repose sur des taux de rémunération variable exprimés en pourcentage de la rémunération fixe, ajustés de la performance évaluée.

		2020	2019	2018
Avantages à court terme (rémunération fixe, charges patronales comprises)	KMAD	14 300,00	15 900,00	14 200,00

RELATIONS AVEC LES ACTIONNAIRES : INFORMATIONS COMMUNIQUÉES AUX ACTIONNAIRES



Crédit du Maroc est détenu majoritairement par Crédit Agricole S.A. à 78,7 %, Wafa Assurance à 10,7 % et 10,6 % est constitué par le flottant en bourse.

Crédit du Maroc fournit à ses actionnaires l'ensemble de la documentation requise par les lois en vigueur. Par ailleurs, très attaché à la participation de ses Actionnaires, Crédit du Maroc ne subordonne pas la participation ou la représentation aux Assemblées à un nombre minimum d'actions. Chaque actionnaire a autant de voix qu'il possède ou représente d'actions dans toutes les Assemblées générales. Les modalités relatives à la participation des Actionnaires aux Assemblées générales figurent dans le guide de l'actionnaire disponible sur le site internet de la Banque.

PROCESSUS D'ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE DE L'INSTANCE DE GOUVERNANCE PAR RAPPORT AUX THÈMES ÉCONOMIQUES, ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX

Le Conseil de Surveillance doit disposer collectivement d'une combinaison de compétences et d'expériences. L'équilibre global des compétences recherché par le Conseil de Surveillance est décrit dans la note de procédure du Conseil de Surveillance relative aux profils, compétences et disponibilité nécessaires à l'exercice des fonctions exercées au sein du Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc. Cette note, arrêtée par le Comité de Nomination et de Rémunération, a été approuvée par le Conseil de Surveillance du 27 novembre 2018. Elle constitue une référence pour le Comité de Nomination et de Rémunération lors de l'évaluation des nouveaux membres du Conseil afin de s'assurer que toutes les compétences requises demeurent présentes au sein du Conseil de Surveillance et dans les proportions décrites. Le Comité de Nomination et de Rémunération évalue périodiquement la pertinence des critères retenus, notamment au regard des évolutions réglementaires, concurrentielles et commerciales et, le cas échéant, propose au Conseil de Surveillance de l'actualiser pour tenir compte des nouveaux besoins.

Ainsi, compte tenu des responsabilités du Conseil de Surveillance et de ses trois Comités, et considérant l'ensemble des sujets pouvant être soumis aux membres du Conseil, les connaissances, compétences et expériences collectives du Conseil de Surveillance doivent couvrir les domaines clés de l'activité de la Banque tels que les opérations de crédit, les systèmes de paiement, la planification stratégique, l'évaluation de l'efficacité des dispositifs d'un établissement de crédit, la gestion des risques, l'interprétation des informations financières d'un établissement de crédit, la comptabilité et le cadre légal et réglementaire en liaison avec l'activité bancaire.

Dans le cadre de sa mission d'évaluation des connaissances et expériences du Conseil, le Comité de Nomination et de Rémunération s'est attaché à identifier les connaissances qui doivent en permanence être présentes au sein du Conseil de Surveillance pour lui permettre d'accomplir ses missions dans les meilleures conditions. Il a tout d'abord retenu les connaissances et expériences recommandées par Bank Al-Maghrib auxquelles il a ajouté une exigence de compétence collective permanente en son sein dans les domaines de la Responsabilité Sociétale et Environnementale.

En matière de connaissance, ont été retenues :

- une vision générale des activités de l'entreprise et des risques qui y sont associés ;
- une vision précise de chacune des activités clefs de la banque ;
- une vision sectorielle de certaines activités ;
- la culture économique, financière et comptable ;
- les domaines de la gestion des risques, du contrôle interne et de l'audit interne ;
- les domaines des technologies de l'information et leur sécurité ;
- la finance participative ;
- les économies locale et globale ;
- les domaines de la conformité ;
- les textes législatifs et réglementaires ;
- la responsabilité sociale et environnementale.

En matière d'expérience, ont été retenus :

- le management d'entreprise, incluant notamment une expérience en matière de gestion des ressources humaines, de marketing et de distribution ;
- la planification stratégique.

FORMATION DE L'INSTANCE DE GOUVERNANCE

S'agissant de la formation des membres du Conseil, il est à noter qu'en avril 2018, cinq membres du Conseil et les membres du Directoire ont suivi une formation sur les enjeux de conformité (obligations, conflits d'intérêts, sanctions internationales et sécurité financière).

En juillet 2019, et conformément au plan de formation convenu, une journée de formation des membres indépendants a été dispensée, à Paris, par le Groupe Crédit Agricole S.A. Cette session a été centrée sur les volets suivants : les droits et devoirs des administrateurs, les attentes de la Banque Centrale

Européenne à l'égard des Conseils d'administration, la couverture responsabilité civile des mandataires sociaux, les enjeux de la conformité et la présentation du Groupe Crédit Agricole S.A. Le 15 octobre 2019, sept membres du Conseil et les membres du Directoire ont suivi une formation sur la finance participative. La formation sur le processus d'évaluation de l'adéquation des fonds propres internes dit ICAAP et le plan de redressement de crise interne programmée en 2020 a été re-planifiée compte tenu de la crise sanitaire et s'est tenue le 25 février 2021.

