



2021 LIVRET FINANCIER

RÉSULTATS FINANCIERS



مصرف المغرب
CRÉDIT DU MAROC

Toute une banque pour vous

COMMUNIQUÉ DE PRESSE (FRANÇAIS)	3
COMMUNIQUÉ DE PRESSE (ARABE)	6
NORMES ET PRINCIPES COMPTABLES APPLIQUÉS PAR LE GROUPE	8
ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS IFRS	13
NOTES ET ANNEXES IFRS	15
RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES DES ÉTATS CONSOLIDÉS	29
COMPTES SOCIAUX AU 31 DÉCEMBRE 2021	30
RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES DES ÉTATS SOCIAUX	37
RAPPORT SPÉCIAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES	38
ÉTAT DES HONORAIRES VERSÉS AUX CONTRÔLEURS	50
RAPPORT DE GESTION	51
RAPPORT ESG	93

CRÉDIT DU MAROC : DES RÉSULTATS EN FORTE CROISSANCE

Le Conseil de Surveillance de Crédit du Maroc s'est réuni le 24 février 2022, sous la présidence de Monsieur Ismaïl Fassi-Fihri, pour examiner l'activité et les comptes arrêtés au 31 décembre 2021 par le Directoire.

I- DES PERFORMANCES FINANCIÈRES NOTABLES FAISANT RESSORTIR UN RESULTAT NET PART DU GROUPE DE 627,4 MILLIONS DE DIRHAMS

UNE CROISSANCE SOUTENUE DES CRÉDITS – ENCOURS CRÉDITS +5,0 %

Au cours de l'exercice 2021, Crédit du Maroc a poursuivi sa mobilisation pour accompagner la reprise de l'économie marocaine avec des emplois clientèle qui s'apprécient de 5,0 % à 46 079 millions de dirhams.

Les crédits aux particuliers affichent une progression de 4,9 % à 19 268 millions de dirhams grâce à une bonne dynamique de la production qui se hisse à 4 288 millions de dirhams en 2021.

Sur le marché des entreprises, Crédit du Maroc enregistre une performance favorable sur les crédits court terme avec une croissance de 5,9 %. Pour leur part, les crédits à l'équipement et le crédit-bail clôturent l'année 2021 sur des baisses respectives de 1,1 % et 2,5 % dans un contexte économique marqué par le ralentissement de l'investissement.

UNE DYNAMIQUE FAVORABLE DE LA COLLECTE - ENCOURS RESSOURCES BILAN +3,9 %, RESSOURCES HORS BILAN +5,5 %

Crédit du Maroc affiche à fin décembre 2021 une progression des ressources bilan de 3,9 % à 46 239 millions de dirhams, profitant de l'orientation positive des ressources à vue en hausse de 7,0 % à 33 176 millions de dirhams. Les ressources d'épargne sont, quant à elles, quasiment stables (-0,1 %) à 9 896 millions de dirhams.

Pour leur part, les ressources hors bilan se renforcent de 5,5 % à 14 505 millions de dirhams, portées conjointement par l'évolution des OPCVM de 5,9 % et de l'assurance-vie de 4,7 %.

UNE REPRISE DE LA DYNAMIQUE DE L'ACTIVITÉ BANCASSURANCE BRANCHE NON VIE : PRIMES BANCASSURANCE NON VIE +0,8 %

La reprise de l'activité bancassurance s'est confirmée sur l'année 2021 avec des primes collectées en non vie qui s'établissent à 188 millions de dirhams, en hausse de 0,8 % par rapport à l'exercice 2020. Cette croissance découle notamment de la bonne tenue des branches assurance des emprunteurs (+3,7 %), dommage (+3,8 %) et prévoyance (+0,6 %).

UN PRODUIT NET BANCAIRE EN CROISSANCE CONTINUE - PNB CONSOLIDÉ +3,3 %

A fin décembre 2021, le produit net bancaire consolidé de Crédit du Maroc s'élève à 2 459,9 millions de dirhams, en hausse annuelle de 3,3 %. Il enregistre une accélération de 6,0 % au 4^{ème} trimestre 2021 comparativement à la même période de 2020.

La marge nette d'intérêt augmente de 5,1 % à 1 955,1 millions de dirhams profitant de la bonne tenue de l'activité commerciale combinée à une optimisation continue du coût des ressources.

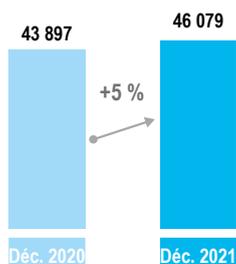
La marge sur commissions évolue, pour sa part, de 2,0 % à 393,3 millions de dirhams bénéficiant de la progression du taux d'équipement produit et de la bonne performance des métiers spécialisés.

Le résultat des opérations de marché est en retrait de 7,6 % à 209,1 millions de dirhams. Cette baisse, atténuée toutefois par un résultat de change en amélioration, est principalement liée à l'activité obligataire impactée par un contexte peu favorable aux marchés de taux.

Les filiales de Crédit du Maroc¹ affichent, quant à elles, un PNB global de 188,4 millions de dirhams en 2021, en amélioration de 6,3 % par rapport à 2020.

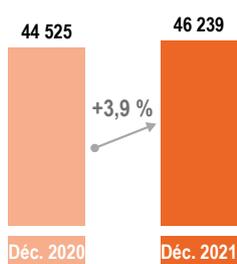
¹ CDM Assurances, CDM Leasing & Factoring, CDM Patrimoine, CDM International, CDM Capital et SIFIM.

ENCOURS CRÉDITS



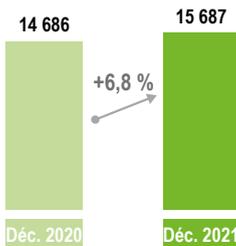
En millions de dirhams

ENCOURS RESSOURCES BILAN



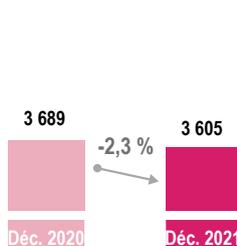
En millions de dirhams

CRÉDITS HABITAT



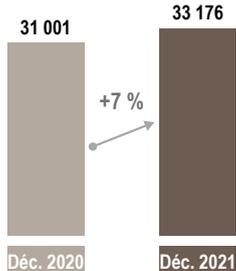
En millions de dirhams

CRÉDIT À LA CONSOMMATION



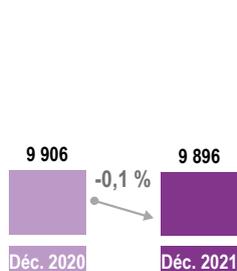
En millions de dirhams

RESSOURCES À VUE



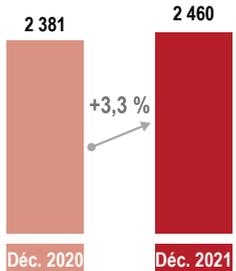
En millions de dirhams

RESSOURCES D'ÉPARGNE



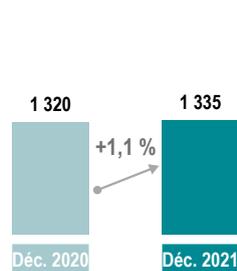
En millions de dirhams

PRODUIT NET BANCAIRE



En millions de dirhams

CHARGES D'EXPLOITATION



En millions de dirhams

UN RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION EN FORTE HAUSSE - RBE CONSOLIDÉ +6,0 %

Le résultat brut d'exploitation progresse de 6,0 % à 1 125,0 millions de dirhams grâce à la baisse de 1,1 % des charges générales d'exploitation. Retraitées du don consenti en 2020 au fonds spécial pour la gestion de la COVID-19, les charges d'exploitation sont en hausse de 8,1 % sous l'effet des amortissements (+18,9 %) reflétant l'accélération des investissements de la banque dans le cadre de son projet d'entreprise 'Tajdid 2022'. Crédit du Maroc a engagé sur l'année 2021 un montant total de 359 millions de dirhams d'investissements dont l'essentiel pour le développement des systèmes d'information. Le coefficient d'exploitation s'établit à 54,3 %, en amélioration annuelle de 116 points de base.

UN COÛT DU RISQUE EN NETTE AMÉLIORATION – COÛT DU RISQUE -91,2 %, TAUX DE COUVERTURE 91,4 %

Crédit du Maroc affiche un coût du risque consolidé de 63,5 millions de dirhams, en diminution significative de 91,2 % par rapport à l'année 2020 tout en maintenant sa politique prudente de provisionnement. En effet, le coût du risque a bénéficié d'un effet exceptionnel de reprise sur un dossier important et des efforts d'anticipation des impacts de la crise sanitaire entrepris en 2020.

Le taux de coût du risque annualisé ressort à 20 points de base, en baisse de 144 points de base par rapport à 2020. Le taux de couverture global s'établit à 91,4 % à fin 2021. Confirmant la solidité de son bilan, Crédit du Maroc enregistre en 2021 un recul de 7,7% à 3 802 millions de dirhams de ses créances en souffrance, ramenant ainsi le taux des créances douteuses et litigieuses à 8,3%.

UNE CAPACITÉ BÉNÉFICIAIRE EN HAUSSE SENSIBLE - RÉSULTAT NET PART DU GROUPE : 627,4 MILLIONS DE DIRHAMS

Le résultat net part du groupe Crédit du Maroc ressort à 627,4 millions de dirhams, en hausse de 229,7 % par rapport à l'année 2020 bénéficiant ainsi d'une bonne dynamique commerciale et d'une amélioration du coût du risque.

DES FONDAMENTAUX FINANCIERS SAINS - RATIO DE SOLVABILITÉ 15,47 %, LIQUIDITY COVERAGE RATIO (LCR) 160,8 %

Au titre de l'année 2021, les fonds propres consolidés du groupe Crédit du Maroc se situent à 6 782 millions de dirhams. Le ratio de solvabilité global ressort à 15,47 %, le ratio Core Tier 1 à 12,66 % et le ratio de liquidité LCR à 160,8 %, reflétant la solidité financière de Crédit du Maroc.

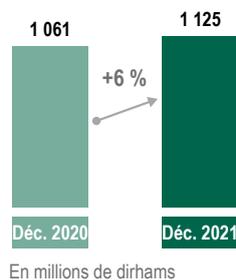
L'endettement de Crédit du Maroc ressort à 1 492,8 millions de dirhams, en recul de 27,9 % par rapport à l'exercice 2020 du fait, essentiellement, du remboursement d'une dette subordonnée pour un montant de 500 millions de dirhams.

II- RESULTAT DES ORIENTATIONS STRATEGIQUES SOLIDES

CRÉDIT DU MAROC ACCÉLÈRE SON DÉVELOPPEMENT SOUS L'ÉGIDE DE SON PROJET D'ENTREPRISE 'TAJDID 2022'

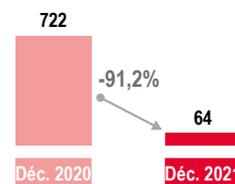
Crédit du Maroc accélère sa transformation au service de la satisfaction de ses clients. Dans le cadre du Pilier Client de son projet d'entreprise 'Tajdid 2022', Crédit du Maroc a mis en œuvre une série d'optimisations dont l'amélioration des délais d'accord et de déblocage des crédits, la diversification des solutions d'épargne et l'enrichissement des solutions e-m banking offrant davantage de fonctionnalités et d'autonomie aux clients. La banque a également renforcé le financement et l'accompagnement des entreprises notamment les jeunes porteurs de projet dans le cadre du programme national intégré Intelaka au travers de conventions de partenariat avec des acteurs clés tels que l'ANAPEC ou le Centre Régional d'Investissement de la région de Fès Meknès.

RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION



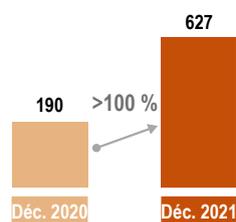
En millions de dirhams

COÛT DU RISQUE



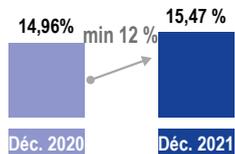
En millions de dirhams

RÉSULTAT NET PART DU GROUPE



En millions de dirhams

RATIO DE SOLVABILITÉ



En millions de dirhams

Plaçant le collaborateur au cœur de son projet d'entreprise 'Tajdid 2022' au travers du Pilier Humain, Crédit du Maroc a renforcé le développement des compétences de ses collaborateurs par le lancement de formations diplômantes et certifiantes en partenariat avec des universités et écoles de renom, telles que l'Université Internationale de Rabat et l'Ecole Centrale de Casablanca. La banque a également amélioré l'expérience collaborateur grâce à la digitalisation de plusieurs services internes et a lancé le déploiement d'un nouveau modèle managérial dotant les collaborateurs de plus d'autonomie et de responsabilité. Dans le cadre de son Pilier Sociétal, la banque confirme son engagement de banque citoyenne et responsable en déployant, au profit de ses clients, une offre de conseil et d'accompagnement de la transition énergétique qui couvre le financement de projets d'énergies propres, l'efficacité énergétique ainsi que la protection de l'environnement.

En parallèle, Crédit du Maroc s'inscrit dans une démarche de prise en compte progressive des critères extra-financiers environnementaux, sociaux et de gouvernance en appréciant le niveau d'engagement de ses clients dans ces trois domaines.

La transformation de la banque s'est poursuivie en 2021 et a été marquée par des avancées majeures sur les quatre fondations du projet d'entreprise 'Tajdid 2022' :

- le projet du nouveau siège « Les Arènes », avec la préparation du déménagement prévu à partir de juin 2022 ;
- le projet du nouveau Core Banking System avec un avancement conforme au planning établi et le démarrage de plusieurs chantiers structurants ;

- le nouveau modèle de distribution avec l'initiation de l'optimisation du maillage territorial, la création d'agences nouvelle génération, l'évolution des métiers du réseau visant l'excellence relationnelle et managériale et l'optimisation de processus majeurs ;
- le programme de transformation digitale avec l'enrichissement et la sécurisation de l'offre de banque à distance qui couvre les deux canaux : web et mobile.

III-...PERMETTANT UNE PROPOSITION DE DISTRIBUTION DE DIVIDENDES EN LIGNE AVEC LES ATTENTES DU MARCHÉ FINANCIER

COMPTES SOCIAUX

Au niveau des comptes sociaux de Crédit du Maroc, le produit net bancaire se situe à 2 329,0 millions de dirhams, en hausse de 3,7 % par rapport à l'année 2020. Le résultat brut d'exploitation augmente de 2,0 % à 1 063,7 millions de dirhams. Il intègre des charges générales d'exploitation de 1 297,1 millions de dirhams, en progression de 5,9 %. Bénéficiant d'un coût du risque de 18,9 millions de dirhams, en baisse significative de 614,5 millions de dirhams, le résultat net s'élève à 687,4 millions de dirhams, contre 99,0 millions de dirhams à fin 2020.

PROPOSITION DE DIVIDENDES

Le Directoire proposera à l'Assemblée Générale la distribution d'un dividende unitaire de 25,90 dirhams contre 4,55 dirhams au titre de l'exercice 2020. À ce niveau, le taux de distribution s'établit à 41 %.

IV-...AVEC DES PERSPECTIVES DE CROISSANCE PROMETTEUSES

2022 sera une année d'accélération du projet d'entreprise afin de répondre aux attentes des clients et des collaborateurs autour des priorités que sont la poursuite de la réalisation des quatre fondations pour la transformation de la banque, l'accélération du Projet Client dans les domaines de l'excellence relationnelle et de l'amélioration des parcours client, le renforcement du Projet Humain autour du nouveau modèle managérial et un engagement encore plus fort sur le Projet Sociétal en cohérence avec la stratégie du Royaume en termes de transition énergétique.

Le Président et les membres du Conseil de Surveillance félicitent le Directoire et l'ensemble des équipes de Crédit du Maroc pour les résultats de l'exercice, pour leur engagement ainsi que leur mobilisation dans un contexte inédit.

LISTE DES COMMUNIQUÉS DE PRESSE AU 31 DÉCEMBRE 2021 :

- Le Crédit du Maroc soutient l'Orchestre Philharmonique du Maroc et affirme son engagement citoyen pour le développement de l'art et de la culture dans le Royaume.
- Crédit du Maroc signe une convention de partenariat avec l'ANAPEC pour accompagner et appuyer la création d'entreprises au Maroc.
- Crédit du Maroc lance son projet de refonte du système d'information et choisit Temenos pour l'accompagner dans cette transformation.
- Crédit du Maroc - Les Résultats Financiers de l'année 2020.
- La Fondation Crédit du Maroc soutient 'Sports Entrepreneurship Hackathon', une compétition de 72 heures autour d'idées et de projets sportifs innovants, dans le cadre du premier sommet.
- Romuald Le Masson est nommé Directeur Général Adjoint en charge du Réseau Crédit du Maroc.
- Crédit du Maroc finance une centrale éolienne dans la région de Qualidia pour le compte du groupe InnoVent.
- Crédit du Maroc renforce son lien avec le monde universitaire et signe une convention de partenariat avec l'Ecole Centrale Casablanca (ECC).
- Crédit du Maroc signe une convention de partenariat avec l'Université Internationale de Rabat (UIR).
- Partenariat Crédit du Maroc - Institut Français du Maroc. La banque soutient la 2^{ème} édition de l'appel à projet dédié à la création et la production du spectacle vivant.
- « My Campus », l'application de Mobile Learning de Crédit du Maroc remporte le prix coup de coeur du jury aux Mobile Learning Awards 2021.
- Entrepreneuriat sociétal, social et environnemental.
La 3^{ème} édition du prix « Start Your Project with Fondation Crédit du Maroc & Bidaya » connaît un véritable essor.

مصرف المغرب : نتائج في نمو متزايد

قام مجلس الرقابة لمصرف المغرب، برئاسة السيد إسماعيل فاسي فهري خلال جلسته المنعقدة في 24 فبراير 2022، باستعراض النشاط وفحص الحسابات التي حصرها مجلس الإدارة الجماعية في 31 دجنبر 2021.

I- إنجازات مالية ملحوظة تدر ناتجا صافيا لحصة المجموعة يصل إلى 627,4 مليون درهم

هو مطرد للقروض - جاريات الاعتمادات + 0,5 %

خلال سنة 2021، واصل مصرف المغرب تعينته لمواكبة الانتعاش الاقتصادي المغربي بتوظيفات الزبناء التي ارتفعت بنسبة 5,0 % لتصل إلى 46 079 مليون درهم.

عرفت القروض الممنوحة للخواص تزايدا بنسبة 4,9 % لتصل إلى 19 268 مليون درهم بفضل دينامية الإنتاج الجيدة التي ارتفعت إلى 4 288 مليون درهم خلال 2021.

وفي سوق المقاولات، سجل مصرف المغرب أداءً إيجابياً في مجال القروض قصيرة الأجل بارتفاع بلغ 5,9 % ومن جانبها، أغلقت قروض التجهيز وقروض الإيجار عام 2021 مسجلة انخفاضا بنسبة 1,1 % و 2,5 % على التوالي في سياق اقتصادي خيم عليه تباطؤ الاستثمار.

دينامية إيجابية في مجال التحصيل - جاريات موارد الحصيلة + 3,9 %، موارد خارج الحصيلة + 5,5 %

شهد مصرف المغرب تقدم موارد الحصيلة بنسبة 3,9 % بمبلغ 46 239 مليون درهم إلى غاية متم دجنبر 2021، مستفيدا من المنح الإيجابي للموارد، بارتفاع نسبته 7,0 % بمبلغ 33 176 مليون درهم. فيما ظلت موارد الادخار مستقرة تقريبا (0,1 -) عند 9 896 مليون درهم.

وعرفت الموارد خارج الحصيلة من جهتها نموا بنسبة 5,5 % لتصل إلى مبلغ 14 505 مليون درهم، مدفوعة بتطور هيئات التوظيف الجماعي للقيم المنقولة بنسبة 5,9 % وبالتأمين على الحياة بنسبة 4,7 %.

انتعاش دينامية نشاط التأمين البنكي فرع غير الحياة - أقساط التأمين البنكي على غير الحياة + 0,8 %

تم تأكيد استئناف نشاط بنك التأمين خلال سنة 2021، حيث بلغت الأقساط التي تم تحصيلها عن غير الحياة إلى 188 مليون درهم، أي بزيادة نسبتها 0,8 % مقارنة بسنة 2020. وكان هذا الارتفاع راجعاً في الأساس إلى الأداء الجيد لفروع تأمين المقترضين (3,7 %+)، والتأمين على الأضرار (3,8 %+)، والتأمين على الرعاية (0,6 %+).

ناتج صافي بنكي في نمو مستمر - الناتج الصافي البنكي الموطد + 3,3 %

في نهاية سنة 2021، ارتفع الناتج الصافي البنكي الموطد لمصرف المغرب إلى 2 459,9 مليون درهم، أي بزيادة سنوية نسبتها 3,3 % وقد سجل تسارعا بنسبة 6,0 % في الربع الأخير من سنة 2021 مقارنة بنفس الفترة من سنة 2020.

ارتفع هامش الفائدة الصافي بنسبة 5,1 % ليصل إلى مبلغ 1 955,1 مليون درهم، مستفيدا من الأداء الجيد للنشاط التجاري مقترنا باستمرار تحقيق المستوى الأمثل لتكلفة الموارد.

وشهد الهامش على العمولات من جهته تطورا بنسبة 2,0 % ليبلغ 393,3 مليون درهم مستفيدا من تقدم نسبة تجهيز المنتوجات والأداء الجيد للمهن المتخصصة.

تراجعت حصيلية عمليات السوق بنسبة 7,6 % لتصل إلى 209,1 مليون درهم. ويرتبط هذا التراجع، الذي خفف من وطأته تحسن حصيلية الصرف، أساسا بالنشاط الاعتمادي المتأثر بالسياق غير الملائم لأسواق الأسعار.

وقد سجلت الشركات التابعة لمجموعة مصرف المغرب ناتجا صافيا بنكيا إجماليا قدره 188,4 مليون درهم خلال سنة 2021، وهو ما يمثل تحسنا بنسبة 6,3 % مقارنة بسنة 2020.

الارتفاع القوي للنتيجة الإجمالية للاستغلال - النتيجة الإجمالية للاستغلال الموطدة + 6,0 %

ارتفعت النتيجة الإجمالية للاستغلال بنسبة 6,0 % مسجلة مبلغ قدره 1 125,0 مليون درهم، بفضل انخفاض التحملات العامة للاستغلال بنسبة 1,1 % بعد إعادة معالجتها في إطار المساهمة في الصندوق الخاص بتدبير جائحة كوفيد-19 خلال سنة 2020.

ارتفعت تحملات الاستغلال بنسبة 8,1 % بسبب الاستهلاكات (+18,9 %) مما يعكس تسارع استثمارات البنك في إطار مشروع «تجديد 2022».

رصد مصرف المغرب خلال سنة 2021 مبلغا مجموعه 359 مليون درهم للاستثمارات، تم تخصيص معظمه لتطوير نظم المعلومات.

وبلغ معامل الاستغلال 54,3 % مسجلا بذلك تحسنا سنويا وصل إلى 116 نقطة أساس.

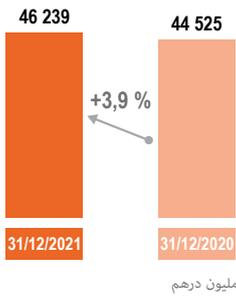
تكلفة المخاطر في تحسن واضح - تكلفة المخاطر 91,2 % - معدل التغطية 91,4 %

سجل مصرف المغرب تكلفة المخاطر الموطدة بمبلغ 63,5 مليون درهم، وهو انخفاض كبير بنسبة 91,2 % مقارنة بسنة 2020، في حين حافظ على سياسته الحذرة في مجال التوريد. وقد استفادت تكلفة المخاطر من الأثر الاستثنائي للانتعاش في إطار ملف مهم وجهود استباقية لآثار الأزمة الصحية المتخذة سنة 2020.

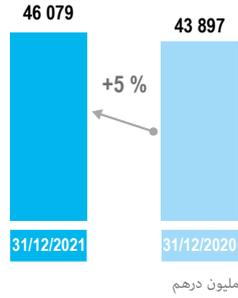
وتصل تكلفة المخاطر السنوية إلى 20 نقطة أساس، أي بانخفاض 144 نقطة أساس عن سنة 2020. واستقر معدل التغطية الإجمالي في نسبة 91,4 % في نهاية سنة 2021.

¹ تأمينات مصرف المغرب، ليزينغ فاكورينغ مصرف المغرب، بترهوان مصرف المغرب، إنتنسونال مصرف المغرب، كابطل مصرف المغرب، سيفيم

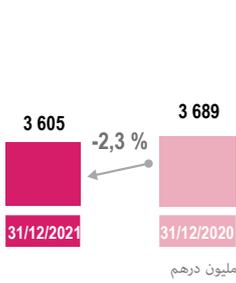
جاريات الموارد



جاريات الاعتمادات



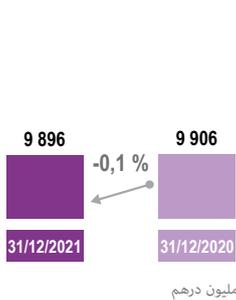
قروض للاستهلاك



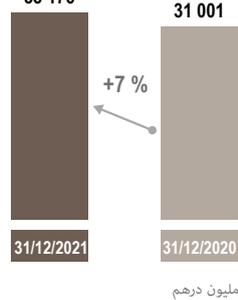
قروض للسكن



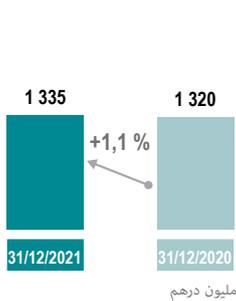
موارد الادخار



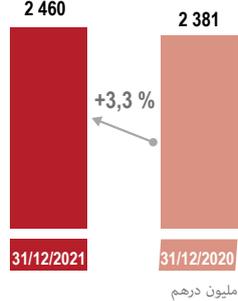
موارد تحت الطلب



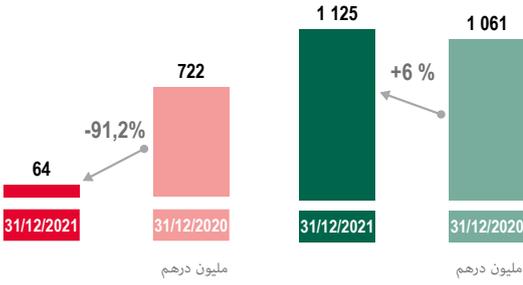
تحملات الاستغلال



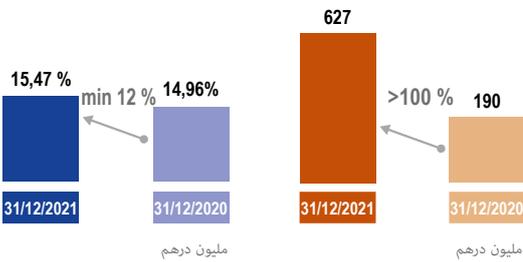
الناتج الصافي البنكي



النتيجة الإجمالية للاستغلال



النتيجة الصافية للمجموعة



لائحة البلاغات الصحافية في 31 دجنبر 2021 :

- يدعم مصرف المغرب أوركسترا فيلهارمونيك المغرب OPM ويؤكد التزامه المدني بتطوير الفن والثقافة في المملكة.
- بنك المغرب يوقع اتفاقية شراكة مع أنابك ANAPEC لمرافقة ودعم إنشاء الشركات في المغرب.
- أطلق مصرف المغرب مشروعه لإصلاح نظام المعلومات واختار تمينوس Temenos لدعمه في هذا التحول.
- مصرف المغرب - النتائج الموطدة بتاريخ 31 دجنبر 2020.
- يدعم مصرف المغرب «Sports Entrepreneurship Hackathon» مسابقة تدوم 72 ساعة وتدور حول أفكار ومشاريع رياضية مبدعة، كجزء من القمة الأولى.
- تم تعيين روموالد لو ماسون Romuald Le Masson نائبا للمدير العام المسؤول عن شبكة مصرف المغرب.
- يمول مصرف المغرب محطة طاقة الرياح بمنطقة الوليدية لحساب مجموعة InnoVent.
- يقوي مصرف المغرب روابطه مع العالم الأكاديمي ويوقع اتفاقية شراكة مع المدرسة المركزية بالدار البيضاء (ECC).
- وقع مصرف المغرب اتفاقية شراكة مع الجامعة الدولية للرباط (UIR).
- شراكة مصرف المغرب - المعهد الفرنسي للمغرب. يدعم مصرف المغرب النسخة الثانية من الدعوة لتقديم المشاريع المخصصة لإنشاء وإنتاج الفنون التمثيلية.
- فاز برنامج تطبيق التعلم المتنقل «My Campus» لمصرف المغرب بالجائزة Coup de Coeur du Jury في حفل Mobile Learning Awards 2021.

- ريادة الأعمال المجتمعية والاجتماعية والبيئية.

تشهد النسخة الثالثة من جائزة « Start Your Project with Fondation Crédit du Maroc et Bidaya » تطورا ملموسا.

الاتصال الصحافي - الإعلام المالي - منى بنغام - mouna.benrhanem@ca-cdm.ma
موقع الأترنيت ويب: www.creditdumaroc.ma - مركز العلاقات مع الزبائن: 3232

اكتشفوا كل الإصدارات المالية عبر الرابط التالي :

https://www.creditdumaroc.ma/sites/default/files/rapport_financier_annuel_2021.pdf

سجل مصرف المغرب، الذي أكد قوة حصيلته، تراجعاً بنسبة 7,7% أي مبلغ 3 802 مليون درهم في فروضها غير المسددة سنة 2021، الشيء الذي أدى إلى رفع معدل القروض المشكوك فيها والمتنازع عليها إلى 8,3%.

قدرة ربحية في ارتفاع ملحوظ - الناتج الصافي لحصة المجموعة 627,4 مليون درهم

بلغ الناتج الصافي لحصة مجموعة مصرف المغرب 627,4 مليون درهم، بارتفاع قدره 229,7% مقارنة بسنة 2020، حيث استفاد من الدينامية التجارية الجيدة ومن تحسين تكلفة المخاطر.

هياكل مالية صلبة - نسبة الملاءة تصل إلى 15,47%، نسبة تغطية السيولة تصل إلى 160,8%.

بلغت الرساميل الخاصة الموطدة لمجموعة مصرف المغرب سنة 2021 ما قدره 6 782 مليون درهم. وحققت الملاءة الإجمالية نسبة 15,47%، وبلغ المستوى الأساسي نسبة 12,66%، ونسبة السيولة 160,8%، وهو ما يعكس الصلابة المالية لمصرف المغرب.

بلغت مديونية مصرف المغرب 1 492,8 مليون درهم، بتراجع 27,9% مقارنة بسنة 2020، ويعزى ذلك أساساً إلى تسديد دين مشروط بمبلغ قدره 500 مليون درهم.

II- توجهات استراتيجية صلبة ذات نتيجة

يواصل مصرف المغرب تعجيل تطوره في إطار مشروع مقاوله «تجديد 2022»

يعجل مصرف المغرب تحوله في خدمة رضا زبائنه.

في إطار دعامة الزبون ضمن مشروع مقاولته «تجديد 2022»، نفذ مصرف المغرب سلسلة من العمليات المثلى، بما في ذلك تحسين آجال الاتفاقات والإفراج عن القروض، وتنوع حلول الاذخار، وإثراء الحلول البنكية الإلكترونية التي تتيح مزيداً من الوظائف والاستقلالية للزبائن.

وقام البنك أيضاً بتعزيز تمويل المقاولات ودعمها، لاسيما الشباب حاملي المشاريع، في إطار البرنامج الوطني المندمج «انطلاقة» وذلك من خلال عقد اتفاقيات شراكة مع الجهات الفاعلة الرئيسية مثل الوكالة الوطنية لإنعاش التشغيل والكفاءات أو المركز الجهوي للاستثمار فاس-مكناس.

قام مصرف المغرب، الذي يضع الموظف في صلب مشروع مقاوله «تجديد 2022» من خلال الدعامة البشرية، بتعزيز تنمية مهارات موظفيه وذلك بإطلاق دورات تكوينية تتوج بنيل دبلومات وشهادات بشراكة مع جامعات ومدارس مرموقة، من قبيل الجامعة الدولية للرباط والمدرسة المركزية للدار البيضاء. كما قام البنك بتحسين تجربة الموظفين من خلال رقمنة العديد من الخدمات الداخلية وشرع في نشر نموذج تسييري جديد يمنح الموظفين مزيداً من الاستقلالية والمسؤولية. ويؤكد البنك التزامه، في إطار الدعامة المجتمعية، بوصفه بنكا مواطناً ومسؤولاً عن طريق نشر عرض الاستشارة والدعم في مجال الانتقال الطاقى لفائدة زبائنه، من خلال تمويل مشاريع الطاقات النظيفة والنجاعة الطاقية وكذا حماية البيئة. وبالموازاة مع ذلك، انخرط مصرف المغرب في نهج تدريجي يأخذ في الاعتبار المعايير غير المالية البيئية والاجتماعية والإدارية من خلال تقييم مستوى التزام زبائنه بالمواضيع البيئية والمجتمعية والإدارية. هذا وقد استمر تحول البنك سنة 2021 وتميز بتقدمات كبيرة على مستوى المؤسسات الأربعة لمشروع مقاوله «تجديد 2022»:

- مشروع المقر الجديد Les Arènes مع الاستعداد للانتقال المرتقب ابتداء من يونيو 2022؛

- مشروع النظام البنكي الأساسي الجديد مع إحراز تقدم في الجدول الزمني المحدد وانطلاق العديد من المشاريع الهيكلية؛

- نموذج التوزيع الجديد مع الشروع في تحسين الشبكة الترابية، وإنشاء وكالات جديدة، وتطوير أعمال الشبكات الرامية إلى التميز في مجال ربط العلاقات والإدارة وتحسين العمليات الرئيسية؛

- برنامج التحول الرقمي مع إثراء وتأمين عرض البنك عن بعد الذي يغطي قناتي الويب والمحمول

III-... يمكن من اقتراح لتوزيع الريع الإلكتروني في تناسق مع انتظارات السوق المالي:

الحسابات الشركة

على مستوى الحسابات الشركة لمصرف المغرب، بلغ الناتج الصافي 2 329,0 مليون درهم، بزيادة نسبتها 3,7% مقارنة بسنة 2020. وزاد الناتج الإجمالي للاستغلال بنسبة 2,0% إلى مبلغ 1 063,7 مليون درهم. ويشمل التحملات العامة للاستغلال البالغة 1 297,1 مليون درهم، بزيادة نسبتها بـ 5,9%.

وقد ارتفع الناتج الصافي إلى 687,4 مليون درهم، مقابل 99,0 مليون درهم في نهاية سنة 2020 وذلك من خلال استفادته من تكلفة المخاطر البالغة 18,9 مليون درهم، والتي عرفت انخفاضا كبيرا قدره 614,5 مليون درهم.

اقتراح الريبة

سيقترح مجلس الإدارة الجماعية في الجمع العام توزيع ربيحة موحدة بمبلغ 25,90 درهما مقابل 4,55 درهم برسم سنة 2020. وبهذا الصدد، فقد استقر معدل التوزيع في نسبة 41%.

IV- ... في إطار آفاق نمو واعد

ستكون سنة 2022، سنة لتسريع مشروع المقاوله من أجل تلبية توقعات الزبائن والموظفين حول الأولويات التي تتمثل في مواصلة تحقيق الركائز الأربعة لتحويل البنك، تسريع مشروع الزبائن في مجالي التميز العلائقي وتحسين مسار الزبون، وتعزيز المشروع البشري حول النموذج الإداري الجديد، وتقوية الالتزام بالمشروع الاجتماعي تماشياً مع استراتيجية المملكة في مجال الانتقال الطاقى.

يود كل من الرئيس وأعضاء مجلس الرقابة أن يهنئوا مجلس الإدارة الجماعية وجميع فرق مصرف المغرب على النتائج المالية وعلى التزامهم وتعبثهم في سياق فريد واستثنائي على العديد من الواجهات.

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 2021.

FORMAT DE PRÉSENTATION DES ÉTATS FINANCIERS

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

PRINCIPES ET MÉTHODES COMPTABLES

UTILISATION DE JUGEMENTS ET ESTIMATIONS DANS LA PRÉPARATION DES ÉTATS FINANCIERS

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

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

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

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

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

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

INSTRUMENTS FINANCIERS (IFRS9, IAS32 ET 39)

ACTIFS ET PASSIFS FINANCIERS

Définitions

La norme IAS 32 définit un instrument financier comme tout contrat qui donne lieu à un actif financier d'une entité et à un passif financier ou à un instrument de capitaux propres d'une

autre entité, c'est-à-dire tout contrat représentant les droits ou obligations contractuels de recevoir ou de payer des liquidités ou d'autres actifs financiers.

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

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

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

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

Conventions d'évaluation des actifs et passifs financiers

■ Évaluation initiale

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

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

■ Évaluation ultérieure

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

Actifs financiers

■ Classement et évaluation des actifs financiers

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

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

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

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

► Instruments de dette

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

- Les trois modèles de gestion :

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

On distingue trois modèles de gestion :

- Le **modèle de pure collecte** dont l'objectif est de collecter les flux de trésorerie contractuels sur la durée de vie des actifs ; ce modèle n'implique pas systématiquement de détenir la totalité des actifs jusqu'à leur échéance contractuelle ; toutefois, les ventes d'actifs sont strictement encadrées.
- Le **modèle mixte** dont l'objectif est de collecter des flux de trésorerie sur la durée de vie et de céder les actifs ; dans ce modèle, la vente d'actifs financiers et la perception de flux de trésorerie sont toutes les deux essentielles ; et
- 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 risques de crédit» (sans que cela n'affecte la juste valeur au bilan).