INFORMATIONS ET POLITIQUES CLÉS DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

Conseil de Surveillance	
Nombre	10
Age moyen	55
Représentation des femmes au Conseil de Surveillance	30 %
Nombre de membres indépendants	3
Membre indépendant au Comité d'Audit	1
Membre indépendant au Comité des Risques	1
Membre indépendant au Comité de Nomination et de Rémunération	1
Tous les membres du Conseil ont des compétences financières	✓
Nombre de réunions du Conseil en 2020	5
Un processus d'évaluation du Conseil a été établi	✓
Une procédure relative aux profils, compétences et disponibilité nécessaires à l'exercice des fonctions exercées au sein du Conseil	✓
Tous les membres du Conseil ont signé la Charte de l'Administrateur	✓
Tous les membres du Conseil ont signé la politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêt	✓
Tous les membres du Conseil ont renseigné la déclaration de conflits d'intérêt (Directive de Bank Al-Maghrib 1/W/14 du 30 octobre 2014)	✓

GOUVERNANCE DE L'ÉTHIQUE

ACTIONS ENGAGÉES POUR PRÉVENIR LA CORRUPTION

Charte éthique

Crédit du Maroc exprime au travers de cette charte commune à l'ensemble du Groupe Crédit Agricole S.A. ses engagements pour un comportement animé par l'ensemble de ses valeurs et principes d'actions vis-à-vis de ses clients, actionnaires, ainsi que ses fournisseurs et l'ensemble des acteurs avec qui il interfère.

Code de conduite

Porté par le plus haut niveau de responsabilité, Crédit du Maroc, à l'instar du Groupe Crédit Agricole S.A. fait de l'éthique dans les affaires, un des éléments clé de sa politique de responsabilité sociétale de l'entreprise. En 2016, Crédit du Maroc a obtenu la certification BS 10 500 et devient ainsi la première banque marocaine à être certifiée. En juillet 2017, la Banque obtient la certification à la norme internationale ISO 37 001 pour son système de management anticorruption laquelle a été renouvelée en 2019. Cette certification atteste

que les risques de corruption ont été correctement identifiés et analysés et que le programme appliqué par Crédit du Maroc est conçu de façon à limiter ces différents risques, en déclinant les meilleures pratiques internationales.

Par ailleurs, compte tenu du renforcement des obligations légales relatives à la lutte contre la corruption, Crédit du Maroc prend appui sur les mesures existantes au sein du Groupe pour compléter ses procédures et ses dispositifs opérationnels. Son objectif est de prémunir l'ensemble de ses entités et de ses collaborateurs de tout comportement contraire à l'éthique en général, du risque de corruption en particulier et de manquement à la probité.

Ainsi, Crédit du Maroc s'est doté d'un code de conduite qui intègre, en outre, un volet spécifique « anti-corruption » en application des obligations découlant de la loi Sapin 2 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique.

Afin de permettre son appropriation par tous, le Code de conduite a été présenté aux managers et a fait l'objet d'une communication interne.

Crédit du Maroc a lancé en 2018 un module de formation obligatoire spécifique à la lutte contre la corruption, applicable à l'ensemble des collaborateurs selon un cycle de formation de trois ans. A fin 2020, 99 % des collaborateurs de Crédit du Maroc ont été formés à la lutte contre la corruption contre 97 % des collaborateurs à fin 2019.

Par ailleurs, le Groupe Crédit Agricole S.A. a entrepris en 2020 une action de sensibilisation au sujet de l'éthique. Ainsi, les connaissances des collaborateurs de Crédit du Maroc ont été testées dans le cadre d'un quiz présentant un triple objectif : (i) acculturer sur l'éthique de manière ludique et non contraignante en sensibilisant sur les bons comportements et les bonnes pratiques à adopter dans le cadre d'une situation donnée, (ii) mesurer, via des indicateurs communs, le niveau de culture éthique des collaborateurs du Groupe Crédit Agricole S.A. et (iii) permettre l'identification et la mise en place d'actions de progrès. Dans ce contexte, Crédit du Maroc a enregistré un taux de participation de 26,9 %, soit parmi les dix premiers meilleurs taux de participation par entité.

MESURES PRISES EN RÉPONSE À DES INCIDENTS DE CORRUPTION

Crédit du Maroc considère la corruption comme un risque ESG majeur compte tenu de son métier et de ses activités. Sa due diligence (ensemble des politiques ESG de la Banque) constitue une première mesure dans son plan de vigilance. Afin de renforcer son dispositif de vigilance en matière de lutte contre la corruption, Crédit du Maroc a démarré son premier audit de certification des dispositifs de prévention de la corruption en mars 2016, selon le standard britannique BS10500 : 2011. En juillet 2017, Crédit du Maroc a été certifié ISO 37001, certification renouvelée en 2019.

Crédit du Maroc met en place un dispositif de Whistle blowing - droit d'alerte

Compte tenu de l'évolution importante des lois et réglementations en vigueur, et des exigences groupe en matière de renforcement de la protection des lanceurs d'alerte, Crédit du Maroc a décidé de renforcer le dispositif de droit d'alerte de ses collaborateurs. Crédit du Maroc s'est doté, ainsi, d'un dispositif de « whistle blowing » (droit d'alerte).

Le dispositif d'alerte a pour objectif de renforcer la prévention des risques en donnant les moyens à l'ensemble des collaborateurs du Groupe, aux collaborateurs extérieurs et occasionnels, et aux sous-traitants et fournisseurs avec lesquels le Groupe Crédit du Maroc entretient des relations commerciales établies, de signaler des faits allégués, de manière désintéressée et de bonne foi, dont ils auraient eu personnellement connaissance.

En déployant une nouvelle plateforme informatique, qui s'inscrit dans le cadre du programme de prévention des comportements non éthiques, délictueux et criminels, Crédit du Maroc, au même titre que toutes les entités du Groupe Crédit Agricole S.A., veut accompagner tout collaborateur souhaitant exercer son droit d'alerte, en toute sécurité. Cet outil garantit la stricte confidentialité de l'auteur du signalement, des faits signalés, des personnes visées ainsi que des échanges entre le lanceur d'alerte et la personne en charge du traitement du signalement. La plateforme est accessible via intranet, à tout moment et en tout lieu, et toutes les informations (y compris les informations personnelles) sont cryptées et stockées dans un environnement sécurisé et indépendant.