• Instruments de dette à la juste valeur par résultat

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

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

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

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

► Instruments de capitaux propres

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

• Instruments de capitaux propres à la juste valeur par résultat

Les actifs financiers évalués à la juste valeur par résultat sont initialement comptabilisés à la juste valeur, hors coûts de transaction (directement enregistrés en résultat). Les instruments de capitaux propres détenus à des fins de transaction sont enregistrés à la date de négociation. Les instruments de capitaux propres évalués à la juste valeur par résultat et non détenus à des fins de transaction sont enregistrés en 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.

La juste valeur initiale intègre les coûts de transaction.

Lors des évaluations ultérieures, les variations de juste valeur sont comptabilisées en capitaux propres non recyclables. En cas de cession, ces variations ne sont pas recyclées en résultat, le résultat de cession est comptabilisé en capitaux propres.

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 IFRS16 ; et

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

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

• Risque de crédit et étapes de provisionnement

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

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

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

- Définition du défaut

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

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

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

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

- La notion de perte de crédit attendue « ECL »

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

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

• Gouvernance et mesure des ECL

en place dans le cadre du dispositif Bâlois. La Direction des Risques du Crédit du Maroc est responsable de la définition du cadre méthodologique et de la supervision du dispositif de provisionnement des encours en cohérence avec les règles prudentielles de BAM.

Le Crédit du Maroc s'appuie en priorité sur le dispositif de notation interne et les processus Bâlois actuels pour générer

les paramètres IFRS 9 nécessaires au calcul des ECL. L'appréciation de l'évolution du risque de crédit s'appuie sur un modèle d'anticipation des pertes et extrapolation sur la base de scénarios raisonnables.

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

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

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

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

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

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

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

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

• Dégradation significative du risque de crédit

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

• Restructurations pour cause de difficultés financières

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

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

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

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

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

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

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

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

La qualification de « créance restructurée » est temporaire.

Dès lors que l'opération de restructuration au sens de la *Forbearance*, l'exposition conserve ce statut de « restructurée » pendant une période de 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.

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

- En résultat s'il s'agit d'instruments dérivés détenus à des

fins de transaction ou de couverture de juste valeur ;

- En capitaux propres s'il s'agit d'instruments dérivés de couverture de flux de trésorerie ou d'un investissement net dans une activité à l'étranger, pour la part efficace de la couverture.

Options retenues

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

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

Détermination de la juste valeur des instruments financiers

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

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

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

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

■ Hiérarchie de la juste valeur

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

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

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

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

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

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

RESTRUCTURATIONS POUR CAUSE DE DIFFICULTÉS FINANCIÈRES

Norme

Les instruments de dette restructurés pour difficultés financières sont ceux pour lesquels Crédit du Maroc a modifié les conditions financières initiales (taux d'intérêt, maturité, etc.) 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 de l'instrument de dette en fonction de la dégradation du risque de crédit observée depuis la comptabilisation initiale.

L'impact de la décote est calculé au moment de l'étude de restructuration et fait l'objet de comptabilisation et d'étalement lorsque les impacts sont significatifs.

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 :

Familles	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.

A la date d'arrêté, 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.

OPÉRATIONS EN DEVICES

En date d'arrêté, les actifs et passifs libellés en monnaie étrangère sont convertis en dirhams, monnaie de fonctionnement du groupe Crédit du Maroc.

En application de la norme IAS 21, une distinction est effectuée entre les éléments monétaires (ex : instruments de dette) et non monétaires (ex : instruments de capitaux propres).

Les actifs et passifs monétaires libellés en monnaie étrangère sont convertis au cours de change de clôture. Les écarts de change résultant de cette conversion sont comptabilisés en résultat. Cette règle comporte trois exceptions :

- sur les instruments de dette à la juste valeur par capitaux propres recyclables, la composante de l'écart de change calculée sur le coût amorti est comptabilisée en résultat ; le complément est enregistré en capitaux propres recyclables ;
- sur les éléments désignés comme couverture de flux de trésorerie ou faisant partie d'un investissement net dans une entité étrangère, les écarts de change sont comptabilisés en capitaux propres recyclables pour la part efficace ;
- sur les passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option, les écarts de change liés aux variations de juste de valeur du risque de crédit propre sont enregistrés en capitaux propres non recyclables.

Les traitements relatifs aux éléments non monétaires diffèrent selon le traitement comptable de ces éléments avant conversion :

- les éléments au coût historique restent évalués au cours de change du jour de la transaction (cours historique) ;
- les éléments à la juste valeur sont convertis au cours de change à la date de clôture.

Les écarts de change sur éléments non monétaires sont comptabilisés :

- en résultat si le gain ou la perte sur l'élément non monétaire est enregistré en résultat ;
- en capitaux propres non recyclables si le gain ou la perte sur l'élément non monétaire est enregistré en capitaux propres non recyclables.

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 cash 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

L'impôt exigible, tant qu'il n'est pas payé, doit être comptabilisé en tant que passif. Si le montant déjà payé au titre de l'exercice et des exercices précédents excède le montant dû pour ces exercices, l'excédent doit être comptabilisé en tant qu'actif.

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.

Les actifs et passifs d'impôts différés sont compensés si, et seulement si :

- l'entité a un droit juridiquement exécutoire de compenser les actifs et passifs d'impôt exigible ; et
- les actifs et passifs d'impôts différés concernent des impôts sur le résultat prélevés par la même autorité fiscale.

Options retenues

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

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

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

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

Impôts différés initialement comptabilisés en capitaux propres :

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

IFRIC23

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

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

BILAN CONSOLIDÉ IFRS AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

ACTIF CONSOLIDÉ	NOTES	31/12/2021	31/12/2020
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux		1 924 697	2 558 975
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	3.5	2 617 555	791 390
<i>Actifs financiers détenus à des fins de transactions</i>	3.5	2 239 542	442 439
<i>Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat</i>	3.5	378 013	348 952
Instruments dérivés de couverture		-	-
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	3.3	2 932 317	2 922 184
<i>Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables</i>	3.3	2 932 317	2 922 184
<i>Instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables</i>		-	-
Titres au coût amorti	3.2	13 884	15 202
Prêts et créances sur les Etablissements de crédit et assimilés, au coût amorti	3.2	3 334 880	5 068 324
Prêts et créances sur la clientèle, au coût amorti	3.2	46 079 164	43 897 424
Écart de réévaluation actif des portefeuilles couvert en taux		-	-
Placements des activités d'assurance		-	-
Actifs d'Impôt Exigible	3.8	75 448	140 859
Actifs d'impôt différé*	3.8	154 189	408 041
Comptes de régularisation et autres actifs	3.4	339 490	428 153
Actifs non courants destinés à être cédés		-	-
Participations dans des entreprises mises en équivalence		-	-
Immeubles de placement		-	-
Immobilisations corporelles	3.6	1 410 030	1 352 088
Immobilisations incorporelles	3.6	464 321	330 807
Écart d'acquisition		-	-
TOTAL		59 345 976	57 913 449

* Le solde au 31.12.2021 tient compte de la compensation des impôts différés Actif et Passif.

COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ IFRS AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

COMPTE DE RÉSULTAT	NOTES	31/12/2021	31/12/2020
Intérêts, rémunérations et produits assimilés	2.2	2 243 235	2 283 114
Intérêts, rémunérations et charges assimilés	2.2	288 134	423 533
Marge d'Intérêt		1 955 101	1 859 581
Commissions (Produits)	2.3	433 377	414 657
Commissions (Charges)	2.3	40 104	29 138
Marge sur Commissions		393 273	385 519
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	209 424	212 324
<i>Gains ou pertes nets sur actifs/passifs de transaction</i>		199 798	201 133
<i>Gains ou pertes nets sur autres actifs/passifs à la juste valeur par résultat</i>		9 626	11 192
Gains ou pertes nets des instruments financiers à la juste valeur par capitaux propres	2.6	-352	13 954
<i>Gains ou pertes nets sur instruments de dettes comptabilisés en capitaux propres recyclables</i>		-352	13 954
<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		12 571	11 535
Charges des autres activités		110 070	101 619
PRODUIT NET BANCAIRE		2 459 947	2 381 295
Charges générales d'exploitation		1 156 797	1 170 110
Dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations incorporelles et corporelles		178 153	149 896
Résultat Brut d'Exploitation		1 124 997	1 061 289
Coût du risque	2.1	-63 508	-721 665
Résultat d'Exploitation		1 061 488	339 624
Quote-Part du résultat net des entreprises associées et des coentreprises mises en équivalence		-	-
Gains ou pertes nets sur autres actifs	2.4	-3 866	-61
Variations de valeur des écarts d'acquisition		-	-
Résultat avant Impôt		1 057 622	339 563
Impôts sur les résultats*	3.8	426 259	144 032
Résultat net d'impôt des activités arrêtées ou en cours de cession		-	-
Résultat net		631 363	195 532
Intérêts minoritaires		3 971	5 216
Résultat net Part du groupe		627 392	190 316
Résultat par action		57,66	17,49
Résultat dilué par action		57,66	17,49
Résultat de base par action des activités poursuivies		57,66	17,49
Résultat de base par action des activités abandonnées		-	-

* Comprend la contribution sociale de solidarité calculée sur la base du résultat 2020.

(En milliers de DH)

PASSIF CONSOLIDÉ	NOTES	31/12/2021	31/12/2020
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux		16	9
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	3.9	5 190	14 345
<i>Passifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	3.9	5 190	14 345
<i>Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option</i>		-	-
Instruments dérivés de couverture		-	-
Dettes envers les Etablissements de crédit et assimilés	3.1	3 092 330	2 226 787
Dettes envers la clientèle	3.1	46 239 136	44 524 580
Titres de créance émis	3.1	602 500	1 310 048
Passifs d'impôt exigibles	3.8	124 421	13 053
Passifs d'impôt différé	3.8	15 302	205 531
Comptes de régularisation et autres passifs	3.4	1 144 410	1 433 184
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés		-	-
Provisions techniques des contrats d'assurance		-	-
Provisions	3.7	567 018	696 803
Subventions et fonds assimilés		-	-
Dettes subordonnées et fonds spéciaux de garantie		1 251 665	1 767 792
Capitaux propres		6 303 988	5 721 318
Capital et réserves liées		3 859 722	3 865 255
Réserves consolidées		1 748 611	1 600 023
<i>Part du groupe</i>		1 694 129	1 549 211
<i>Part des minoritaires</i>		54 482	50 811
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres		64 292	60 508
<i>Part du groupe</i>		64 292	60 508
<i>Part des minoritaires</i>		-	-
Résultat net de l'exercice		631 363	195 532
<i>Part du groupe</i>		627 392	190 316
<i>Part des minoritaires</i>		3 971	5 216
TOTAL		59 345 976	57 913 449

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

FLUX DE TRÉSORERIE	31/12/2021	31/12/2020
Résultat avant impôts	1 057 622	339 563
Résultat net des activités abandonnées	-	-
+/- Dotations nettes aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	178 153	149 896
+/- Dotations nettes pour dépréciation des écarts d'acquisition et des autres immobilisations	-	-
+/- Dotations nettes pour dépréciation des actifs financiers	-422 256	574 236
+/- Dotations nettes aux provisions	-121 318	21 257
+/- Quote-part de résultat liée aux sociétés mises en équivalence	-	-
+/- Perte nette/(gain net) des activités d'investissement	-3 866	-61
+/- Perte nette/(gain net) des activités de financement	-23 675	-7 407
+/- Autres mouvements	6 077	-24 473
Total des éléments non monétaires inclus dans le résultat net avant impôts et des autres ajustements	-386 887	713 449
+/- Flux liés aux opérations avec les établissements de crédit et assimilés	3 293 490	-2 335 006
+/- Flux liés aux opérations avec la clientèle	-15 843	426 395
+/- Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs financiers	-1 839 499	1 580 809
+/- Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs non financiers	-69 842	140 314
+/- Flux liés aux activités destinées à être cédées	-	-
- Impôts versés	-365 824	-261 244
Diminution/(augmentation) nette des actifs et des passifs provenant des activités opérationnelles	1 002 481	-448 731
Flux nets de trésorerie généré par l'activité opérationnelle	1 673 217	604 281
+/- Flux liés aux actifs financiers et aux participations	-	-
+/- Flux liés aux immeubles de placement	-	-
+/- Flux liés aux immobilisations corporelles et incorporelles	-365 742	-257 815
Flux nets de trésorerie lié aux opérations d'investissement	-365 742	-257 815
+/- Flux de trésorerie provenant ou à destination des actionnaires	-56 588	-45 610
+/- Autres flux de trésorerie nets provenant des activités de financement	-1 200 000	-750 000
Flux nets de trésorerie lié aux opérations de financement	-1 256 588	-795 610
Effet de la variation des taux de change sur la trésorerie et équivalent de trésorerie	2 507	-3 712
Augmentation/(diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	53 394	-452 856

COMPOSITION DE LA TRÉSORERIE	31/12/2021	31/12/2020
Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture	3 164 981	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
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture	3 218 375	3 164 981
Caisse, Banques centrales, CCP (actif & passif)	1 925 068	2 559 758
Comptes (actif & passif) et prêts/emprunts à vue auprès des établissements de crédit	1 293 307	605 223
Variation de la trésorerie nette	53 394	-452 856

RÉSULTAT NET, GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

Résultat net et gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	31/12/2021	31/12/2020
Résultat net	631 363	195 532
Éléments recyclables en résultat net :	3 047	1 845
Écarts de conversion	2 507	-3 712
Réévaluation des actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres recyclables	856	8 822
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	317	3 264
Éléments non recyclables en résultat net :	4 324	1 715
Réévaluation des immobilisations	-	-
Réévaluation (ou écarts actuariels) au titre des régimes à prestations définies	6 863	2 723
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	2 539	1 008
Total des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	7 370	3 561
Résultat net et gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	638 733	199 093
Dont part du Groupe (ou des propriétaires de la société mère)	634 763	193 876
Dont part des intérêts minoritaires (ou participations ne donnant pas le contrôle)	3 971	5 216

TABLEAU DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES AU 31 DÉCEMBRE 2021

(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 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
Opérations sur capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Paiements fondés sur des actions	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Opérations sur actions propres	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendes	-	-	-	-49 510	-	-	-49 510	-1 546	-51 055
Autres	-	-5 533	-	-	-	-	-5 533	-	-5 533
Changements de méthodes comptables	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Résultat de l'exercice	-	-	-	627 392	-	-	627 392	3 971	631 363
Immobilisations corporelles et incorporelles : Réévaluations et cessions	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Instruments financiers : variations de juste valeur et transferts en résultat	-	-	-	-	-540	-	-540	-	-540
Écarts actuariels sur les régimes à prestations définies	-	-	-	-	4 324	-	4 324	-	4 324
Écarts de conversion : variations et transferts en résultat	-	-	-	2 507	-	-	2 507	-	2 507
Gains ou pertes latents ou différés	-	-	-	2 507	3 784	-	6 291	-	6 291
Autres	-	-	-	1 604	-	-	1 604	-	1 604
Variations de périmètre	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Capitaux propres clôture au 31 DÉCEMBRE 2021	1 088 121	2 771 601	-	2 321 521	64 292	-	6 245 536	58 453	6 303 988

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.

Conversion des états financiers des activités à l'étranger (IAS21)

Les états financiers des entités représentant une « activité à l'étranger » (filiale, succursale, entreprise associée ou une coentreprise) sont convertis en dirhams en deux étapes :

- **conversion**, le cas échéant, de la monnaie locale de tenue de compte en monnaie fonctionnelle (monnaie de l'environnement économique principal dans lequel opère l'entité). La conversion se fait comme si les éléments avaient été comptabilisés initialement dans la monnaie fonctionnelle (mêmes principes de conversion que pour les transactions en monnaie étrangère) ;
- **conversion de la monnaie fonctionnelle en dirhams**, monnaie de présentation des comptes consolidés du Groupe CDM. Les actifs et les passifs, y compris les écarts d'acquisition, sont convertis au cours de clôture. Les éléments de capitaux propres, tels que le capital social ou les réserves, sont convertis à leur cours de change historique. Les produits et les charges du compte de résultat sont convertis au cours moyen de la période. Les écarts de change résultant de cette conversion sont comptabilisés en tant que composante distincte des capitaux propres. Ces écarts de conversion sont comptabilisés en résultat en cas de sortie de l'activité à l'étranger (cession, remboursement de capital, liquidation, abandon d'activité) ou en cas de déconsolidation due à une perte de contrôle (même sans cession) lors de la comptabilisation du résultat de sortie ou de perte de contrôle.

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

Le Groupe Crédit du Maroc n'a pas effectué de regroupement courant 2021.

Périmètre de consolidation du Groupe Crédit du Maroc au 31 DÉCEMBRE 2021

La filiale CDMC a cédé sa participation au niveau de la filiale CDMP (40%) à la filiale SIFIM courant 2021.

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 International		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

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 collégalement à l'extérieur de la Banque par des communiqués de presse destinés à l'information du marché.

1.1. Dispositions générales

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

1.2. Composition du Conseil de Surveillance

Le Conseil de Surveillance est composé de dix membres.

Prénom et nom	Fonction	Première élection	Dernier renouvellement	Echéance du mandat en cours	Membre d'un Comité
Ismail FASSI-FIHRI	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 ⁽³⁾	Membre du Conseil	09/2011	03/2019	AGOA statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	A et R
Crédit Agricole S.A représenté par Madame Meriem Ech-Cherfi	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.

*Cooptation ratifiée par l'Assemblée générale ordinaire du 9 juin 2021.

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 aux actionnaires, ni aux tiers. Les règles instituées par le règlement intérieur ne 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(x) ;
- 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	Echéance 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 annuelle 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 annuelle 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 annuelle 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 aux actionnaires, ni aux tiers. Les règles instituées par le règlement intérieur ne 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
	Directeur général adjoint Finances Groupe	2017 à mars 2020
	Directeur général adjoint Marketing, Marchés et Digital	2015 à juillet 2017
Stéphane CLÉRISSE	Membre du Directoire en charge du Pôle Fonctionnement	2019
Abderrahmane BENHAYOUN	Directeur général adjoint Marchés & Expérience Client	2020
Wafae BENNANI	Directeur général adjoint en charge de l'immobilier	2020
	Directeur général adjoint Technologies et Services Clients	2011 à 2020
Ali CHORFI	Directeur général adjoint Corporate	2020
Yann CRISPIN	Directeur général adjoint Transformation	2020
Moncef EL HARIM	Directeur général adjoint Ressources Humaines	2020
	Directeur général adjoint Ressources Humaines et Immobilier Groupe	2014 à 2020
Didier FALCONET	Directeur général adjoint Crédits et Recouvrement	2018
Régis LEFÈVRE	Directeur général adjoint Finances Groupe	2020
Romuald LE MASSON	Directeur général adjoint Réseau	2021
Siham NOUR	Directeur général adjoint Services Clients & Assurances	2020
Si Mohamed SRAIDI	Directeur des Risques et Contrôles Permanents Groupe	2021
	Directeur des Risques et Contrôles Permanents Groupe	2019

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 Arréda**.

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 subdélégations qu'il a distribué aux acteurs, selon un mode intuitu-personae, décliné en fonction des marchés. Au-delà des limites subdélégées, les décisions sont prises par le Comité des crédits dont les décisions sont collégiales.

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

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

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

Mise en place - Garanties

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

La gestion des dossiers de garanties est centralisée.

Surveillance des risques et déclassement des créances

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

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

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

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

Recouvrement

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

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

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

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

Notation interne

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

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

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

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

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

Grille de notation Corporate

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

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

Délégation

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

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

Risque de marché

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

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

Organisation de la filière

Les activités de marchés sont organisées en trois domaines indépendants :

Le Front Office

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

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

Le Middle Office

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

Le Back-Office

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

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

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

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

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

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

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

Ainsi, cette organisation permet :

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

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

Principaux risques et dispositif de contrôle

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

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

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

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

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

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

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

Mise en conformité par rapport à LBF / Volcker

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

Risques Opérationnels

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

Dispositif de gestion des risques opérationnels mis en œuvre

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

1. Les principaux enjeux

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

2. Les composantes du dispositif

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

La composante organisationnelle

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

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

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

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

La composante qualitative

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

La composante quantitative

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

La composante d'allocation de fonds propres

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

3. Sécurité des systèmes d'information

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

4. Plan de Continuation des Activités

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

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

Ce PCA est régulièrement testé et amélioré.

5. Prestations de services essentielles externalisées

Elles sont encadrées par un dispositif spécifique.

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

Gestion Actif - Passif

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

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

Gouvernance

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

Risque de taux d'intérêt global

C'est le risque de voir les résultats de la banque affectés défavorablement par les mouvements de taux d'intérêt. Ces mouvements ont une influence sur les rémunérations et les coûts générés par les produits et instruments financiers (actifs, passifs et instruments de hors bilan), dont dispose la banque. En conséquence, leurs mouvements ont un impact direct sur le résultat généré mais aussi sur la valeur actuelle des différents revenus futurs.

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

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

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

Le risque de liquidité

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

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

Le risque de liquidité se situe à trois niveaux :

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

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

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

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

Conventions d'écoulement

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

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

Système de mesure

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

Application des recommandations du Comité de Bâle

L'accord de Bâle 2 repose sur 3 piliers :

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

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

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

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

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

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

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

Perspectives

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

Ces changements visent notamment à :

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

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

Gestion du capital et adéquation des fonds propres du groupe

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

Composition des Fonds Propres

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

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

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

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

Ratio de Solvabilité

Au 31 DÉCEMBRE 2021, les ratios du Groupe se présentant comme suit :

Évolution Ratio de solvabilité

(en milliers de dirhams)

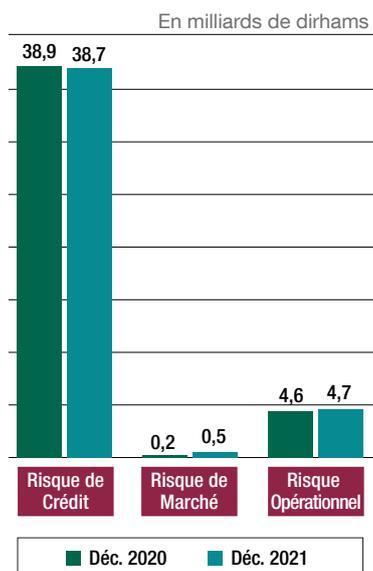
	31/12/2021	31/12/2020
Fonds propres de catégorie 1	5 550 085	5 201 810
Total fonds propres	6 782 220	6 534 187
Risques pondérés	43 851 582	43 680 189
Ratio sur fonds propres de base (T1)	12,66%	11,91%
Ratio de solvabilité	15,47%	14,96%

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

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

	Pilier 1	
	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-20		déc-21		Variation	
	Actifs pondérés	Exigences en fonds propres	Actifs pondérés	Exigences en fonds propres	Actifs pondérés	Exigences en fonds propres
Risque de crédit	38 873 971	3 109 918	38 672 239	3 093 779	-201 732	-16 139
Dont Souverain	13 003	1 040	16 964	1 357	3 961	317
Dont Établissements	2 924 649	233 972	3 028 933	242 315	104 283	8 343
Dont Entreprises	23 283 919	1 862 714	22 417 798	1 793 424	-866 122	-69 290
Dont Clientèle de détail	9 296 671	743 734	9 551 431	764 114	254 761	20 381
Risque de Marché	228 154	18 252	529 029	42 322	300 875	24 070
Risque Opérationnel	4 578 064	366 245	4 650 313	372 025	72 250	5 780
Total	43 680 189	3 494 415	43 851 582	3 508 127	171 393	13 711

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 de :

- 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	31/12/2020	31/12/2021
Risque de taux	10 294	39 298
Risque spécifique de taux	754	1 522
Risque général de taux	9 541	37 776
Risque de change	7 958	3 024
Total	18 252	42 322

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	31/12/2021	31/12/2020
Dépréciations sur actifs sains (Bucket 1 et Bucket 2)	49 936	-135 581
Bucket 1 : Pertes évaluées au montant des pertes de crédit attendues pour les 12 mois à venir	8 668	-39 252
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	16 118	-15 873
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	-9 330	-22 386
Engagements par signature	1 880	-993
Bucket 2 : Pertes évaluées au montant des pertes de crédit attendues pour la durée de vie	41 268	-96 329
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-	-
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	58 066	-89 335
Engagements par signature	-16 799	-6 994
Dépréciations sur actifs dépréciés (Bucket 3)	-	-
Bucket 3 : Actifs dépréciés	398 979	-394 477
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-	-
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	426 455	-395 632
Engagements par signature	-27 476	1 155
Autres actifs	-48 053	-30 335
Risques et charges	150 112	-32 882
Dotations nettes de reprises des dépréciations et provisions	550 973	-593 275
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	-626 824	-141 092
Récupérations sur prêts et créances	12 359	12 702
comptabilisés au coût amorti	12 359	12 702
comptabilisés en capitaux propres recyclables	-	-
Décotes sur crédits restructurés	-	-
Pertes sur engagements par signature	-	-
Autres pertes	-	-
Autres produits	-	-
Coût du risque de crédit	-63 508	-721 665

PRODUITS ET CHARGES D'INTÉRÊTS (2.2)

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
Sur les actifs financiers au coût amorti	2 153 349	2 166 505
Opérations avec les établissements de crédit	81 964	87 150
Opérations internes au Crédit du Maroc	-	-
Opérations avec la clientèle	1 988 686	1 991 360
Opérations de location-financement	82 699	87 995
Titres de dettes	-	-
Sur les actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	76 681	105 456
Opérations avec les établissements de crédit	-	-
Opérations avec la clientèle	-	-
Titres de dettes	76 681	105 456
Intérêts courus et échus des instruments de couverture	-	-
Autres intérêts et produits assimilés	13 205	11 153
Produits d'intérêts	2 243 235	2 283 114
Sur les passifs financiers au coût amorti	201 119	296 159
Opérations avec les établissements de crédit	24 072	23 317
Opérations internes au Crédit du Maroc	-	-
Opérations avec la clientèle	177 046	272 842
Opérations de location-financement	-	-
Dettes représentées par un titre	-	-
Dettes subordonnées	-	-
Intérêts courus et échus des instruments de couverture	-	-
Autres intérêts et charges assimilées	87 016	127 374
Charges d'intérêts	288 134	423 533

PRODUITS ET CHARGES DE COMMISSIONS (2.3)

(En milliers de DH)

LIBELLE	31/12/2021			31/12/2020		
	Produits	Charges	Net	Produits	Charges	Net
Sur opérations avec les établissements de crédit	-	-	-	-	-	-
Sur opérations internes	-	-	-	-	-	-
Sur opérations avec la clientèle	59 622	-	59 622	62 355	-	62 355
Sur opérations sur titres	-	-	-	76	-	76
Sur opérations de change	4 678	4 363	315	4 076	2 509	1 567
Sur opérations sur instruments dérivés et autres opérations de hors bilan	-	-	-	-	-	-
Sur moyens de paiement et autres prestations de services bancaires et financiers	335 615	33 289	302 326	318 066	24 337	293 729
Gestion d'OPCVM, fiducie et activités analogues	33 463	2 452	31 010	30 083	2 291	27 792
Produits nets des commissions	433 377	40 104	393 273	414 657	29 138	385 519

GAINS ET PERTES SUR AUTRES ACTIFS (2.4)

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
Immobilisations corporelles et incorporelles d'exploitation	-3 866	-61
Plus valeurs de cession	856	252
Moins valeur de cession	-4 722	-313
Titres de capitaux propres consolidés	-	-
Plus valeurs de cession	-	-
Moins valeur de cession	-	-
Gains ou pertes sur autres actifs	-3 866	-61

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

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
Dividendes reçus	5 165	4 763
Plus ou moins valeurs latentes ou réalisées sur actif/passif détenus à des fins de transaction	33 608	40 395
Plus ou moins valeurs de cessions réalisées sur instruments de capitaux propres à la juste valeur par résultat	4 461	6 429
Plus ou moins valeurs 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 valeurs 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)	166 190	160 738
Résultat de la comptabilité de couverture	-	-
Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat	209 424	212 324

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

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
Gains ou pertes nets sur instruments de dettes comptabilisés en capitaux propres recyclables	-352	13 954
Rémunération des instruments de capitaux propres comptabilisés en capitaux propres non recyclables (dividendes)	-	-
Dont dividendes sur instruments décomptabilisés au cours de la période	-	-
Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par capitaux propres	-352	13 954

DETTES ENVERS LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT (3.1)

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
Comptes ordinaires créditeurs	350 484	623 917
Emprunts de trésorerie au jour le jour	74	-
Emprunts de trésorerie à terme	2 454 343	1 280 247
Valeurs données en pension au jour le jour	-	-
Valeurs données en pension à terme	-	-
Emprunts financiers	241 090	303 109
Autres	46 338	19 515
Valeur au bilan	3 092 330	2 226 787

DETTES ENVERS LA CLIENTÈLE (3.1)

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
Comptes ordinaires créditeurs	33 136 138	30 973 324
Comptes à terme	1 752 688	2 142 324
Comptes d'épargne	9 896 340	9 906 398
Autres comptes créditeurs	1 453 971	1 502 534
Valeur au bilan	46 239 136	44 524 580

DETTES REPRÉSENTÉES PAR UN TITRE (3.1)

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
Bons de caisse	-	-
Certificats de dépôt	602 500	1 310 048
Titres de créances négociables	-	-
Emprunts obligataires	-	-
Autres dettes représentées par un titre	-	-
Valeur au bilan	602 500	1 310 048

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

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
Etablissements de crédit		
Comptes et prêts	2 348 069	3 287 179
<i>dont comptes ordinaires débiteurs non douteux⁽¹⁾</i>	2 348 069	3 287 179
<i>dont comptes et prêts au jour le jour non douteux⁽¹⁾</i>	-	-
Valeurs reçues en pension	716 849	1 739 927
Titres reçus en pension livrée	-	-
Prêts subordonnés	-	-
Autres prêts et créances	275 738	50 184
Valeur brute	3 340 656	5 077 289
Dépréciations	-5 775	-8 965
Valeur nette des prêts et créances auprès des établissements de crédit	3 334 880	5 068 324
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	3 334 880	5 068 324

ACTIFS FINANCIERS AU COÛT AMORTI (3.2)

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
Prêts et créances sur les établissements de crédit	3 334 880	5 068 324
Prêts et créances sur la clientèle	46 079 164	43 897 424
Titres de dettes	13 884	15 202
Valeur au bilan	49 427 928	48 980 950

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

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
Opérations avec la clientèle		
Créances commerciales	10 521 010	9 013 656
Autres concours à la clientèle	32 648 404	31 869 530
Valeurs reçues en pension	2 513 396	2 246 187
Titres reçus en pension livrée	-	-
Prêts subordonnés	-	-
Créances nées d'opérations d'assurance directe	-	-
Créances nées d'opérations de réassurance	-	-
Avances en comptes courants d'associés	-	-
Comptes ordinaires débiteurs	2 342 532	3 136 593
Valeur brute	48 025 342	46 265 966
Dépréciations	-3 411 024	-3 870 391
Valeur nette des prêts et créances auprès de la clientèle	44 614 317	42 395 575
Opérations de location-financement		
Location-financement immobilier	740 257	686 931
Location-financement mobilier, location simple et opérations assimilées	899 429	995 734
Valeur brute	1 639 687	1 682 665
Dépréciations	-174 840	-180 816
Valeur nette des opérations de location-financement	1 464 846	1 501 849
Valeur au bilan	46 079 164	43 897 424

TITRES AU COÛT AMORTI (3.2)

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
Effets publics et valeurs assimilées	-	-
Obligations et autres titres à revenu fixe	13 884	15 202
Total	13 884	15 202
Dépréciations	-	-
Valeur au bilan	13 884	15 202

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

(En milliers de DH)

31/12/2021	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	2 936 983	-	-	4 667	-	-
Prêts et créances sur les établissements de crédit	-	-	-	-	-	-
Prêts et créances sur la clientèle	-	-	-	-	-	-
Titres de dettes	2 936 983	-	-	4 667	-	-
Actifs financiers au coût amorti	45 247 683	3 754 770	4 017 116	130 333	358 073	3 103 234
Prêts et créances sur les établissements de crédit et banques centrales	3 115 622	225 034	-	1 088	4 688	-
Prêts et créances sur la clientèle	42 118 177	3 529 736	4 017 116	129 245	353 385	3 103 234
Titres de dettes	13 884	-	-	-	-	-
Actifs financiers	48 184 666	3 754 770	4 017 116	134 999	358 073	3 103 234
Engagements Hors bilan	3 848 757	257 322	218 662	11 656	70 082	193 240

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

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

(En milliers de DH)

	31/12/2021			31/12/2020		
	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	2 932 317	63 464	-	2 922 184	64 320	-
Instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables	-	-	-	-	-	-
Total	2 932 317	63 464	-	2 922 184	64 320	-

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

(En milliers de DH)

31/12/2021	Valeur au bilan	Gains latents	Pertes latentes
Effets publics et valeurs assimilées	2 112 381	63 429	-
Obligations et autres titres à revenu fixe	819 936	35	-
Total des titres de dettes	2 932 317	63 464	-
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	2 932 317	63 464	-
Impôts	-	-23 482	-
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres sur instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables (nets d'impôts)	-	39 982	-

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	-

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

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
Actions et autres titres à revenu variable	342 202	311 595
Titres de participation non consolidés	35 811	37 357
Total Instruments de capitaux propres à la juste valeur par résultat	378 013	348 952

COMPTES DE RÉGULARISATION, AUTRES ACTIFS ET PASSIFS (3.4)

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
Dépôts de garantie versés et cautionnements constitués	5 410	5 539
Comptes de règlement relatifs aux opérations sur titres	163	87 481
Comptes d'encaissement	-	-
Part des réassureurs dans les provisions techniques	-	-
Produits à recevoir et charges comptabilisées d'avance	29 996	20 518
Autres débiteurs et actifs divers	303 921	314 614
TOTAL DES COMPTES DE REGULARISATION ET ACTIFS DIVERS	339 490	428 153
Dépôts de garantie reçus	-	-
Comptes de règlement relatifs aux opérations sur titres	-	346 355
Comptes d'encaissement	-	-
charges à payer et produits constatés d'avance	222 590	243 589
Autres créditeurs et passifs divers	921 820	843 240
TOTAL DES COMPTES DE REGULARISATION ET PASSIFS DIVERS	1 144 410	1 433 184

ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS À DES FINS DE TRANSACTION (3.5)

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
Intruments de capitaux propres	-	-
Actions et autres titres à revenu variable	-	-
Titres de dettes	2 233 378	426 820
Effets publics et valeurs assimilées	1 924 555	125 372
Obligations et autres titres à revenu fixe	308 824	301 448
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	6 163	15 619
Valeur au bilan	2 239 542	442 439

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

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	2 239 542	442 439
Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat	378 013	348 952
Instruments de capitaux propres	378 013	348 952
Instruments de dettes ne remplissant pas les critères SPPI	-	-
Actifs représentatifs de contrats en unités de compte	-	-
Actifs financiers à la juste valeur par résultat sur option	-	-
Valeur au bilan	2 617 555	791 390
Dont Titres prêtés	-	-

IMMOBILISATIONS CORPORELLES ET INCORPORELLES (3.6)

(En milliers de DH)

	31/12/2021		31/12/2020	
	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	858 676	2 495 086	901 498	2 470 510
Cumul des dépréciations	-	-	-	-
Cumul des amortissements	394 355	1 085 055	570 691	1 118 422
Actifs détenus dans le cadre d'un contrat de location-financement	-	-	-	-
Actifs loués en location-simple	-	-	-	-

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

(En milliers de DH)

	31/12/2020	Augmentations (acquisitions)	Diminutions (cessions)	31/12/2021
Immobilier				
Valeur brute	148 342	29 369	-23 476	154 234
Amortissements et dépréciations	-40 406	-22 701	14 390	-48 716
Total Immobilier	107 935	6 668	-9 086	105 518
Mobilier				
Valeur brute	12 330	658	-955	12 033
Amortissements et dépréciations	-1 929	-3 040	516	-4 453
Total Mobilier	10 401	-2 382	-439	7 580
Total Droits d'utilisation	118 336	4 287	-9 525	113 098

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

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
Immobilisations corporelles	1 410 030	1 352 088
dont : Droits d'utilisation des contrats de location	113 098	118 336

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 31.12.2020	281 759	95 745	253 583	-	65 716	696 803
Dotations	34 503	10 556	44 275	-	24 243	113 578
Montants utilisés	4 533	527	-	-	14 519	19 579
Montants non utilisés repris au cours de la période	184 673	322	22 880	-	6 502	214 377
Autres mouvements	-	-9 408	-	-	-	-9 408
Solde de clôture au 31.12.2021	127 057	96 045	274 978	-	68 938	567 018

IMPÔTS EXIGIBLES ET DIFFÉRÉS (3.8)

(En milliers de DH)

Impôts courants et impôts différés	31/12/2021	31/12/2020
Impôts courants	75 448	140 859
Impôts différés	154 189	408 041
Actifs d'impôts courants et différés	229 638	548 900
Impôts courants	124 421	13 053
Impôts différés	15 302	205 531
Passifs d'impôts courants et différés	139 723	218 583
Charge d'impôts courants	365 824	261 244
Charge nette d'impôts différés de l'exercice	60 436	-117 213
Charges nette de l'impôt sur les bénéfices	426 259	144 032

Le taux effectif d'impôt	31/12/2021	31/12/2020
Résultat net	631 363	195 532
Charges d'impôt sur les bénéfices	426 259	144 032
Taux d'impôt effectif moyen en %	40,30%	42,42%

Analyse du taux effectif d'impôt	31/12/2021	31/12/2020
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	3,30%	5,42%
Taux d'impôt effectif moyen	40,30%	42,42%

PASSIFS FINANCIERS À LA JUSTE VALEUR PAR RÉSULTAT (3.9)

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
Passifs financiers détenus à des fins de transaction	5 190	14 345
Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option	-	-
Valeur au bilan	5 190	14 345

PASSIFS AU TITRE DE LA DETTE LOCATIVE (3.6)

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
Comptes de régularisation et autres passifs	1 144 410	1 433 184
dont : Dettes locatives	117 650	121 816

DÉTAIL DES CHARGES DE CONTRATS DE LOCATION (3.6)

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
Intérêts et charges assimilées	-288 134	-423 533
dont : Charges d'intérêts sur dettes locatives	-4 301	-4 350
Charges générales d'exploitation	-1 156 797	-1 170 110
dont : Charges relatives aux contrats de location court terme et de faible valeur	-13 564	-3 913
Dotations aux amortissements des immobilisations corporelles	-178 153	-149 896
dont : Dotations aux amortissements sur droits d'utilisation	-25 741	-24 440

PASSIFS FINANCIERS DÉTENUS À DES FINS DE TRANSACTION (3.9)

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
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	5 190	14 345
Valeur au bilan	5 190	14 345

ÉVOLUTION DU CAPITAL ET RÉSULTAT PAR ACTION

COMPOSITION DU CAPITAL AU 31 DÉCEMBRE 2021

Au 31 DÉCEMBRE 2021, la répartition du capital et des droits de vote est la suivante :

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

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 2021, le conseil de surveillance décide de proposer aux actionnaires un dividende brut par action de 25,90 DH.