RÉPONSE À LA PANDÉMIE DE LA COVID-19

COVID-19 RIPOSTE

Sécurité des
collaborateurs

Continuité
d'activité

Accompagnement
des clients en
difficulté

Nous estimons utile de communiquer certaines des mesures que nous avons prises pour protéger nos employés, nos clients et nos partenaires.

ACTIONS VIS-À-VIS DES COLLABORATEURS

DISPOSITIF DE PRÉVENTION

Dès l'annonce du patient zéro au Maroc, Crédit du Maroc a adopté une vigilance particulière à travers la mise en place d'un dispositif de prévention pour protéger ses collaborateurs contre les risques liés à la Covid-19. Une nouvelle organisation du travail a été mise en place dont le principe directeur était le maintien des activités essentielles et la protection des collaborateurs.

Dans ce cadre, le dispositif « Plan de Continuité de l'Activité » (PCA) a été déployé à la fois en présentiel et à distance. Pour les collaborateurs des fonctions support, des mesures spécifiques concernant les congés de confinement ont été adoptées. Pour le réseau de distribution, toutes les agences ont été maintenues ouvertes avec un système de rotation hebdomadaire qui a permis d'adapter le dimensionnement des équipes présentes.

Dans tous les locaux de la Banque, une campagne de communication et d'affichage des mesures barrières a été déployée. Par ailleurs, à fin 2020, plus de 650 000 masques, 12 000 litres de gel hydro-alcoolique ainsi que des produits désinfectants pour les postes de travail ont été distribués aux collaborateurs.

TÉLÉTRAVAIL

Les équipes IT ont su mettre en œuvre rapidement un plan d'actions permettant d'atteindre un niveau d'activité et de service optimal en s'adaptant à la situation en temps réel. Elles ont ainsi pu offrir aux collaborateurs de la Banque de nouveaux outils et une capacité de travail à distance à la fois performante et hautement sécurisée.

Aussi, Crédit du Maroc a renforcé son PCA et ses capacités de télétravail à travers plusieurs actions :

- équipement des collaborateurs de téléphones mobiles, PC portables et box Wifi ;
- augmentation des forfaits téléphoniques ;
- acquisition de nouvelles licences de chiffrement pour les smartphones ;
- acquisition et installation d'un dispositif de visioconférence pour les premières directions régionales et les annexes ;
- mise en place d'une nouvelle solution de visioconférence multi-sites sécurisée et accessible depuis les PC, téléphones ou tablettes.

Dans le prolongement, les accès VPN (accès réseau virtuel) au système d'informations ont été renforcés avec la distribution de cartes d'accès virtuelles et un débit internet renforcé permettant l'accès fluide à l'environnement de travail des différentes entités.

BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

Des mesures ont été mises en place visant à préserver la santé physique et mentale des collaborateurs de la Banque, notamment :

- l'application des mesures sanitaires et préventives pour veiller à la sécurité des collaborateurs ;
- l'organisation du travail afin de limiter les risques de contagion, en aménageant les horaires de travail, en recourant au télétravail et à la rotation des équipes ;
- l'engagement de ne supprimer aucun emploi en 2020 en raison de la Covid-19 ;
- la mise en place d'une plateforme d'assistance RH pour répondre aux interrogations des collaborateurs ;
- le renforcement du rôle de la cellule de soutien psychologique afin d'offrir aux collaborateurs dans le besoin des séances d'écoute les aidant à surmonter les effets psychologiques de la crise.

DISPOSITIF MÉDECINE DE TRAVAIL

Une attention particulière a été accordée aux personnes vulnérables qui ont, après avis du médecin de travail, bénéficié de congés de confinement. Un suivi téléphonique régulier de leur situation a été assuré par les assistantes sociales de Crédit du Maroc. La même approche a été adoptée pour les collaborateurs présentant des symptômes grippaux ou ayant eu un contact avec des cas suspects ou confirmés Covid-19. La reprise du travail pour ces collaborateurs a été soumise à une visite médicale effectuée par les médecins du travail de Crédit du Maroc.

A partir du 10 juin 2020, le plan de reprise du travail a été déployé. Il a apporté de nouvelles mesures de prévention pour permettre la reprise des collaborateurs dans les meilleures conditions de sécurité dont la prise de température pour accéder aux locaux, l'organisation des horaires de travail pour une meilleure gestion des flux de collaborateurs ; par ailleurs, Crédit du Maroc a été la première banque à installer des séparations plexiglas au niveau de certains open-space pour renforcer la distanciation physique.

RECRUTEMENT

Dans le cadre des mesures prises par la Banque suite à la crise sanitaire, les dossiers de recrutement ainsi que les mobilités en cours ont été finalisés à distance en limitant les déplacements et en assurant les entretiens en visioconférence. Pour les intégrations prévues au cours du deuxième trimestre 2020, les recrutements ont été confirmés et les intégrations ont été assurées dans le strict respect des mesures sanitaires.

DIGITAL LEARNING

Cette période exceptionnelle qui a perturbé l'organisation classique du travail a contraint Crédit du Maroc à s'adapter et à se réinventer pour accompagner au mieux ses collaborateurs. Ainsi, l'Université Crédit du Maroc a lancé un programme de digital learning destiné à l'ensemble des collaborateurs ayant pour objectif l'accompagnement, le soutien et l'assistance des équipes pendant cette période. Composé de classes virtuelles, webinaires, séries de capsules pédagogiques et ateliers santé et bien-être, ce programme a rencontré un franc succès auprès des équipes avec plus de 500 collaborateurs inscrits, 38 sessions réalisées et un taux de satisfaction de 88 %. Ce programme de digital learning s'est décliné comme suit :

- 18 classes virtuelles pour accompagner la continuité de l'activité : avec un objectif d'accompagner les collaborateurs pour acquérir de nouvelles compétences dans le cadre de la nouvelle organisation de travail, ces classes ont porté sur des thématiques autour de l'animation des réunions à distance, la gestion du stress ou encore la motivation des équipes en mode télétravail ;
- 10 webinaires : programmés tout au long de la période de confinement, sur la thématique « gestion des situations difficiles dans le contexte actuel », les collaborateurs de Crédit du Maroc ont eu l'occasion de partager collectivement leurs craintes et leurs attentes, et de bénéficier ainsi de conseils d'experts qui les ont aidés à mieux gérer cette situation et à appréhender le futur de manière sereine ;
- une série de vidéos micro-learning : sessions d'apprentissage pour accompagner les collaborateurs afin de mieux vivre cette période inédite sur différents thèmes : l'adoption des gestes barrières, le conseil pour la réussite du télétravail, la motivation, le confinement et le bien-être ;
- 10 ateliers de Corporate Yoga & Méditation, ont embarqué les collaborateurs, le temps d'un atelier, pour mieux gérer le stress et prendre du recul grâce à des techniques simples et pratiques de Yoga et de méditation ;
- la poursuite des formations réglementaires : pendant cette période, la Banque a incité les collaborateurs en congé de confinement à réaliser l'ensemble de leurs formations obligatoires en leur octroyant, deux heures de présence pour toute formation réglementaire réalisée.

ACTIONS VIS-À-VIS DES CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ MAROCAINE

Au regard de la situation liée à la Covid-19, Crédit du Maroc s'est pleinement mobilisé pour ses clients et la société marocaine, dans le respect des règles de sécurité et d'hygiène, afin d'assurer la continuité de ses activités et de garantir le meilleur accompagnement pour ses clients et l'ensemble des citoyens.

Pour accompagner les mesures adoptées par le Comité de Veille Economique (CVE), Crédit du Maroc a mis en place des solutions pour la mise à disposition en agence des aides sociales de l'Etat, la distribution des aides aux affiliés de la CNSS, la mise en place de gratuités sur les canaux directs et la simplification des reports d'échéances de crédit.

ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS PARTICULIERS POUR FAIRE FACE À LA CRISE SANITAIRE LIÉE À LA PANDÉMIE

- Mise en place un dispositif de report d'échéances des crédits habitat et des crédits à la consommation afin d'accompagner les ménages fortement impactés par la crise. Ce dispositif, construit en cohérence avec les orientations du CVE, a permis aux clients particuliers qui ont subi une perte de revenus de bénéficier d'un report de leurs échéances de prêt.
- Déploiement d'un plan de sollicitation client ciblant 100 % de la clientèle des particuliers pour renforcer la proximité relationnelle, accompagner au mieux les clients et faire la promotion des usages digitaux afin d'éviter les déplacements en agence.
- Mobilisation de Crédit du Maroc sur le volet assurance, avec ses partenaires assureurs, dans l'accompagnement des clients en difficulté en facilitant les démarches de couverture et les procédures de sinistres (dématérialisation, prolongement des durées de couverture et délais de déclaration de sinistres, réduction du formalisme). Crédit du Maroc s'est également mobilisé pour faire bénéficier ses clients de taux de rendement avantageux en assurance-vie.

DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS - TPE - AGRICULTEURS FACE À LA CRISE

- Mise en place du report des échéances des crédits à moyen et long terme et des crédits leasing pour une

durée de 3 mois avec un processus simplifié pour éviter aux clients de se déplacer en agence.

- Lancement de l'offre Damane Oxygène, qui consiste en une ligne de fonctionnement, garantie à hauteur de 95 % par la Caisse Centrale de Garantie et permettant de couvrir des dépenses vitales pour l'entreprise.
- Mise en place d'un dispositif dédié aux professions libérales de santé, PROLIB santé, pour répondre concrètement aux besoins de cette clientèle fortement impactée par la crise.

DISPOSITIFS POUR ACCOMPAGNER LES CLIENTS ENTREPRISES TOUCHÉS PAR L'ÉPIDÉMIE ET DONT L'ACTIVITÉ A ÉTÉ IMPACTÉE

- Mise en place d'un moratoire pour les crédits moyen long terme et leasing, jusqu'au 30 juin 2020 ;
- Suspension de la régularisation des impayés (chèques, effets) jusqu'à trois mois, en attendant le recouvrement des valeurs ou la restructuration ;
- Traitement à distance des ordres clients ;
- Mise en place de la nouvelle offre « Damane Oxygène » pour répondre aux besoins des entreprises en termes de lignes de crédits additionnelles.
- Mise en place de l'offre « Damane Oxygène Promotion Immobilière », adossée à une garantie CCG, dédiée aux entreprises opérant dans ce secteur et dont la trésorerie a été impactée par la baisse d'activité.
- Lancement de deux offres de financement entrant dans le dispositif CCG « Damane Relance » et « Relance TPE » destinées à couvrir le besoin en fonds de roulement de reprise de l'activité.

REPORTING « VOIX DU CLIENT »

Un reporting quotidien intitulé « Voix du client », à destination du Comité de Direction Générale a été mis en place en mars 2020 suite à la situation de crise Covid-19. Il reprend une synthèse des commentaires sur les réseaux sociaux, des appels entrants au Centre de Relations Client ainsi que les réclamations.

Il est à noter que depuis le lancement de l'état d'urgence sanitaire le 24 mars 2020, un atelier quotidien « veille réseaux sociaux » a été instauré. Il regroupe les Directions de l'Expérience Client, de la Communication et du Marketing qui analysent ensemble les messages et commentaires client et définissent les actions rapides à mettre en place.

| GLOSSAIRE

Achat responsable : les achats responsables parfois appelés achats éco-responsables ou durables consistent en l'intégration des critères de développement durable dans les pratiques d'achats en vue d'inciter ses fournisseurs habituels à intégrer ces critères, afin d'établir avec eux une collaboration à long terme.