	2021	2020	2019
Dividendes (en dirhams)	-	-	-
Dividende par action	25,90	4,55	18,70
Résultat net par action (en dirhams)	-	-	-
Résultat net part du groupe par action	57,66	17,49	46,76

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

(En milliers de DH)

	Actifs sains				Actifs dépréciés (Bucket 3)		Total		
	Actifs soumis à une ECL 12 mois (Bucket 1)		Actifs soumis à une ECL à maturité (Bucket 2)		Valeur comptable brute	Correction de Valeur pour pertes	Valeur comptable brute (a)	Correction de Valeur pour pertes (b)	Valeur nette comptable (a)+(b)
	Valeur comptable brute	Correction de Valeur pour pertes	Valeur comptable brute	Correction de Valeur pour pertes					
Au 31 décembre 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
Transfert d'actifs en cours de vie d'un bucket à l'autre	646 655	-86 654	-1 135 493	-27 543	488 837	-154 087	-	-268 284	-
Transfert de ECL 12 mois (Bucket 1) vers ECL Maturité (Bucket 2)	-539 653	4 684	539 653	-70 503	-	-	-	-65 819	-
Retour de ECL Maturité (Bucket 2) vers ECL 12 mois (Bucket 1)	1 373 185	-91 845	-1 373 185	-7 577	-	-	-	-99 421	-
Transfert vers ECL Maturité Dépréciés (Bucket 3)	-246 803	903	-352 942	58 090	599 746	-216 613	-	-157 620	-
Retour de ECL Maturité Dépréciés (Bucket 3) vers ECL Maturité (Bucket 2) / ECL 12 mois (Bucket 1)	59 926	-396	50 982	-7 553	-110 909	62 525	-	54 576	-
Total après transfert	39 120 987	-198 603	3 837 451	-443 803	4 990 192	-3 677 085	47 948 631	-4 319 491	43 629 140
Variation des Valeurs comptables brutes et des corrections de valeur pour pertes	2 997 190	69 358	-307 716	90 417	-973 076	573 851	1 716 398	733 626	-
Nouvelles production : achat, octroi, organisation...	15 881 960	-43 075	838 470	-94 143	-	-	16 720 430	-137 219	-
Décomptabilisation : cession, remboursement, arrivée à échéance...	-10 314 212	20 173	-1 603 469	87 922	-216 613	122 117	-12 134 294	230 212	-
Passage à perte	-	-	-	-	-611 755	611 755	-611 755	611 755	-
Modification de flux sur restructurations pour cause de difficultés financières	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Evolution des paramètres de risque de crédit des modèles sur la période	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Changements dans le modèle / méthodologie	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Variation de périmètre	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres	-2 570 558	92 260	457 283	96 638	-144 709	-160 021	-2 257 983	28 878	-
TOTAL	42 118 177	-129 245	3 529 736	-353 385	4 017 116	-3 103 234	49 665 028	-3 585 865	46 079 164
Variations de la Valeur comptable	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Attribuables à des modalités d'évaluation comptable spécifiques (sans impact significatif sur le montant de correction de valeur pour perte) ⁽¹⁾	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Au 31 DÉCEMBRE 2021	42 118 177	-129 245	3 529 736	-353 385	4 017 116	-3 103 234	49 665 028	-3 585 865	46 079 164
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	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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	636 245	550 533	85 712	508 996
> 1 an ≤ 5 ans	1 042 784	928 230	114 553	834 227
> 5 ans	147 726	133 245	14 481	118 181
TOTAL	1 826 754	1 612 008	214 746	1 461 403

INFORMATIONS RELATIVES AUX PARTIES LIÉES

(En milliers de DH)

Montants à payer aux parties liées et montants à en recevoir	Société-mère	Filiales	Principaux dirigeants de l'entité ou de sa société-mère	Entités contrôlées par la même société mère	Autres parties liées	Total
Actifs : prêts et avances	1 586 068	22 166	-	4 523	-	1 612 756
Instruments de capitaux propres	-	-	-	-	-	-
Autres créances	-	-	-	-	-	-
Total des actifs	1 586 068	22 166	-	4 523	-	1 612 756
Passifs : dépôts et emprunts	1 809 678	1 647 687	-	-	-	3 457 365
Autres passifs financiers	-	-	-	-	-	-
Titres de dette	-	-	-	-	-	-
Passifs subordonnés	136 116	-	-	-	-	136 116
Paiements fondés sur des actions	-	2 081	-	-	-	2 081
Autres passifs	33 119	66 279	-	-	-	99 398
Total des passifs	1 978 913	1 716 047	-	-	-	3 694 960
Garanties émises par le groupe	-	723 981	-	2 728 254	-	3 452 234
Garanties reçues par le groupe	894 700	-	-	-	-	894 700
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 :	12 272	50 661	-	-	-	62 933
Charges d'intérêts	1 331	42 088	-	-	-	43 419
Honoraires et commissions	-	126	-	-	-	126
Autres charges	10 941	8 446	-	-	-	19 387
Total des produits dont :	-	71 064	-	-	-	71 064
Produits d'intérêts	-	-	-	-	-	-
Honoraires et commissions	-	-	-	-	-	-
Autres produits	-	1 289	-	-	-	1 289
Produits de dividendes	-	69 775	-	-	-	69 775

Les parties liées au Crédit du Maroc sont les filiales consolidées, la société mère Crédit Agricole S.A. ainsi que les entités contrôlées par le groupe Crédit Agricole S.A. Conformément aux mécanismes financiers internes au Crédit du Maroc, les opérations conclues entre Crédit du Maroc et ses filiales sont présentées au bilan et au compte de résultat en opérations internes au Crédit du Maroc (notes 2.2 "Produits et charges d'intérêts", 2.3 "Produits et charges de commissions" et 3.2 "Actifs financiers au coût amorti" et 3.4 « Comptes de régularisation Autres Actifs et Passifs »).

ACTIFS FINANCIERS VALORISÉS À LA JUSTE VALEUR

(En milliers de DH)

	31/12/2021	Prix cotés sur des marchés actifs pour des instruments identiques		Valorisation fondée sur des données observables Niveau 2	Valorisation fondée sur des données non observables Niveau 3
		Niveau 1	Niveau 2		
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	2 239 542	-	-	2 239 542	-
Créances sur les établissements de crédit	-	-	-	-	-
Créances sur la clientèle	-	-	-	-	-
Titres reçus en pension livrée	-	-	-	-	-
Valeurs reçues en pension	-	-	-	-	-
Titres détenus à des fins de transaction	-	-	-	-	-
Effets publics et valeurs assimilées	1 925 373	-	-	1 925 373	-
Obligations et autres titres à revenu fixe OPCVM	308 824	-	-	308 824	-
Actions et autres titres à revenu variable	-	-	-	-	-
Instruments dérivés	5 345	-	-	5 345	-
Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat	378 013	-	-	-	378 013
Instruments de capitaux propres à la juste valeur par résultat	40 310	-	-	-	40 310
Actions et autres titres à revenu variable	-	-	-	-	-
Titres de participation non consolidés	40 310	-	-	-	40 310
Instruments de dettes ne remplissant pas les critères SPPI	337 703	-	-	-	337 703
Créances sur les établissements de crédit	-	-	-	-	-
Créances sur la clientèle	-	-	-	-	-
Titres de dettes	-	-	-	-	-
Effets publics et valeurs assimilées	-	-	-	-	-
Obligations et autres titres à revenu fixe OPCVM	337 703	-	-	-	337 703
Actifs représentatifs de contrats en unités de compte	-	-	-	-	-
Effets publics et valeurs assimilées	-	-	-	-	-
Obligations et autres titres à revenu fixe	-	-	-	-	-
Actions et autres titres à revenu variable OPCVM	-	-	-	-	-
Actifs financiers à la juste valeur par résultat sur option	-	-	-	-	-
Créances sur les établissements de crédit	-	-	-	-	-
Créances sur la clientèle	-	-	-	-	-
Titres à la juste valeur par résultat sur option	-	-	-	-	-
Effets publics et valeurs assimilées	-	-	-	-	-
Obligations et autres titres à revenu fixe	-	-	-	-	-
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	2 932 317	-	-	2 932 317	-
Instruments de capitaux propres comptabilisés en capitaux propres non recyclables	-	-	-	-	-
Actions et autres titres à revenu variable	-	-	-	-	-
Titres de participation non consolidés	-	-	-	-	-
Instruments de dettes comptabilisés en capitaux propres recyclables	-	-	-	-	-
Créances sur les établissements de crédit	-	-	-	-	-
Créances sur la clientèle	-	-	-	-	-
Titres de dettes	-	-	-	-	-
Effets publics et valeurs assimilées	2 110 561	-	-	2 110 561	-
Obligations et autres titres à revenu fixe	821 756	-	-	821 756	-
Instruments dérivés de couverture	-	-	-	-	-
Total Actifs financiers valorisés à la juste valeur	5 549 872	-	-	5 171 858	378 013
Transferts issus du Niveau 1 : Prix cotés sur des marchés actifs pour des instruments identiques	-	-	-	-	-
Transferts issus du Niveau 2 : Valorisation fondée sur des données observables	-	-	-	-	-
Transferts issus du Niveau 3 : Valorisation fondée sur des données non observables	-	-	-	-	-
Total des transferts vers chacun des niveaux	-	-	-	-	-

(En milliers de DH)

	31/12/2020	Prix cotés sur des marchés actifs pour des instruments identiques		Valorisation fondée sur des données observables Niveau 2	Valorisation fondée sur des données non observables Niveau 3
		Niveau 1	Niveau 2		
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	442 439	-	-	442 439	-
Créances sur les établissements de crédit	-	-	-	-	-
Créances sur la clientèle	-	-	-	-	-
Titres reçus en pension livrée	-	-	-	-	-
Valeurs reçues en pension	-	-	-	-	-
Titres détenus à des fins de transaction	-	-	-	-	-
Effets publics et valeurs assimilées	126 149	-	-	126 149	-
Obligations et autres titres à revenu fixe OPCVM	301 448	-	-	301 448	-
Actions et autres titres à revenu variable	-	-	-	-	-
Instruments dérivés	14 841	-	-	14 841	-
Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat	348 952	-	-	-	348 952
Instruments de capitaux propres à la juste valeur par résultat	41 586	-	-	-	41 586
Actions et autres titres à revenu variable	-	-	-	-	-
Titres de participation non consolidés	41 586	-	-	-	41 586
Instruments de dettes ne remplissant pas les critères SPPI	307 366	-	-	-	307 366
Créances sur les établissements de crédit	-	-	-	-	-
Créances sur la clientèle	-	-	-	-	-
Titres de dettes	-	-	-	-	-
Effets publics et valeurs assimilées	-	-	-	-	-
Obligations et autres titres à revenu fixe OPCVM	307 366	-	-	-	307 366
Actifs représentatifs de contrats en unités de compte	-	-	-	-	-
Effets publics et valeurs assimilées	-	-	-	-	-
Obligations et autres titres à revenu fixe	-	-	-	-	-
Actions et autres titres à revenu variable OPCVM	-	-	-	-	-
Actifs financiers à la juste valeur par résultat sur option	-	-	-	-	-
Créances sur les établissements de crédit	-	-	-	-	-
Créances sur la clientèle	-	-	-	-	-
Titres à la juste valeur par résultat sur option	-	-	-	-	-
Effets publics et valeurs assimilées	-	-	-	-	-
Obligations et autres titres à revenu fixe	-	-	-	-	-
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	2 922 184	-	-	2 922 184	-
Instruments de capitaux propres comptabilisés en capitaux propres non recyclables	-	-	-	-	-
Actions et autres titres à revenu variable	-	-	-	-	-
Titres de participation non consolidés	-	-	-	-	-
Instruments de dettes comptabilisés en capitaux propres recyclables	-	-	-	-	-
Créances sur les établissements de crédit	-	-	-	-	-
Créances sur la clientèle	-	-	-	-	-
Titres de dettes	-	-	-	-	-
Effets publics et valeurs assimilées	2 085 075	-	-	2 085 075	-
Obligations et autres titres à revenu fixe	837 109	-	-	837 109	-
Instruments dérivés de couverture	-	-	-	-	-
Total Actifs financiers valorisés à la juste valeur	3 713 574	-	-	3 364 622	348 952
Transferts issus du Niveau 1 : Prix cotés sur des marchés actifs pour des instruments identiques	-	-	-	-	-
Transferts issus du Niveau 2 : Valorisation fondée sur des données observables	-	-	-	-	-
Transferts issus du Niveau 3 : Valorisation fondée sur des données non observables	-	-	-	-	-
Total des transferts vers chacun des niveaux	-	-	-	-	-

OPÉRATIONS EFFECTUÉES EN DEVICES

(En milliers de DH)

CONSOLIDÉ	31/12/2021		31/12/2020	
	Actif	Passif	Actif	Passif
EURO	1 231 179	1 231 180	1 394 808	1 396 211
USD	2 205 622	2 205 622	699 903	699 903
GBP	10 770	10 770	37 250	37 250
JPY	447	447	7 713	7 713
Autres devises	21 829	21 399	20 066	20 066
TOTAL	3 469 847	3 469 418	2 159 740	2 161 143

VENTILATION DES ACTIFS ET PASSIFS FINANCIERS PAR ÉCHÉANCE CONTRACTUELLE

(En milliers de DH)

	31/12/2021					Total
	≤ 3 mois	> 3 mois à ≤ 1 an	> 1 an à ≤ 5 ans	> 5 ans	Indéterminée	
Caisse, banques centrales	1 924 697	-	-	-	-	1 924 697
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	5 345	1 193 591	938 876	478 925	818	2 617 555
Instruments dérivés de couverture	-	-	-	-	-	-
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	963 000	141 618	1 380 635	339 881	107 183	2 932 317
Actifs financiers au coût amorti	14 198 980	5 285 115	27 228 196	-	2 715 637	49 427 928
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	-	-	-	-	-	-
Total Actifs financiers par échéance	17 092 023	6 620 324	29 547 707	818 806	2 823 638	56 902 497
Caisse, banques centrales	-	-	-	-	16	16
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	5 190	-	-	-	-	5 190
Instruments dérivés de couverture	-	-	-	-	-	-
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	985 865	3 764 837	386 152	-	44 797 113	49 933 966
Actifs financiers au coût amorti	1 665	-	-	-	1 250 000	1 251 665
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	-	-	-	-	-	-
Total Actifs financiers par échéance	992 719	3 764 837	386 152	-	46 047 129	51 190 837

(En milliers de DH)

	31/12/2020					Total
	≤ 3 mois	> 3 mois à ≤ 1 an	> 1 an à ≤ 5 ans	> 5 ans	Indéterminée	
Caisse, banques centrales	2 558 975	-	-	-	-	2 558 975
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	14 841	301 448	75 006	399 278	818	791 390
Instruments dérivés de couverture	-	-	-	-	-	-
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	963 828	141 739	1 376 905	340 175	99 537	2 922 184
Actifs financiers au coût amorti	15 980 492	6 930 866	4 852 623	20 115 495	1 101 474	48 980 950
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	-	-	-	-	-	-
Total Actifs financiers par échéance	19 518 136	7 374 053	6 304 533	20 854 948	1 201 830	55 253 500
Banques centrales	-	-	-	-	9	9
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	14 345	-	-	-	-	14 345
Instruments dérivés de couverture	-	-	-	-	-	-
Passifs financiers au coût amorti	933 404	3 701 077	515 627	-	42 911 307	48 061 415
Dettes subordonnées	517 792	-	-	-	1 250 000	1 767 792
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	-	-	-	-	-	-
Total Passifs financiers par échéance	1 465 541	3 701 077	515 627	-	44 161 316	49 843 561

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 2021	Banque Maroc et Banque Offshore	Sociétés de financement spécialisées	Eliminations	Total
Marge d'intérêts	1 899 169	55 932	-	1 955 101
Marge sur commissions	394 038	-123	-642	393 273
Produit net bancaire	2 496 400	59 705	-96 159	2 459 947
Charges de fonctionnement	-1 142 221	-25 361	10 784	-1 156 797
Résultat d'exploitation	1 120 944	25 919	-85 374	1 061 488
Résultat net	699 989	11 912	-80 538	631 363
Résultat net part groupe	699 989	7 942	-80 538	627 392

(En milliers de DH)

Bilan Décembre 2021	Banque Maroc et Banque Offshore	Sociétés de financement spécialisées	Eliminations	Total
Total Bilan	59 746 351	1 702 268	-2 102 642	59 345 976
dont	-	-	-	-
Éléments de l'Actif				56 373 946
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	2 916 072	-	-298 517	2 617 555
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	2 932 317	-	-	2 932 317
Prêts et créances sur les Établissements de crédit et assimilés au coût amorti	5 004 663	70	-1 669 853	3 334 880
Prêts et créances sur la clientèle, au coût amorti	44 421 118	1 658 046	-	46 079 164
Immobilisations corporelles	1 535 836	2 744	-128 549	1 410 030
Éléments du Passif				49 331 466
Dettes envers les Établissements de crédit et assimilés	3 402 090	1 338 036	-1 647 796	3 092 330
Dettes envers la clientèle	46 167 583	93 610	-22 057	46 239 136
Capitaux propres	6 549 805	179 195	-425 012	6 303 988

ENGAGEMENTS DE PRÊTS, GARANTIES FINANCIÈRES ET AUTRES ENGAGEMENTS AU 31/12/2021

(En milliers de DH)

	Montants notionnels
Engagements de prêt	6 884 511
Donnés :	6 884 511
Administrations centrales	-
Établissements de crédit	309 293
Institutions non établissements de crédit	-
Grandes entreprises	6 471 477
Clientèle de détail	103 741
Reçus :	-
Garanties financières	7 265 119
Données :	4 244 168
Administrations centrales	-
Établissements de crédit	2 490 567
Institutions non établissements de crédit	-
Grandes entreprises	1 719 001
Clientèle de détail	34 601
Reçus :	3 020 950
Administrations centrales	-
Établissements de crédit	3 020 950
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'arrêt.