Banque : désigne Crédit du Maroc.

Bénévolat de compétences ou tutorat : parmi les différentes formes d'aide au développement local apportées par le mécénat, le bénévolat de compétences consiste à mettre à disposition des causes soutenues les compétences professionnelles des actifs ou des retraités de l'entreprise, sur une période donnée.

CCD : contrat à durée déterminée.

CDI : contrat à durée indéterminée.

Cercles managériaux : dans le cadre de l'amélioration du rôle et l'implication plus forte du management dans l'accroissement quotidien des performances de Crédit du Maroc, le Directoire a instauré en 2016 des cercles managériaux en remplacement du comité exécutif et du comité de direction. Les collaborateurs formant partie des cercles managériaux que sont le Carrefour Coordination Mensuel (CCM), Cercle 1 et Cercle 2, ont notamment pour but commun de décliner la stratégie par les différents niveaux de la ligne managériale, de créer un esprit de corps entre managers, de développer les compétences professionnelles et le savoir-faire par l'échange d'expériences, de relayer les différentes décisions du Directoire, du Comité de Direction Générale et/ou les sujets d'actualité, de faire remonter toutes informations susceptibles d'avoir un impact sur le fonctionnement de la Banque et d'accroître l'adhésion des collaborateurs de la Banque et leur degré d'engagement.

Chaîne d'approvisionnement : séquence d'activités ou d'acteurs qui fournit des produits ou des services

à l'organisation. Dans certains cas, le terme « chaîne d'approvisionnement » est pris au sens de « chaîne de valeur ».

Code de conduite : un code de conduite est un engagement pris volontairement par une société ou une organisation d'appliquer certains principes et normes de comportement à la conduite de ses activités ou opérations.

Code ou charte éthique : un code ou une charte éthique est une déclaration officielle des valeurs et des pratiques commerciales d'une entreprise, et parfois de celles de ses fournisseurs. Il/elle énonce des normes minimales et atteste de l'engagement pris par l'entreprise de les observer et de les faire observer par ses contractants, sous-traitants, fournisseurs et concessionnaires. Cela peut être un document extrêmement élaboré exigeant le respect de normes précises et prévoyant un mécanisme coercitif complexe.

Communication responsable : communication intégrant les principes du développement durable tant sur le fond que la forme d'un message en prenant en compte des notions clés comme l'éthique, la transparence ou la légitimité.

Comportement éthique : comportement conforme aux principes acceptés d'une conduite juste ou bonne dans le contexte d'une situation particulière, et en cohérence avec les normes internationales de comportement.

Critères ESG : pour critères environnementaux, sociaux et de gouvernance. L'intégration de ces critères dans un processus de sélection ou d'analyse complète les critères économiques habituels.

Développement durable : développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre à leurs propres besoins futurs. Le développement durable vise à combiner les objectifs d'une haute qualité de vie, de santé et

de prospérité avec ceux de justice sociale, tout en maintenant la capacité de la Terre à supporter la vie dans toute sa diversité. Ces objectifs sociaux, économiques et environnementaux sont interdépendants et se renforcent mutuellement. Le développement durable peut être considéré comme une façon d'exprimer les attentes plus larges de la société en général.

Devoir de vigilance : démarche globale, proactive d'identification, visant à éviter et atténuer les impacts négatifs sociaux, environnementaux et économiques, réels et potentiels, qui résultent des décisions et activités d'une organisation sur tout le cycle de vie d'un de ses projets ou activités.

Dialogue avec les parties prenantes : activité entreprise pour créer des opportunités de dialogue entre l'organisation et une ou plusieurs de ses parties prenantes, dans le but d'éclairer les décisions de l'organisation.

Dialogue social : négociation, consultation ou simple échange d'informations entre les représentants des gouvernements, les employeurs et les travailleurs sur des sujets d'intérêt commun concernant la politique économique et sociale.

Efficacité énergétique : rapport entre ce qui peut être récupéré utilement de la machine sur ce qui a été dépensé pour la faire fonctionner. On parle alors de rendement. L'efficacité énergétique vise à augmenter ce rendement donc à diminuer les coûts initiaux afin d'augmenter les rendements et donc dépenser un minimum d'énergie pour un même procédé. L'efficacité énergétique se définit comme une consommation en énergie moindre pour le même service rendu. Il ne faut pas omettre en effet, que l'énergie la moins chère est celle que l'on ne consomme pas.

Égalité entre hommes et femmes : une notion que l'on retrouve dans de nombreux domaines, mais plus particulièrement en politique et dans l'emploi ; c'est un concept d'égalité des sexes (même nombre d'hommes et de femmes parmi les élus ou à des

postes similaires dans une entreprise). L'égalité des sexes suppose que les hommes et les femmes doivent être traités de manière égale, sans aucune discrimination. C'est l'objectif de la Déclaration universelle des droits de l'homme de l'ONU (Organisation des Nations Unies). Dans le domaine du travail, l'égalité professionnelle homme-femme implique le respect de plusieurs principes par l'employeur : l'interdiction de la discrimination lors de l'embauche, l'absence de différenciation en matière de rémunération et d'évolution, la parité parmi les représentants du personnel, etc.

Employabilité : capacité de chacun à trouver et conserver un emploi dans sa fonction ou dans une autre à son niveau hiérarchique ou à un niveau différent. Elle désigne la capacité d'un salarié à évoluer sur le marché du travail et à réaliser le potentiel qu'il a en lui. L'employabilité d'un salarié dépend de ses compétences, de ses expériences et de la façon dont il se présente aux entreprises. Les entreprises gagnent à développer l'employabilité de leurs salariés dans leurs stratégies RH, car elle favorise l'épanouissement au travail et donc la performance des salariés. La formation continue est la clé du développement de l'employabilité, car elle permet d'améliorer les compétences des employés, de les faire évoluer au sein de l'entreprise, ce qui réduit le taux de turn-over mais aussi le taux de chômage. L'évaluation de l'employabilité d'un salarié va au-delà de l'étude de ses diplômes et de ses compétences techniques, elle prend aussi en compte sa capacité à s'adapter, ses qualités humaines et son écoute.

Empreinte carbone : mesure du volume de dioxyde de carbone (CO₂) émis par les entreprises ou les êtres vivants.

Empreinte écologique : mesure symbolique qui évalue la pression de l'homme sur son environnement écologique. Exprimée en hectare par habitant, elle rend compte des surfaces nécessaires tant pour la production et la consommation de

ressources naturelles, que pour l'absorption des déchets générés. C'est ainsi un mode d'évaluation environnementale qui vise à évaluer de manière concrète l'impact des activités humaines sur les écosystèmes et la planète.

Gaz à Effet de Serre (GES) : présents dans l'atmosphère, ils permettent le processus d'effet de serre en retenant les rayons infrarouges émis par la surface terrestre. Les principaux gaz à effet de serre sont la vapeur d'eau, le dioxyde de carbone, le méthane, le protoxyde d'azote ou encore l'ozone.

Global Compact (Pacte Mondial) : le Pacte mondial est une initiative lancée en 1999 au Forum économique mondial de Davos, en Suisse, par l'ancien Secrétaire général, Kofi Annan. Ce pacte invite les entreprises à adopter, soutenir et appliquer dans leur sphère d'influence un ensemble de dix valeurs fondamentales dans les domaines des droits de l'Homme, des normes du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Gouvernement d'entreprise : terme qui désigne l'organisation du pouvoir au sein d'une entreprise, visant à un juste équilibre entre les instances de direction, les instances de contrôle et les actionnaires. La gouvernance d'entreprise permet de réguler les relations entre les parties prenantes d'une entreprise. Elle a été introduite à la fin des années 1980 par la Banque Mondiale puis reprise par le Fonds Monétaire International (FMI) et par le Programme des Nations unies pour le développement (PNUD). La gouvernance résulte d'une évolution récente : la participation plus marquée des actionnaires à la direction de l'entreprise et l'exigence de transparence sur leur gestion.

ISO 9000 : la famille ISO 9000 traite du « Management de la qualité ». Ce terme recouvre ce que l'organisme fait pour satisfaire aux exigences qualité des clients, et aux exigences réglementaires applicables, tout en visant l'amélioration de la satisfaction des clients, et l'amélioration continue de sa performance dans la réalisation de ces objectifs.

Impact Environnemental : toute modification de l'environnement, négative ou bénéfique, résultant partiellement ou totalement des activités, produits ou services d'un organisme.

Matrice de matérialité ou test de matérialité : approche méthodologique qui permet d'identifier et de hiérarchiser les enjeux RSE d'une entreprise.

Parties prenantes : acteurs individuels ou collectifs concernés par des projets ou des décisions d'une organisation. Connues en anglais sous le nom de stakeholders, les parties prenantes de l'entreprise regroupent l'ensemble de ceux qui participent à sa vie économique (salariés, clients, fournisseurs, actionnaires), ceux qui observent l'entreprise (syndicats, ONG), et ceux qu'elle influence plus ou moins directement (société civile, collectivité locale...). Les entreprises socialement responsables sont non seulement transparentes envers leurs parties prenantes mais elles veillent aussi à servir l'ensemble de leurs intérêts (ce qu'on appelle en anglais « stakeholder value »).

Index AMMG

ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

Divulgations AMMC	Lien	Numéro de page	Explications et Omissions
Profil, stratégie et référentiels adoptés	A propos de l'entreprise	12, 13, 14	
Périmètre Reporting, entités groupe et consolidation	A propos de ce rapport Périmètre de Reporting, Modèle de création de valeur	6, 7, 8, 9	
Matérialité	Matérialité des enjeux ESG	23	
Méthodologie, identification, collecte, traitement, complication, limites et méthodes de calcul	A propos de ce rapport	6, 7, 73, 74, 75	
Vérification	A propos de ce rapport	6	
Comply or explain	Index AMMC	73, 74, 75	

INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

Divulgations AMMC	Lien	Numéro de page	Explications et Omissions
Activités ayant un impact sur l'environnement et chiffres	Empreinte environnementale	36, 37	Le calcul des émissions de Gaz à Effet de Serre inclut les Scopes 2 ,1 et 3.
Politique environnementale, mesure pour limiter impact et normes et objectifs fixés	Politique environnementale	36, 37	
Litige et poursuite pour problématiques environnementales	Litiges environnementaux	41	
Actions et mesures pour évaluer et minimiser les impacts environnementaux	Réduire l'impact environnemental	38, 39	
Mesures de gestion et d'élimination des déchets	Déchets	40	Crédit du Maroc ne dispose pas d'une politique déchets formalisée. Les déchets provenant des agences sont collectés et détruits par le prestataire de nettoyage. Les déchets alimentaires sont gérés par le prestataire du restaurant. Les archives sont gérées par un autre prestataire. Sur le Grand Casablanca, le prestataire de nettoyage procède également au tri et à la valorisation des déchets papiers. Sur l'année 2020, la quantité moyenne des déchets papier récupérés des sites Crédit du Maroc du Grand Casablanca est de 22.362 tonnes.
Consommation eau, énergie, matières premières...	Eau, Énergie, Matières premières...	40	Les chiffres relatifs à la quantité d'eau consommée pendant l'année sont issus d'un relevé sur site complété par les factures envoyées par les fournisseurs. Les consommations des cafétérias et restaurants d'entreprises sont prises en compte dans cet indicateur. Les consommations des data-centers ne sont pas prises en compte dans cet indicateur.