RÉGIME À PRESTATIONS DÉFINIES :

Prime fin de carrière

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

Prime de Fidélité

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

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)

	31/12/2021	31/12/2020
Provisions pour prime de fin carrière	42 432	41 507
Provisions pour indemnité de départ volontaire	9 600	10 768
Provisions pour prime de fidélité	43 825	43 317
Total	95 857	95 592

	31/12/2021	31/12/2020
Taux d'actualisation	1,9%	2,10%

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 2021 se présente comme suit :

(En milliers de DH)

	Brut	ID	Net
Impact Compte de Résultat			
Dotation Provision Engagements Sociaux	117	-43	74
Impact Capitaux Propres			
Gains et Pertes actuariels / avantages post emploi	38 587	-14 277	24 310

RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS EXERCICE DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2021

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 2021

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

Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés de Crédit du Maroc et de ses filiales (le « groupe »), qui comprennent l'état consolidé de la situation financière au 31 décembre 2021, 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 KMAD 6 303 988 dont un bénéfice net consolidé de KMAD 631 363. Ces états ont été établis par le directoire le 16 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 sont réguliers et sincères et donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière consolidée du groupe au 31 décembre 2021, 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 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 provisions 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 provisions 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 2021, les dépréciations pour pertes attendues concernant les prêts et créances à la clientèle s'élèvent à MMAD 3 596, dont :

- MMAD 493 de dépréciations relatives aux actifs sains et dégradés,
- MMAD 3 103 de dépréciations relatives aux actifs en défaut.

Les provisions pour risques relatives aux pertes attendues sur les engagements hors bilan à la clientèle s'élèvent à MMAD 275.

Compte tenu de l'importance des zones de jugement entrant dans l'évaluation du risque de crédit et du recours à de nombreux paramètres et hypothèses dans les modèles de calcul des pertes attendues, 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 le groupe Crédit du Maroc pour classer les engagements par Bucket et pour évaluer le montant des provisions 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.

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

CREDIT DU MAROC

Page 3

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

Concernant le calcul des pertes attendues, nous avons notamment :

- examiné et vérifié les modalités d'identification par la banque 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 pertes attendues, 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.

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 à l'égard des 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 à l'égard de 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 de la Profession au Maroc 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.

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 :

CREDIT DU MAROC

Page 4

- 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 résumons 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 24 février 2022

Les Commissaires aux Comptes

Mazars Audit et Conseil

Abdou Souleye Diop
Associé

PwC Maroc

Leila Sijemassi
Associée

BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

ACTIF	31/12/2021	31/12/2020
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	1 925 082	2 559 764
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	4 985 014	6 351 402
. À vue	1 885 179	1 423 406
. À terme	3 099 834	4 927 995
Créances sur la clientèle	42 827 608	41 290 615
. Crédits de trésorerie et à la consommation	15 825 066	15 352 249
. Crédits à l'équipement	5 670 116	5 598 659
. Crédits immobiliers	17 364 228	16 591 148
. Autres crédits	3 968 199	3 748 560
Créances acquises par affacturage	1 069 371	622 833
Titres de transaction et de placement	5 233 167	3 389 445
. Bons du Trésor et valeurs assimilées	3 977 919	2 165 595
. Autres titres de créance	1 140 149	1 153 850
. Titres de propriété	115 099	70 000
Autres actifs	376 590	512 249
Titres d'investissement	-	-
. Bons du Trésor et valeurs assimilées	-	-
. Autres titres de créance	-	-
Titres de participation et emplois assimilés	316 379	315 748
. Participations dans les entreprises liées	271 599	271 599
. Autres titres de participation et emplois assimilés	44 780	44 149
. 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	444 962	313 819
Immobilisations corporelles	991 864	930 253
Total de l'Actif	58 170 036	56 286 129

HORS BILAN	31/12/2021	31/12/2020
ENGAGEMENTS DONNÉS	12 943 577	12 424 590
Engagements de financement donnés en faveur d'établissements de crédit et assimilés	-	-
Engagements de financement donnés en faveur de la clientèle	5 425 048	4 422 630
Engagements de garantie d'ordre d'établis. de crédit et assimilés	3 963 288	4 298 246
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	3 555 501	3 703 713
Titres achetés à réméré	-	-
Autres titres à livrer	-	-
ENGAGEMENTS REÇUS	3 574 616	2 979 565
Engagements de financement reçus d'établis. de crédit et assimilés	-	-
Engagements de garantie reçus d'établis. de crédit et assimilés	3 574 616	2 979 565
Engagements de garantie reçus de l'Etat et d'organismes de garantie divers	-	-
Titres vendus à réméré	-	-
Titres de Moucharaka et Moudaraba à recevoir	-	-
Autres titres à recevoir	-	-

COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES AU 31/12/2021

(En milliers de DH)

LIBELLE	31/12/2021	31/12/2020
PRODUITS D'EXPLOITATION BANCAIRE	2 752 482	2 792 583
Intérêts, rémunérations et produits assimilés sur opérations avec les établissements	122 425	133 923
Intérêts, rémunérations et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	1 929 055	1 939 488
Intérêts et produits assimilés sur titres de créance	76 681	105 456
Produits sur titres de propriété et certificats de Sukuk	67 841	63 105
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	339 872	325 159
Autres produits bancaires	216 608	225 453
Transfert de charges sur dépôts d'investissement reçus	-	-
CHARGES D'EXPLOITATION BANCAIRE	423 490	546 571
Intérêts et charges assimilées sur opérations avec les établissements	20 768	17 239
Intérêts et charges assimilées sur opérations avec la clientèle	176 967	273 198
Intérêts et charges assimilées sur titres de créance émis	80 886	120 123
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	144 869	136 012
Transfert de produits sur dépôts d'investissement reçus	-	-
PRODUIT NET BANCAIRE	2 328 992	2 246 012
Produits d'exploitation non bancaire	33 102	24 897
Charges d'exploitation non bancaire	6	1
CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION	1 297 133	1 225 095
Charges de personnel	742 683	731 766
Impôts et taxes	21 908	23 088
Charges externes	373 868	333 947
Autres charges générales d'exploitation	2 517	2 791
Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	156 157	133 503
DOTATIONS AUX PROVISIONS ET PERTES SUR CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES	1 287 601	1 043 996
Dotations aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	590 587	607 375
Pertes sur créances irrécouvrables	611 806	122 673
Autres dotations aux provisions	85 208	313 947
REPRISES DE PROVISIONS ET RÉCUPERATIONS SUR CRÉANCES AMORTIES	1 267 455	407 475
Reprises de provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	869 318	339 741
Récupérations sur créances amorties	12 359	12 702
Autres reprises de provisions	385 777	55 032
RÉSULTAT COURANT	1 044 808	409 294
Produits non courants	20 226	3 403
Charges non courantes*	95 266	116 885
RÉSULTAT AVANT IMPÔTS SUR LES RÉSULTATS	969 768	295 812
Impôts sur les résultats	282 356	196 802
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	687 411	99 010

* Comprend la contribution sociale de solidarité calculée sur la base du résultat 2020.

(En milliers de DH)

PASSIF	31/12/2021	31/12/2020
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	16	9
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	2 412 568	1 238 137
. À vue	328 185	574 546
. À terme	2 084 383	663 591
Dépôts de la clientèle	46 084 332	44 332 845
. Comptes à vue créditeurs	33 202 077	30 904 110
. Comptes d'épargne	9 896 340	9 906 398
. Dépôts à terme	1 752 688	2 142 324
. Autres comptes créditeurs	1 221 215	1 350 359
. Dettes envers la clientèle sur produits participatifs	12 012	29 654
Titres de créance émis	602 500	1 310 048
. Titres de créance négociables	602 500	1 310 048
. Emprunts obligataires	-	-
. Autres titres de créance émis	-	-
Autres passifs	992 114	1 114 835
Provisions pour risques et charges	1 195 745	1 530 087
Provisions réglementées	-	-
Subventions, fonds publics affectés et fonds spéciaux de garantie	-	-
Dettes subordonnées	1 410 352	1 925 661
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 (+/-)	1 070 917	1 021 417
Résultats nets en instance d'affectation (+/-)	-	-
Résultat net de l'exercice (+/-)	687 411	99 010
Total du Passif	58 170 036	56 286 129

ÉTAT DES SOLDES DE GESTION AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

I- TABLEAU DE FORMATION DES RÉSULTATS	31/12/2021	31/12/2020
+ Intérêts et produits assimilés	2 098 917	2 164 745
- Intérêts et charges assimilés	278 621	410 559
MARGE D'INTÉRÊT	1 820 296	1 754 186
+ Produits sur financements participatifs	29 244	14 122
- Charges sur financements participatifs	-	-
Marge sur financements participatifs	29 244	14 122
+ 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	344 550	329 235
- Commissions servies	40 049	33 773
Marge sur commissions	304 501	295 462
+ Résultat des opérations sur titres de transaction	33 603	40 368
+ Résultat des opérations sur titres de placement	-401	14 074
+ Résultat des opérations de change	167 367	154 906
+ Résultat des opérations sur produits dérivés	-	-
Résultat des opérations de marché	200 569	209 348
+ Divers autres produits bancaires	67 841	63 366
- Diverses autres charges bancaires	93 459	90 472
+ Part des titulaires de comptes de dépôts d'investissement	-	-
PRODUIT NET BANCAIRE	2 328 992	2 246 012
+ Résultat des opérations sur immobilisations financières	-1 276	-3 117
+ Autres produits d'exploitation non bancaire	33 102	24 897
- Autres charges d'exploitation non bancaire	6	1
- Charges générales d'exploitation	1 297 133	1 225 095
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION	1 063 679	1 042 697
+ Dotations nettes des reprises aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	-320 716	-377 605
+ Autres dotations nettes de reprises aux provisions	301 845	-255 799
RÉSULTAT COURANT	1 044 808	409 294
RÉSULTAT NON COURANT	-75 041	-113 482
- Impôts sur les résultats	282 356	196 802
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	687 411	99 010
II- CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT	31/12/2021	31/12/2020
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	687 411	99 010
+ Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	156 157	133 503
+ Dotations aux provisions pour dépréciation des immobilisations financières	1 545	3 117
+ Dotations aux provisions pour risques généraux	26 200	253 263
+ Dotations aux provisions réglementées	-	-
+ Dotations non courantes	-	-
- Reprises de provisions	175 677	23 557
- Plus-values de cession sur immob. incorporelles et corporelles	845	253
+ Moins-values de cession sur immob. incorporelles et corporelles	6	1
- Plus-values de cession sur immobilisations financières	-	-
+ Moins-values de cession sur immobilisations financières	-	-
- Reprises de subventions d'investissement reçues	-	-
+ CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT	694 798	465 084
- Bénéfices distribués	281 823	49 510
AUTOFINANCEMENT	412 974	415 574

ÉTAT DES CRÉANCES EN SOUFFRANCE ET DES PROVISIONS CORRESPONDANTES AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

	Montants au 31/12/2020		Montants au 31/12/2021	
	Créances	Provisions	Créances	Provisions
Créances pré-douteuses	384 641	40 274	286 277	36 444
Créances douteuses	669 680	509 461	515 949	440 845
Créances compromises	3 056 961	2 563 488	2 994 839	2 372 840
TOTAL	4 111 282	3 113 223	3 797 065	2 850 129

TABLEAU DE FLUX DE TRÉSORERIE AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
Produits d'exploitation bancaire perçus	2 684 629	2 729 307
Récupérations sur créances amorties	12 359	12 702
Produits d'exploitation non bancaire perçus	42 043	28 047
Charges d'exploitation bancaire versées	-366 614	-478 020
Charges d'exploitation non bancaire versées	-95 266	-116 885
Charges générales d'exploitation versées	-1 140 976	-1 073 076
Impôts sur les résultats versés	-282 356	-196 802
I - Flux de trésorerie nets provenant du compte de produits et charges	853 819	905 274
Variation de :		
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	1 366 388	-218 934
Créances sur la clientèle	-2 338 394	-396 393
Titres de transaction et de placement	-1 843 771	1 560 419
Autres actifs	135 659	-198 939
Immobilisations données en crédit-bail et en location	-	-
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	1 174 431	-1 471 729
Dépôts de la clientèle	1 751 487	1 169 992
Titres de créance émis	-707 548	-757 628
Autres passifs	-122 721	206 523
II - Solde des variations des actifs et passifs d'exploitation	-584 468	-106 689
III - FLUX DE TRÉSORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITÉS D'EXPLOITATION (I + II)	269 351	798 585
Produits des cessions d'immobilisations financières	-	-
Produits des cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	838	253
Acquisition d'immobilisations financières	-2 176	-1 646
Acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles	-348 911	-260 449
Intérêts perçus	-	-
Dividendes perçus	67 841	63 105
IV - FLUX DE TRÉSORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT	-282 407	-198 738
Subventions, fonds publics et fonds spéciaux de garantie reçus	-	-
Emission de dettes subordonnées	-500 000	157 869
Emission d'actions	-	-
Remboursement des capitaux propres et assimilés	-	-
Intérêts versés	-72 124	221
Dividendes versés	-49 510	-203 479
V - FLUX DE TRÉSORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	-621 634	-45 389
VI - VARIATION NETTE DE LA TRÉSORERIE (III + IV + V)	-634 690	554 458
VII - TRÉSORERIE À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	2 559 756	2 005 297
VIII - TRÉSORERIE À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE	1 925 066	2 559 756

ÉTAT A1 - PRINCIPALES MÉTHODES D'ÉVALUATION APPLIQUÉES AU 31 DÉCEMBRE 2021

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 2021

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 2021

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 2021

(En milliers de DH)

deuxieme semestre 2021	Premier semestre 2021	deuxieme semestre 2020
1 363 994	1 388 488	1 366 119

ÉTAT B2 - CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

CRÉANCES	Secteur public	Secteur privé			Total	
		Entreprises financières	Entreprises non financières	Autre clientèle	31/12/2021	31/12/2020
Crédits de trésorerie	1 296 618	2 777	10 298 056	497 295	12 094 746	11 417 502
Comptes à vue débiteurs	7 970	2 777	1 794 923	465 190	2 270 860	3 045 367
Créances commerciales sur le Maroc	738 648	-	675 902	-	1 414 550	1 164 824
Crédits à l'exportation	-	-	216 021	-	216 021	200 234
Autres crédits de trésorerie	550 000	-	7 611 209	32 105	8 193 315	7 007 077
Crédits à la consommation	-	-	-	3 587 402	3 587 402	3 654 314
Crédits à l'équipement	1 550 999	-	4 015 366	22 849	5 589 214	5 495 615
Crédits immobiliers	-	-	1 687 021	15 621 052	17 308 073	15 929 121
Autres crédits	-	2 513 246	507 867	-	3 021 113	3 457 904
Créances acquises par affectation	1 069 371	-	-	-	1 069 371	622 833
Intérêts courus à recevoir	-	74 357	205 767	-	280 123	338 099
Créances en souffrance	-	-	260 787	686 149	946 936	998 059
Créances pré-douteuses	-	-	43 615	206 218	249 834	344 367
Créances douteuses	-	-	31 843	43 261	75 104	160 219
Créances compromises	-	-	185 329	436 670	621 999	493 473
TOTAL	3 916 989	2 590 380	16 974 864	20 414 747	43 896 979	41 913 447

ÉTAT B1- CRÉANCES SUR LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT ET ASSIMILÉS AU 31 DÉCEMBRE 2021

(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 31/12/2021	Total 31/12/2020
Comptes ordinaires débiteurs	1 191 278	7	147 349	1 372 972	2 711 606	2 157 100
Valeurs reçues en pension	-	716 835	-	-	716 835	1 739 893
- au jour le jour	-	316 733	-	-	316 733	850 114
- à terme	-	400 102	-	-	400 102	889 779
Prêts de trésorerie	-	450 000	389 112	-	839 112	1 804 599
- au jour le jour	-	-	-	-	-	-
- à terme	-	450 000	389 112	-	839 112	1 804 599
Prêts financiers	-	-	1 846 655	-	1 846 655	2 217 391
Autres créances	-	17 330	33 374	-	50 704	50 183
Intérêts courus à recevoir	-	4 472	6 907	-	11 379	14 810
Créances en souffrance	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1 191 278	1 188 644	2 423 397	1 372 972	6 176 291	7 983 977

ÉTAT B3 - VENTILATION DES TITRES DE TRANSACTION ET DE PLACEMENT ET DES TITRES D'INVESTISSEMENT PAR CATÉGORIE D'ÉMETTEUR AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

TITRES	Etablissements de crédit et assimilés	Emetteurs publics	Emetteurs privés		Total 31/12/2021	Total 31/12/2020
			financiers	non financiers		
TITRES COTÉS	-	-	-	-	-	-
Bons du Trésor et valeurs assimilées	-	-	-	-	-	-
Obligations	-	-	-	-	-	-
Autres titres de créance	-	-	-	-	-	-
Titres de propriété	-	-	-	-	-	-
TITRES NON COTÉS	1 140 149	3 977 919	115 073	26	5 233 167	3 389 445
Bons du Trésor et valeurs assimilées	-	3 977 919	-	-	3 977 919	2 165 595
Obligations	7 218	-	-	-	7 218	12 140
Autres titres de créance	1 132 931	-	-	-	1 132 931	1 141 710
Titres de propriété	-	-	115 073	26	115 099	70 000
TOTAL	1 140 149	3 977 919	115 073	26	5 233 167	3 389 445

ÉTAT B4 - VALEURS DES TITRES DE TRANSACTION, DE PLACEMENT ET D'INVESTISSEMENT AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

TITRES	Valeur comptable brute	Valeur actuelle	Valeur de remboursement	Plus-values latentes	Moins-values latentes	Provisions
Titres de transaction	2 233 419	2 232 820	2 205 200	-	598	-
Bons du Trésor et valeurs assimilées	1 924 595	1 923 997	1 899 700	-	598	-
Autres titres de créance	308 824	308 824	305 500	-	-	-
Titres de propriété	-	-	-	-	-	-
Titres de placement	3 000 098	3 000 021	2 761 056	63 525	350	350
Bons du Trésor et valeurs assimilées	2 053 332	2 053 324	1 943 500	63 437	8	8
Obligations	7 556	7 556	7 556	-	-	-
Autres titres de créance	823 823	823 769	810 000	88	53	53
Titres de propriété	115 387	115 372	-	-	289	289
Titres d'investissement	-	-	-	-	-	-
Bons du Trésor et valeurs assimilées	-	-	-	-	-	-
Obligations	-	-	-	-	-	-
Autres titres de créance	-	-	-	-	-	-
TOTAL	5 233 516	5 232 841	4 966 256	63 525	948	350

ÉTAT B5 - DÉTAIL DES AUTRES ACTIFS AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