INFORMATIONS SOCIALES

Divulgations AMMC	Lien	Numéro de page	Explications et Omissions
Recrutement	Pratiques RH	42, 43	
Rémunération	Pratiques RH	45, 53	
Gestion de carrières	Pratiques RH	44, 45	
Formation	Pratiques RH	45	
Handicap (emploi et insertion)	Diversité et lutte contre la discrimination	49, 50	
Égalité Homme-Femme	Diversité et lutte contre la discrimination	51, 52	
Répartition par branche d'activité	Pratiques RH	46	
Répartition par contrat de travail (CDI, CDD, Intérim...)	Pratiques RH	46	
Répartition par catégorie (Direction, Cadres, Employés...)	Pratiques RH	46	
Répartition globale par genre	Pratiques RH	47	
Répartition par ancienneté	Pratiques RH	47	
Indiquer tout schéma d'intéressement et de participation du personnel en précisant la date, la nature, les principales modalités de ces contrats et les sommes affectés à ce titre pour 3 dernières années	Pratiques RH	48	
Nombre de représentants de personnel	Liberté syndicale et négociation collective	53	
Nombre de jours de grève par exercice	Liberté syndicale et négociation collective	53	
Nombre d'accidents de travail par exercice	Santé et sécurité au Travail	53	
Nombre de licenciements par exercice (par catégorie)	Liberté syndicale et négociation collective	53	
Nombre de démissions par exercice (par catégorie)	Pratiques RH	47	
Nombre de recrutements par exercice (par catégorie)	Pratiques RH	47	
Nombre et nature des litiges sociaux par exercice (collectifs ou individuels)	Liberté syndicale et négociation collective	53	

AUTRES

Divulgations AMMC	Lien	Numéro de page	Explications et Omissions
Objectifs et engagements de l'émetteur	A propos de l'entreprise	15, 16, 17	
Réalisations des objectifs et engagements RSE	Notre contribution aux Objectifs de Développement Durable (ODD)	17, 18	
Articulation démarche RSE et stratégie et métier de l'émetteur et démonstration de l'impact des actions menées sur la performance économique et financière	Indicateurs ESG - AMMC	77, 78, 79	

GOVERNANCE

Divulgations AMMC	Lien	Numéro de page	Explications et Omissions
Membres exécutifs et non exécutifs	Membres de l'Organe de Gouvernance et Comités Stratégiques	54, 55, 56	
Membres indépendants	Membres de l'Organe de Gouvernance et Comités Stratégiques	57, 58	
Existence de comités spécialisés	Membres de l'Organe de Gouvernance et Comités Stratégiques	58	
Critères retenus pour la qualification d'administrateurs d'indépendants	Critères d'indépendance	57	
La parité, et les règles suivies en la matière	Parité et représentation des parties prenantes	60	
Assiduités aux séances du conseil	Fonctionnement de l'Organe de gouvernance et relations avec les actionnaires	61	
Rémunération des administrateurs	Fonctionnement de l'Organe de gouvernance et relations avec les actionnaires	61, 62	
Rémunération des dirigeants, (stock option, avantages en nature)	Fonctionnement de l'Organe de gouvernance et relations avec les actionnaires	62	
Relation avec les actionnaires : information communiquées aux actionnaires	Fonctionnement de l'Organe de gouvernance et relations avec les actionnaires	56, 62	
Processus d'évaluation de la performance de l'instance de gouvernance par rapport aux thèmes économiques, environnementaux et sociaux	Fonctionnement de l'Organe de gouvernance et relations avec les actionnaires	63	
Actions engagées pour prévenir la corruption	Gouvernance de l'Éthique	64, 65	
Mesures prises en réponse à des incidents de corruption	Gouvernance de l'Éthique	65	

INFORMATIONS SUR LES PARTIES PRENANTES

Divulgations AMMC	Lien	Numéro de page	Explications et Omissions
Impact économique et social sur riverains ou populations locales et développement régional : création d'emplois, investissement dans les domaines de la santé, de la culture, l'éducation	Impact sur les Communautés locales	26, 27, 28, 29 30, 31, 32, 33	
Impact des investissements en matière d'infrastructures et de services publics	Impact sur les Communautés locales	26, 27, 28, 29 30, 31, 32, 33	
Actions correctives dans des activités à impact négatif significatif potentiel ou avéré sur les communautés locales	Impact sur les Communautés locales	26, 27, 28, 29 30, 31, 32, 33	
Conditions de dialogue avec les parties prenantes	Notre approche du dialogue	19	
Politiques et critères de sélection des parties prenantes (clients, fournisseurs et partenaires...)	Nos parties prenantes	20, 21, 22	

Tableau des indicateurs ESG

Titre de l'indicateur	U.M' Unité de mesure	2020	2019	2018
Profil, Stratégie et référentiels adoptés				
Nombre total d'employés	Employés	2 539	2 590	2 562
Nombre total de sites d'activités	Sites	314	314	314
Activités ayant un impact sur l'environnement et chiffres				
Litige et poursuite pour problématiques environnementales				
Valeur monétaire totale des amendes significatives	MAD	0	0	0
Nombre total de sanctions non monétaires	Sanctions	0	0	0
Consommation Eau, Énergie, Matières premières...				
Consommation d'électricité	MWh	8 933	9 448	9 900
Consommation d'eau	m3	41 111	40 636	55 540
Recrutement				
Taux de Recrutement de nouveaux employés femmes	%	43,00	48,00	52,00
Taux de Recrutement de nouveaux employés hommes	%	57,00	52,00	48,00
Taux de Recrutement de nouveaux employés femmes de moins de 30 ans	%	31,00	39,00	44,00
Taux de Recrutement de nouveaux employés femmes de 30 à 50 ans	%	11,00	9,00	8,00
Taux de Recrutement de nouveaux employés femmes de plus de 50 ans	%	0,00	0,00	0,00
Taux de Recrutement de nouveaux employés hommes de moins de 30 ans	%	34,00	36,00	35,00
Taux de Recrutement de nouveaux employés hommes de 30 à 50 ans	%	22,00	15,00	13,00
Taux de Recrutement de nouveaux employés hommes de plus de 50 ans	%	1,00	1,00	0,00
Rémunération				
Masse salariale pour la catégorie cadres	KMAD	467 485,1	459 391,6	435 354,0
Masse salariale pour la catégorie non-cadres	KMAD	156 187,7	159 494,1	159 339,6
Gestion de carrières				
Pourcentage du nombre total d'employées femmes ayant bénéficié d'une revue de performance et d'évolution de carrière (<i>People Care</i>)	%	-	90	94
Pourcentage du nombre total d'employés hommes ayant bénéficié d'une revue de performance et d'évolution de carrière (<i>People Care</i>)	%	-	93	95
Formation				
Nombre total d'heures de formation	Heures	31 691	43 884	26 764
Égalité Homme-Femme				
Ratio du salaire des femmes par rapport à celui des hommes dans la catégorie CCM	%	107,00	105,30	110,30
Ratio du salaire des femmes par rapport à celui des hommes dans la catégorie Cercle 1 et Cercle 2	%	97,90	99,80	98,60
Ratio du salaire des femmes par rapport à celui des hommes dans la catégorie (autres collaborateurs : cadres non managers, employés, gradés)	%	82,80	82,20	83,80
Répartition par branche d'activité				
Nombre de cadres	Cadres	1 210	1 226	1 185
Nombre d'employés		150	153	170
Nombre de gradés		1 144	1 145	1 108
Nombre ANAPEC	Employés	35	66	99
Répartition par contrat de travail (CDI, CDD, Intérim...)				
Nombre total d'employés Hommes avec contrat CDI	Employés	1 440	1 454	1 446
Nombre total d'employées Femmes avec contrat CDI	Employées	1 064	1 070	1 017
Nombre total d'employés Hommes avec contrat CDD	Employés	16	37	43
Nombre total d'employées Femmes avec contrat CDD	Employées	19	29	56
Répartition par catégorie (Direction, Cadres, Employés...)				
Nombre total des cadres CCM	Cadres	34	34	34
Nombre total des cadres Cercle 1 & Cercle 2	Cadres	190	181	169
Nombre total des employés relevant du personnel technique et de bureau (cadres, gradés, employés, Anapec)	Employés	2 315	2 375	2 359
Répartition globale par genre				
Nombre des effectifs Femmes	Collaboratrices	1 083	1 099	1 073
Nombre des effectifs Hommes	Collaborateurs	1 456	1 491	1 489

Titre de l'indicateur	U.M' Unité de mesure	2020	2019	2018
Répartition par ancienneté				
Nombre de collaborateurs dont l'ancienneté est inférieur à 5 ans	Collaborateurs	656	757	704
Nombre de collaborateurs dont l'ancienneté est entre 5 et 15 ans	Collaborateurs	1 249	1 219	1 240
Nombre de collaborateurs dont l'ancienneté est supérieur à 15 ans	Collaborateurs	634	614	618
Nombre de représentants du personnel				
Nombre de délégués du personnel	Délégués de personnels	120	120	120
Nombre de représentants syndicaux	Représentants syndicaux	4	4	4
Nombre de jours de grève par exercice				
Nombre de jours de grève	Jour(s)	0	0	0
Nombre d'accidents de travail par exercice				
Nombre d'accidents de travail par exercice	Nombre	24	25	21
Décès liés au travail pour les employés Hommes	Décès	0	0	0
Décès liés au travail pour les employées Femmes	Décès	0	0	0
Nombre de licenciements par exercice (par catégorie)				
Nombre de licenciements pour cadres supérieurs	Licenciement(s)	15	13	12
Nombre de démissions par exercice (par catégorie)				
Nombre de démissions volontaires pour le CCM	Démissions	2	0	1
Nombre de démissions volontaires pour le C1 et C2	Démissions	5	10	4
Nombre de démissions volontaires (Autres Cadres, employés, gradés, Anapec)	Démissions	103	174	135
Nombre de départ en retraite pour le CCM	Départs	0	0	0
Nombre de départ en retraite pour le C1 et C2	Départs	1	3	4
Nombre de départ en retraite (Autres Cadres, employés, gradés, Anapec)	Départs	17	17	22
Nombre de recrutements par exercice (par catégorie)				
Nombre de recrutements de manager CCM	Recrutements	2,00	2,00	---
Nombre de recrutements de manager Cercle 1 et Cercle 2	Recrutements	10,00	9,00	8,00
Nombre de recrutements pour le personnel technique et de bureau (cadres, gradés, employés, ANAPEC)	Recrutements	93,00	255,00	233,00
Nombre et nature des litiges sociaux par exercice (collectifs ou individuels)				
Nombre de litiges sociaux	litige(s)	11	8	7
La parité, et les règles suivies en la matière				
Pourcentage des femmes dans le Conseil de Surveillance	%	30,00	30,00	22,00
Pourcentage des hommes dans le Conseil de Surveillance	%	70,00	70,00	78,00
Assiduité aux séances du conseil				
Nombre de réunions de l'Organe de gouvernance	Réunions	5	5	4
Rémunération des administrateurs				
Montant net versé aux personnes physiques et morales résidentes au Maroc	KMAD	1 259	1 180	785
Montant net versé aux personnes physiques et morales non Résidentes au Maroc	KMAD	799	806	604
Rémunération des dirigeants, (stock option, avantages en nature)				
Avantages à court terme (Rémunération fixe, charges patronales comprises)	KMAD	14 000	15 900	14 200
Conditions de dialogue avec les parties prenantes				
Pourcentage du nombre total d'employés couverts par des accords de négociation collective	%	100	100	100



مصرف المغرب
CRÉDIT DU MAROC
Toute une banque pour vous