Actif	31/12/2021	31/12/2020
Instruments optionnels achetés	-	-
Opérations diverses sur titres	163	56 472
Débiteurs divers	148 470	217 949
Sommes dues par l'état	96 857	157 945
Sommes dues par les organismes de prévoyance	-	-
Sommes diverses dues par le personnel	1 764	2 220
Comptes clients de prestations non bancaires	-81	-59
Divers autres débiteurs	49 929	57 843
Valeurs et emplois divers	2 265	2 600
Comptes de régularisation	225 692	235 228
Comptes d'ajustement des opérations de hors bilan	-	-
Comptes d'écarts sur devises et titres	1	2 950
Résultats sur produits dérivés de couverture	-	-
Charges à répartir sur plusieurs exercices	54 215	71 591
Comptes de liaison entre siège, succursales et agences au Maroc	779	341
Produits à recevoir	21 926	8 263
Charges constatées d'avances	7 468	9 406
Autres comptes de régularisation	141 303	142 678
Créances en souffrance sur opérations diverses	-	-
TOTAL	376 590	512 249

ÉTAT B6 - TITRES DE PARTICIPATION ET EMPLOIS ASSIMILÉS AU 31 DÉCEMBRE 2021

(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						265 018	265 018	406 100	83 589	56 088
CREDIT DU MAROC INTERNATIONAL (en USD)	Etab. de Crédit	1 655	100,00%	863	863	31/12/2021	5 275	703	1 203	
CREDIT DU MAROC ASSURANCE	Assurance	200	100,00%	200	200	31/12/2021	45 042	43 519	39 365	
CREDIT DU MAROC CAPITAL	Financière	10 000	100,00%	9 999	9 999	31/12/2021	23 935	12 935	7 186	
CREDIT DU MAROC LEASING	Etab. de Crédit	124 000	66,67%	87 347	87 347	31/12/2021	155 587	10 653	3 092	
CREDIT DU MAROC PATRIMOINE	Financière	1 000	60,00%	600	600	31/12/2021	9 904	8 801	5 242	
SIFIM	Immobilière	168 321	100,00%	166 009	166 009	31/12/2021	166 357	6 978	-	
Autres titres de participation et emplois assimilés						54 289	40 311	-	-	1 467
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	1 380	-	-	-	-	
SETTAPARK	Industriel	40 000	16,32%	6 530	3 578	-	-	-	-	
INTERBANK	Etab. de Crédit	11 500	16,00%	1 840	1 840	-	-	-	-	
SOGEPOS	Industriel	35 000	13,20%	4 622	4 622	-	-	-	1 203	
CENTRE MONÉTIQUE INTERBANCAIRE	Etab. de Crédit	98 200	11,20%	11 000	10 933	-	-	-	-	
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	-	-	-	264	
BOURSE DE CASABLANCA	Financière	387 518	3,00%	11 765	11 765	-	-	-	-	
Divers	-	-	-	2 531	2 531	-	-	-	-	
TOTAL				319 308	305 330		406 100	83 589	57 555	

ÉTAT B9 - IMMOBILISATIONS INCORPORELLES ET CORPORELLES AU 31 DÉCEMBRE 2021

(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										
- Droit au bail	876 204	358 448	403 767	830 885	562 382	75 699	-252 159	385 923	-	444 962
- Immobilisations en recherche et développement	22 579	-	2 200	20 379	-	-	-	-	-	20 379
- Autres immobilisations incorporelles d'exploitation	853 625	358 448	401 567	810 506	562 382	75 699	-252 159	385 923	-	424 583
- Immobilisations incorporelles hors exploitation	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IMMOBILISATIONS CORPORELLES										
- Immeubles d'exploitation	2 309 290	205 948	136 750	2 378 487	1 429 101	80 461	-122 939	1 386 623	-	991 864
. Terrains d'exploitation	1 044 250	135 702	4 400	1 175 552	407 192	20 429	-	427 621	-	747 931
. Immeubles d'exploitation. Bureaux	249 919	-	-	249 919	-	-	-	-	-	249 919
. Immeubles d'exploitation. Logements de fonction	766 523	135 702	4 400	897 825	379 492	20 411	-	399 904	-	497 922
. Matériel de bureau Telecom	27 808	-	-	27 808	27 699	18	-	27 718	-	90
- Mobilier et matériel d'exploitation	575 449	29 724	113 755	491 418	498 055	28 150	-113 234	412 974	-	78 446
. Mobilier de bureau d'exploitation	93 812	833	1 804	92 841	82 979	3 792	-1 804	84 968	-	7 873
. Matériel de bureau d'exploitation	16 832	1 382	568	17 646	13 831	728	-51	14 508	-	3 138
. Matériel de bureau Telecom	79 159	4 598	20 313	63 444	70 007	3 648	-20 312	53 343	-	10 101
. Matériel informatique	313 314	21 307	89 844	244 776	265 628	17 869	-89 843	193 654	-	51 123
. Matériel roulant rattaché à l'exploitation	3 497	-	-	3 497	3 497	-	-	3 497	-	-
. Autres matériels d'exploitation	68 834	1 605	1 225	69 214	62 114	2 112	-1 223	63 003	-	6 211
- Autres immobilisations corporelles d'exploitation	617 460	31 156	18 551	630 065	476 977	28 403	-9 661	495 719	-	134 346
- Immobilisations corporelles hors exploitation	72 131	9 366	44	81 452	46 877	3 479	-44	50 311	-	31 141
. Terrains hors exploitation	-	2 152	-	2 152	-	-	-	-	-	2 152
. Immeubles hors exploitation	46 845	2 248	-	49 093	30 274	1 546	-	31 819	-	17 273
. Mobiliers et matériel hors exploitation	9 207	903	44	10 066	7 257	828	-44	8 040	-	2 026
. Autres immobilisations corporelles hors exploitation	16 079	4 063	-	20 142	9 347	1 106	-	10 452	-	9 690
- Écart de conversion	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	3 185 494	564 396	540 518	3 209 372	1 991 483	156 160	-375 097	1 772 546	-	1 436 826

ÉTAT B9 Bis - PLUS OU MOINS VALUES SUR CESSIONS OU RETRAITS D'IMMOBILISATIONS DU 01 JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2021

(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	254 359	252 159	2 200	-	-	-2 200
Autres immobilisations incorporelles d'exploitation	254 359	252 159	2 200	-	-	-2 200
B - Immobilisations corporelles	123 284	122 941	343	871	528	-
Immeubles d'exploitation	-	-	-	-	-	-
Immeubles d'exploitation bureaux	-	-	-	-	-	-
Immeubles d'exploitation logement de fonction	-	-	-	-	-	-
Terrain d'exploitation logement de fonction	-	-	-	-	-	-
Mobilier et matériel d'exploitation	113 283	113 280	2	243	241	-
Mobilier de bureau d'exploitation	1 804	1 804	-	122	122	-
Matériel de bureau d'exploitation	51	51	-	3	3	-
Matériel de bureau Télécom	20 313	20 313	-	-	-	-
Matériel informatique	89 844	89 844	-	-	-	-
Matériel d'imprimerie	-	-	-	-	-	-
Matériel roulant rattaché à l'exploitation	-	-	-	-	-	-
Autres matériel d'exploitation	-	-	-	-	-	-
Outillage	-	-	-	-	-	-
Matériel de sécurité	523	521	2	47	45	-
Petit mobilier matériel et outillage	1	1	-	-	-	-
Coffres forts	702	701	0	64	64	-
Mobilier Hors exploitation	44	44	-	7	7	-
Autres immobilisations corporelles d'exploitation	10 002	9 661	341	628	287	-
Agencement et aménagement	10 002	9 661	341	628	287	-
Total	377 643	375 100	2 543	871	528	-2 200

ÉTAT B10 - DETTES ENVERS LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT ET ASSIMILÉS AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

DETTES	Établissements de crédit et assimilés au Maroc			Établissements de crédit à l'étranger	Total 31/12/2021	Total 31/12/2020
	Bank Al-Maghrib, Trésor Public et Service des Chèques Postaux	Banques au Maroc	Autres établissements de crédit et assimilés au Maroc			
Comptes ordinaires créditeurs	16	442	20 505	263 955	284 918	558 144
Valeurs données en pension	-	-	-	-	-	-
- Au jour le jour	-	-	-	-	-	-
- À terme	-	-	-	-	-	-
Emprunts de trésorerie	75	-	-	1 879 617	1 879 692	356 192
- Au jour le jour	75	-	-	-	75	-
- À terme	-	-	-	1 879 617	1 879 617	356 192
Emprunts financiers	2 180	-	-	197 009	199 189	302 166
Autres dettes	-	-	45 307	-	45 307	19 515
Intérêts courus à payer	-	1 576	1 902	-	3 478	2 129
TOTAL	2 271	2 018	67 714	2 340 581	2 412 584	1 238 146

ÉTAT B11 - DÉPÔTS DE LA CLIENTÈLE AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

DÉPÔTS	Secteur public	Secteur privé			Total 31/12/2021	Total 31/12/2020
		Entreprises financières	Entreprises non financières	Autre clientèle		
Comptes à vue créditeurs	496 859	172 230	9 545 655	22 999 340	33 214 084	30 933 762
Comptes d'épargne	-	-	-	9 869 331	9 869 331	9 859 234
Dépôts à terme	-	-	277 390	1 463 477	1 740 867	2 119 266
Autres comptes créditeurs	-	54 991	532 234	615 181	1 202 406	1 331 549
Intérêts courus à payer	-	-	-	57 644	57 644	89 033
TOTAL	496 859	227 221	10 355 279	35 004 973	46 084 332	44 332 845

ÉTAT B13 - DÉTAIL DES AUTRES PASSIFS AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

PASSIF	31/12/2021	31/12/2020
Instruments optionnels vendus	-	-
Opérations diverses sur titres	-	315 189
Créditeurs divers	358 425	313 909
Sommes dues à l'état	212 808	155 213
Sommes dues aux organismes de prévoyance	29 250	26 130
Sommes diverses dues au personnel	-	-
Sommes diverses dues aux actionnaires et associés	8 850	4 670
Fournisseurs de biens et services	894	703
Divers autres créditeurs	106 623	127 192
Comptes de régularisation	633 689	485 737
Comptes d'ajustement des opérations de hors bilan	-	-
Comptes d'écarts sur devises et titres	3 576	-
Résultats sur produits dérivés de couverture	-	-
Comptes de liaison entre sièges, succursales et agences au Maroc	426	517
Charges à payer	238 083	240 327
Produits constatés d'avance	338 500	180 009
Autres comptes de régularisation	53 105	64 885
Total	992 114	1 114 835

ÉTAT B14 - PROVISIONS AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

PROVISIONS	Encours 31/12/2020	Dotations	Reprises	Autres variations	Encours 31/12/2021
PROVISIONS DÉDUITES DE L'ACTIF, SUR :	3 015 924	589 626	845 246	-234	2 760 071
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	-	-	-	-	-
Créances sur la clientèle	3 002 921	588 019	844 964	-234	2 745 743
Titres de placement	301	61	12	-	350
Titres de participation et emplois assimilés	12 703	1 545	270	-	13 978
Immobilisations en crédit-bail et en location	-	-	-	-	-
Autres actifs	-	-	-	-	-
PROVISIONS INSCRITES AU PASSIF :	1 530 088	86 230	420 572	-	1 195 746
Provisions pour risques d'exécution d'engagements par signature	142 728	2 568	24 354	-	120 941
Provisions pour risques de change	-	-	-	-	-
Provisions pour risques généraux	954 467	26 200	186 118	-	794 549
Provisions pour pensions de retraite et obligations similaires	92 925	488	-	-	93 413
Provisions pour autres risques et charges	339 969	56 974	210 100	-	186 842
Provisions réglementées	-	-	-	-	-
TOTAL GÉNÉRAL	4 546 012	675 856	1 265 818	-234	3 955 817

ÉTAT B12 - ÉTAT DES SOUSCRIPTIONS DE CERTIFICATS DE DÉPÔT INSCRITS EN COMPTE AU 31 DÉCEMBRE 2021

(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	31/10/2019	31/10/2022	100,00	2,74%	INFINE	300 000
Certificats de Dépôts	28/10/2021	27/10/2023	100,00	2,01%	INFINE	300 000
Total						600 000

ÉTAT B17 - CAPITAUX PROPRES AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

CAPITAUX PROPRES	Encours 01/01/2021	Affectation du résultat	Autres variations	Encours 31/12/2021
Écarts 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 (+/-)	1 070 917	-	-	1 070 917
Résultats nets en instance d'affectation (+/-)	-	-	-	-
Résultat net de l'exercice (+/-)	99 010	-99 010	687 411	687 411
TOTAL	4 884 007	-99 010	687 411	5 472 409

ÉTAT B18 - ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT ET DE GARANTIE AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT ET DE GARANTIE DONNÉS	12 943 577	12 424 590
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	5 425 048	4 422 630
Crédits documentaires import	1 394 778	1 154 022
Acceptations ou engagements de payer	689 324	309 354
Ouvertures de crédits permanents	-	-
Ouvertures de crédit confirmés	3 337 065	2 955 692
Autres ouvertures de crédit confirmés	380	379
Engagements de substitution sur émission de titres	-	-
Engagements irrévocables de crédit-bail	-	-
Engagements de financement sur opérations de Ijara et de Mourabaha	3 502	3 183
Autres engagements de financement donnés	-	-
Engagements de garantie d'ordre d'établissements de crédit et assimilés	3 963 028	4 298 246
Crédits documentaires export confirmés	5 591	9 051
Acceptations ou engagements de payer	-	-
Garanties données aux fonds de placements collectifs en titrisation	-	-
Garanties de crédits données	640 208	707 850
Autres cautions, avals et garanties donnés	3 317 229	3 581 345
Engagements en souffrance	-	-
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	3 555 501	3 703 713
Garanties de crédits données	723 981	817 768
Caution et garanties en faveur de l'administration publique	2 285 851	2 319 043
Autres cautions et garanties données	349 392	394 030
Engagements en souffrance	196 277	172 873
Autres titres à livrer	-	-
ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT ET DE GARANTIE REÇUS	3 574 616	2 979 565
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	3 574 616	2 979 565
Garanties de crédits	589 705	648 974
Autres garanties reçues	2 984 911	2 330 591
Engagements de garantie reçus de l'État et d'organismes de garantie divers	-	-
Garanties de crédits	-	-
Autres garanties reçues	-	-
Autres titres à recevoir	-	-

ÉTAT B16 - DETTES SUBORDONNÉES AU 31 DÉCEMBRE 2021

(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	55 000,00	1	3,93%	10 ANS	INFINE	55 000,00				
MAD	445 000,00	1	2,44%	10 ANS	INFINE	445 000,00				
MAD	197 500,00	1	4,05%	10 ANS	INFINE	197 500,00				
MAD	552 500,00	1	4,05%	10 ANS	INFINE	552 500,00				
TOTAL	1 250 000,00					1 250 000,00				

(En milliers de DH)

Souscripteur	COV	Nbre bons	Catégorie	Nominal	Nominal global	Maturité	Taux en %	Date de jouissance
CASA	18540	1	OB. PERPETUELLE	136 116,26	136 116,26	Indéterminée	3,975%	14/12/2020
WAFIA ASSUR	18541	1	OB. PERPETUELLE	21 762,85	21 762,85	Indéterminée	3,975%	14/12/2020
TOTAL					157 869,11			

ÉTAT B20 - OPÉRATIONS DE CHANGE À TERME ET ENGAGEMENTS SUR PRODUITS DÉRIVÉS AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

	Opérations de couverture		Autres opérations	
	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2020
Opérations de change à terme	1 695 810	1 758 350		
Devises à recevoir	754 509	803 416		
Dirhams à livrer	3 307	3 307		
Devises à livrer	54 440	53 143		
Dirhams à recevoir	883 554	898 484		
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 B24 - VENTILATION DU TOTAL DE L'ACTIF, DU PASSIF ET DE L'HORS BILAN EN MONNAIE ÉTRANGÈRE AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

BILAN	31/12/2021	31/12/2020
ACTIF :	4 271 508	2 825 500
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Sce des chèques postaux	30 655	84 211
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	1 766 354	807 402
Créances sur la clientèle	2 465 082	1 926 202
Titres de transaction, de placement et d'investissement	-	-
Autres actifs	1 408	-
Titres de participation et emplois assimilés	8 009	7 685
Créances subordonnées	-	-
Immobilisations données en crédit-bail et en location	-	-
Immobilisations incorporelles et corporelles	-	-
PASSIF :	4 271 508	2 825 500
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	-	-
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	2 284 454	1 146 139
Dépôts de la clientèle	1 183 610	992 933
Titres de créance émis	-	-
Autres passifs	803 445	686 428
Provisions pour risques et charges	-	-
Subventions, fonds publics affectés et fonds spéciaux de garantie	-	-
Dettes subordonnées	-	-
HORS BILAN	31/12/2021	31/12/2020
Engagements donnés :	2 089 121	1 128 887
Engagements reçus :	2 087 209	1 212 364

ÉTAT B21 - VALEURS ET SÛRETÉS REÇUES ET DONNÉES EN GARANTIE AU 31 DÉCEMBRE 2021

(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	2 888 916	-	-
Hypothèques	17 020 071	-	-
Autres valeurs et sûretés réelles	5 319 588	-	-
TOTAL	25 228 575	-	-

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 B25 - MARGE D'INTÉRÊT AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
INTÉRÊTS PERÇUS	2 128 161	2 178 867
Intérêts et produits assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	122 425	133 923
Intérêts et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	1 929 055	1 939 488
Intérêts et produits assimilés sur titres de créance	76 681	105 456
INTÉRÊTS SERVIS	278 621	410 559
Intérêts et charges assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	20 768	17 239
Intérêts et charges assimilés sur opérations avec la clientèle	176 967	273 198
Intérêts et charges assimilés sur titres de créance émis	80 886	120 123
MARGE D'INTÉRÊTS	1 849 540	1 753 677

ÉTAT B26 - PRODUIT SUR TITRES DE PROPRIÉTÉ AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
Titres de placement	-	-
Titres de participation	1 468	4 763
Participations dans les entreprises liées	66 372	58 342
Titres de l'activité de portefeuille	-	-
Emplois assimilés	-	-
TOTAL	67 841	63 105

ÉTAT B22 - VENTILATION DES EMPLOIS ET DES RESSOURCES SUIVANT LA DURÉE RÉSIDUELLE AU 31 DÉCEMBRE 2021

(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	2 098 608	398 214	209 506	393 506	-	3 099 834
Créances sur la clientèle	3 998 876	4 127 472	4 178 654	24 332 231	6 190 376	42 827 608
Titres de créance	708 088	254 912	265 148	3 665 137	339 881	5 233 166
Créances subordonnées	-	-	-	-	-	-
Crédit-bail et assimilé	-	-	-	-	-	-
TOTAL	6 805 572	4 780 598	4 653 308	28 390 874	6 530 257	51 160 609
PASSIF						
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	703 582	806 397	373 394	201 009	-	2 084 383
Dettes envers la clientèle	390 876	492 534	783 126	86 152	-	1 752 688
Titres de créance émis	-	-	300 000	300 000	-	600 000
Emprunts subordonnés	-	-	-	-	1 407 869	1 407 869
TOTAL	1 094 458	1 298 931	1 456 520	587 161	1 407 869	5 844 939

ÉTAT B27 - COMMISSIONS AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

COMMISSIONS	31/12/2021	31/12/2020
COMMISSIONS PERÇUES :	344 550	329 235
sur opérations avec les établissements de crédit	-	-
sur opérations avec la clientèle	65 104	68 986
sur opérations de change	4 678	4 076
relatives aux interventions sur les marchés primaires de titres	-	-
sur produits dérivés	-	-
sur opérations sur titres en gestion et en dépôt	12 698	10 185
sur moyens de paiement	168 440	154 912
sur activités de conseil et d'assistance	449	490
sur ventes de produits d'assurances	10 285	9 869
sur autres prestations de service	82 897	80 716
COMMISSIONS VERSEES :	40 049	33 773
sur opérations avec les établissements de crédit	-	-
sur opérations avec la clientèle	-	-
sur opérations de change	4 363	2 509
relatives aux interventions sur les marchés primaires de titres	-	-
sur produits dérivés	-	-
sur opérations sur titres en gestion et en dépôt	2 397	2 120
sur moyens de paiement	33 289	29 144
sur activités de conseil et d'assistance	-	-
sur ventes de produits d'assurances	-	-
sur autres prestations de service	-	-
MARGE SUR COMMISSIONS	304 501	295 462

ÉTAT B28 - RÉSULTAT DES OPÉRATIONS DE MARCHÉ AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

RUBRIQUES	31/12/2021	31/12/2020
+ Gains sur titres de transaction	40 753	48 197
- Pertes sur titres de transaction	7 150	7 828
= Résultat des opérations sur titres de transaction	33 603	40 369
+ Plus-values sur cessions des titres de placement	-	13 954
+ Reprises de prov. pour dépréciation des titres de placement	12	172
- Moins-values de cession sur titres de placement	352	-
- Dotations de prov. pour dépréciation des titres de placement	61	53
= Résultat des opérations sur titres de placement	-401	14 074
+ Gains sur opérations de change	171 516	158 792
- Pertes sur opérations de change	4 150	3 886
= Résultat des opérations de change	167 367	154 906
+ Gains sur produits dérivés	-	-
- Pertes sur produits dérivés	-	-
= Résultat des opérations sur produits dérivés	-	-
= RÉSULTAT GLOBAL	200 569	209 348

ÉTAT B29 - CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

CHARGES	31/12/2021	31/12/2020
Charges de personnel	742 683	731 766
Impôts et taxes	21 908	23 088
Charges externes	373 868	333 947
Autres charges générales d'exploitation	2 517	2 791
Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations corporelles et incorporelles	156 157	133 503
TOTAL	1 297 133	1 225 095

ÉTAT B30 - AUTRES PRODUITS ET CHARGES AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

AUTRES PRODUITS ET CHARGES	31/12/2021	31/12/2020
AUTRES PRODUITS ET CHARGES BANCAIRES	71 739	89 441
Autres produits bancaires	216 608	225 453
Autres charges bancaires	144 869	136 012
PRODUITS ET CHARGES D'EXPLOITATION NON BANCAIRES	33 096	24 897
Produits d'exploitation non bancaires	33 102	24 897
Charges d'exploitation non bancaires	6	1
DOTATIONS AUX PROVISIONS ET PERTES SUR CRÉANCES IRRECOURVABLES	1 287 601	1 043 996
Dotations aux provisions pour créances et engagements par signature	590 587	607 375
Pertes sur créances irrécouvrables	611 806	122 673
Autres dotations aux provisions	85 208	313 947
REPRISES DE PROVISIONS ET RÉCUPÉRATIONS SUR CRÉANCES AMORTIES	1 267 455	407 475
Reprises de provisions pour créances et engagements par signature	869 318	339 741
Récupérations sur créances amorties	12 359	12 702
Autres reprises de provisions	385 777	55 032
PRODUITS ET CHARGES NON COURANTS	-75 041	-113 482
Produits non courants	20 226	3 403
Charges non courantes	95 266	116 885

ÉTAT B33 - DÉTERMINATION DU RÉSULTAT COURANT APRÈS IMPÔTS AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

I. DÉTERMINATION DU RÉSULTAT	MONTANTS
. Résultat courant d'après le compte de produits et charges	1 044 808
. Réintégrations fiscales sur opérations courantes (+)	329 578
. Déductions fiscales sur opérations courantes (-)	253 864
. Résultat courant théoriquement imposable (=)	1 120 522
. Impôt théorique sur résultat courant (-)	414 593
. Résultat courant après impôts (=)	705 929

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

ÉTAT B32 - PASSAGE DU RÉSULTAT NET COMPTABLE AU RÉSULTAT NET FISCAL AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

INTITULÉS	MONTANTS	MONTANTS
I - RÉSULTAT NET COMPTABLE	687 411	-
. Bénéfice net	687 411	-
. Perte nette	-	-
II - RÉINTÉGRATIONS FISCALES	329 578	-
1- Courantes	329 578	-
. Impôt sur les sociétés	282 356	-
. Pénalités	166	-
. Impôt de solidarité	18 616	-
. Amendes fiscales	-	-
. Dons et subventions	840	-
. Cadeaux et articles	57	-
. Amortissement Véhicules	795	-
. Dotation provision pour engagements sociaux	488	-
. Dotation provision pour risques généraux	26 200	-
. Intérêts Compte courant associé	59	-
2- Non courantes	-	-
. charges non courantes	-	-
III - DEDUCTIONS FISCALES	-	253 864
1- Courantes	-	253 864
. Revenu du Portefeuille / Titres	-	67 747
. Reprise provision pour risques généraux	-	186 118
2. Non courantes	-	-
TOTAL	1 016 989	253 864
IV - RÉSULTAT BRUT FISCAL	-	763 124
. Bénéfice brut si T1 > T2 (A)	-	763 124
. 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	-	763 124
. Bénéfice net fiscal (A - C)	-	763 124
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 B34 - DÉTAIL DE LA TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE DU 01/01/2021 AU 31/12/2021

(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	28 995	241 513	241 510	28 998
B. TVA à récupérer	17 113	134 273	134 238	17 147
. Sur charges	17 882	75 820	75 794	17 908
. Sur immobilisations	-770	58 453	58 445	-762
C. TVA due ou crédit de TVA = (A-B)	11 883	107 240	107 272	11 850

ÉTAT C4 - DATATION ET ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS

I. DATATION
. Date de clôture ⁽¹⁾ : 31 décembre 2021
. Date d'établissement des états de synthèse ⁽²⁾ : 31 janvier 2022

(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
	. Défavorables
	N É A N T

BILAN ARREDA AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

ACTIF	31/12/2021	31/12/2020
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	28 509	23 863
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	-	42
Créances sur la clientèle	1 201 515	603 746
Créances sur Mourabaha	1 199 818	601 167
Créances sur Salam	-	-
Créances sur autres financements participatifs	-	-
Autres créances sur la clientèle	1 697	2 579
Titres de transaction et de placement	-	-
dont certificat de Sukuk	-	-
Biens acquis dans le cadre de financements participatifs	60 318	123 205
Immobilisations données en Ijara	-	-
Titres d'investissement titres de participation et emplois divers	-	-
dont certificats de Sukuk	-	-
Dont titres de Mourabaha et Moucharaka	-	-
Dépôts d'investissement et Wakala Istithmar placés	-	-
Autres actifs	1 800	-
TOTAL DE L'ACTIF	1 292 142	750 857

(En milliers de DH)

PASSIF	31/12/2021	31/12/2020
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	-	-
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	555 709	236 018
Dettes sur Mourabaha	-	-
Dettes sur Salam	-	-
Dettes sur autres financements participatifs	-	-
Autres dettes sur les établissements de crédit et assimilés	555 709	236 018
Dépôts de la clientèle	100 117	61 436
Comptes à vue créditeurs	86 633	45 499
Autres comptes créditeurs	13 484	15 937
Dettes envers la clientèle sur produits participatifs	12 012	29 654
Dettes sur Mourabaha	12 012	29 654
Dettes sur Salam	-	-
Dettes sur autres financements participatifs	-	-
Autres passifs	405 458	220 119
Provisions pour risques et charges	2 890	1 890
Dépôts d'investissement et Wakala Istithmar reçus	-	-
Dotations en capital	240 000	230 000
Reports	-28 260	-16 345
Résultat de l'exercice	4 215	-11 915
TOTAL DU PASSIF	1 292 142	750 857

COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES ARREDA AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

	31/12/2021	31/12/2020
PRODUITS D'EXPLOITATION BANCAIRE	29 681	14 336
Rémunérations et produits assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	-	-
Rémunérations et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	29 244	14 122
Produits sur titres de propriété et certificats de Sukuk	-	-
Produits sur titres de Mourabaha et Moucharaka	-	-
Produits sur immobilisations données en Ijara	-	-
Commissions sur prestations de service	437	215
Autres produits bancaires	-	-
Transfert de charges sur dépôts d'investissement et Wakala Istithmar reçus	-	-
CHARGES D'EXPLOITATION BANCAIRE	1	-
Charges sur opérations avec les établissements de crédit et assimilés	1	-
Charges sur opérations avec la clientèle	-	-
Charges sur titres de Mourabaha et Moucharaka	-	-
Charges sur immobilisations données en Ijara	-	-
Transfert de produits sur dépôts d'investissement et Wakala Bil Istithmar reçus	-	-
PRODUIT NET BANCAIRE	29 680	14 336
Produits d'exploitation non bancaire	-	-
Charges d'exploitation non bancaire	-	-
CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION	23 891	24 128
DOTATIONS AUX PROVISIONS ET PERTES SUR CREANCES IRRECOUVRABLES	2 184	2 123
REPRISES DE PROVISIONS ET RECUPERATIONS SUR CREANCES AMORTIES	610	-
RESULTAT COURANT	4 215	-11 915
RESULTAT AVANT IMPOTS SUR LES RESULTATS	4 215	-11 915
Impôts théoriques	-	-
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	4 215	-11 915

DETTES ENVERS LA CLIENTELE SUR PRODUITS PARTICIPATIFS AU 31 DÉCEMBRE 2021

(En milliers de DH)

DETTES	Secteur public	Secteur privé			Total 31/12/2021	Total 31/12/2020
		Entreprises financières	Entreprises non financières	Autre clientèle		
Dettes envers la clientèle sur produits participatifs	-	-	-	12 012	12 012	29 654
- Mourabaha ⁽¹⁾	-	-	-	12 012	12 012	29 654
- Salam	-	-	-	-	-	-
- Autres financements participatifs	-	-	-	-	-	-
TOTAL				12 012	12 012	29 654

(1) principalement les avances sur Mourabaha

TABLEAU DE VARIATION DES BIENS ACQUIS DANS LE CADRE DE FINANCEMENTS PARTICIPATIFS DU 01/01/2021 AU 31/12/2021

(En milliers de DH)

BIENS	Montant brut au début de l'exercice	Montant des acquisitions ou transfert 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	Dotation 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	110 685	541 983	592 350	-	60 319							60 319
Biens mobiliers	395	14 186	12 661	-	1 920	NA	NA	NA	NA	NA	NA	1 920
Biens immobiliers	110 290	527 798	579 689	-	58 399	NA	NA	NA	NA	NA	NA	58 399
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 01/01/2021 AU 31/12/2021

(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	157 083	193 022	29 244	1 515	431	318 914	4 171
Mourabaha							
Mourabaha pour donneur d'ordre	157 083	193 022	29 244	1 515	431	318 914	4 171
TOTAL	157 083	193 022	29 244	1 515	431	318 914	4 171

(1) Par remboursement anticipé ou autres

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 2021

Aux Actionnaires de
CREDIT 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 au 31 décembre 2021, le compte de produits et charges, l'état des soldes de gestion, le tableau de financement pour l'exercice clos à cette date, ainsi que l'état des informations complémentaires (ETIC). Ces états de synthèse font ressortir un montant de capitaux propres et assimilés de KMAD 6 882 760 dont un bénéfice net de KMAD 687 411. Ces états ont été arrêtés par le directoire le 16 février 2022 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 2021, 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 à l'égard de 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 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 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 et pour risques 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 a minima.

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

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

Au 31 décembre 2021, le montant des provisions pour dépréciation s'élève à MMAD 2 850 ; il ramène les créances à la clientèle à un montant net de MMAD 42 828.

Les provisions pour risques constituées au titre des engagements hors bilan accordés à la clientèle s'élèvent à MMAD 121 pour un encours en souffrance de MMAD 196.

Compte tenu du jugement et des estimations entrant dans l'évaluation des provisions en couverture du risque de crédit et de l'importance des engagements sur 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 banque pour classer les engagements sur la clientèle et évaluer le montant des provisions pour dépréciation 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 manuels et informatisés que nous avons jugés clés pour notre audit, relatifs à la revue des portefeuilles, à 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 en défaut.

CREDIT DU MAROC

Page 3

Concernant le calcul des provisions, nous avons notamment :

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

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états de synthèse

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états de synthèse, conformément au référentiel comptable en vigueur au Maroc, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états de synthèse exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

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 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 la société 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 à l'égard de l'audit des états de synthèse

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 de la profession au Maroc 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 ;

CREDIT DU MAROC

Page 4

- 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 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 l'ETIC 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.

Vérfications et informations spécifiques

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

Casablanca, le 24 février 2022

Les Commissaires aux Comptes

Mazars Audit et Conseil

Abdou Souleye Diop
Associé

PwC Maroc

Leïla Sijelmassi
Associée

mazars

Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca



PwC Maroc
Lot 57 Tour CFC – Casa Anfa
20220 Hay Hassani - 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 2021

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 amendée.

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

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

1. CONVENTIONS CONCLUES AU COURS DE L'EXERCICE

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

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.

1.1.1 Convention cadre de partage des risques et d'émission de garantie à première demande sur l'activité Factoring

Nature, objet et modalités de la convention

Selon cette convention, établie en mars 2021, Crédit du Maroc s'engage à couvrir le risque afférent aux contrats d'affacturage et à consentir une garantie autonome à première demande sans conditions suspensives, pour garantir le remboursement en capital et intérêts des contrats d'affacturage et ce, dans la limite du montant maximum garanti.

La rémunération annuelle de toute garantie accordée est fixée entre 0.15% et 2.30% en fonction du risque. Elle est calculée sur la base du montant utilisé tel que défini dans la convention cadre.

Cette convention a été autorisée par le Conseil de Surveillance en date du 25 février 2021.

Aucun produit n'a été constaté par Crédit du Maroc au titre de l'exercice 2021.

1.1.2 Convention d'apport et de partage de risque entre Crédit du Maroc et Crédit du Maroc Leasing et Factoring

Nature, objet et modalités de la convention

Cette convention, conclue en mars 2003, a été amendée par l'avenant du 9 décembre 2021 qui modifie les niveaux d'encours garantis et le taux de la commission de couverture de risque avec une entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2022.

Cet avenant a été autorisé par le Conseil de Surveillance en date du 25 novembre 2021.

Selon cette convention amendée, 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 des pourcentages prévus dans la convention. 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 2021, sont respectivement de KMAD 642 et KMAD 1 161 hors taxes, pour un encours de contre garantie de KMAD 723 981. Ces commissions ont été totalement réglées au cours de l'exercice 2021.

1.1.3 Convention de bail

Nature, objet et modalités de la convention

Cette convention, établie en octobre 2021, porte sur un contrat de bail selon lequel Crédit du Maroc Leasing et Factoring donne en location à Crédit du Maroc les locaux situés au troisième étage de l'immeuble sis à Casablanca, Sidi Maarouf – Zénith, Access Finance Maghreb. Le loyer mensuel au titre de ce contrat de bail est de MAD 64 458.

Cette convention a été autorisée par le Conseil de Surveillance en date du 29 juillet 2021.

La charge relative à l'exercice 2021 s'élève à KMAD 193 hors taxes. Ce montant n'a pas été réglé au cours de l'exercice 2021.

1.2 Convention d'avance en compte courant d'associés 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 juillet 2021, Crédit du Maroc donne à Ecoparc Berrechid une avance en compte courant de KMAD 1 906. L'avance 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 de 29 juillet 2021.

Le produit constaté par Crédit du Maroc au titre de l'exercice 2021 est de KMAD 28 hors taxes. L'encours de l'avance au 31 décembre 2021 est de KMAD 1 906.

1.3 Convention d'assistance technique et de prestations de services entre Crédit du Maroc et Crédit du Maroc International (ex CDM Offshore)

Entités et personnes concernées

- Crédit du Maroc, actionnaire à 100% de Crédit du Maroc International.
- 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 International.
- M. Karim Diouri, membre du Directoire de Crédit du Maroc et Président du Conseil d'Administration de Crédit du Maroc International.
- M. Stéphane Clérisse, membre du Directoire de Crédit du Maroc et administrateur de Crédit du Maroc International.

Nature, objet et modalités de la convention

Cette convention d'assistance technique, établie en février 2017 et modifiée par l'avenant du 31 mars 2021, prévoit la réalisation par Crédit du Maroc de prestations de services en matière de comptabilité, de contrôle de gestion et de gestion financière, de conformité, de gestion des risques, de recouvrement, de marketing et de communication, de fiscalité, de juridique, d'immobilier et logistique, d'informatique et de ressources humaines.

L'avenant du 31 mars 2021 a été autorisé par le Conseil de Surveillance en date de 25 février 2021.

Le produit relatif à l'exercice 2021 s'élève à KMAD 136 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité au cours de l'exercice 2021.

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

2.1 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 qualifié 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 Marocain, 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.

Les intérêts comptabilisés par Crédit du Maroc au titre de l'exercice 2021 s'élèvent à KMAD 865 hors taxes. L'encours du prêt à durée indéterminée au 31 décembre 2021 est de KMAD 21 753.

2.2 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. L'avance porte intérêt à compter du jour où il est encaissé à un taux de 4% annuel (HT).

Le produit constaté par Crédit du Maroc au titre de l'exercice 2021 est de KMAD 66 hors taxes. L'encours de l'avance au 31 décembre 2021 est de KMAD 1 646.

2.3 Conventions 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.

2.3.1 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 2021 s'élève à KMAD 1 513 hors taxes. Le montant réglé en 2021 est à l'ordre de KMAD 1 362.

2.3.2 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 2021 s'élève à KMAD 216 hors taxes. Ce montant n'a pas été réglé au cours de l'exercice 2021.

2.3.3 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 2021 s'élève à KMAD 35 441 hors taxes pour un encours de crédits débloqués de KMAD 1 139 116. Ce montant a été réglé au cours de l'exercice 2021.

2.4 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.

2.4.1 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 2021 s'élève à KMAD 63 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité au cours de l'exercice 2021.

2.4.2 Convention de bail

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 4 167.

Le produit relatif à l'exercice 2021 s'élève à KMAD 50 hors taxes. Ce montant n'a pas été réglé au cours de l'exercice 2021.

2.5 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 Clérisse, membre du Directoire de Crédit du Maroc et représentant permanent de Crédit du Maroc Capital au Conseil d'Administration de Crédit du Maroc Patrimoine.

2.5.1 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, contrôle de gestion, gestion financière, fiscale, juridique, immobilière et logistique, informatique et ressources humaines.

Le produit relatif à l'exercice 2021 s'élève à KMAD 104 hors taxes. Ce montant a été réglé au cours de l'exercice 2021.

2.5.2 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 2021 s'élève à KMAD 6 048 hors taxes. Ce montant a été réglé à hauteur de KMAD 4 481 hors taxes au cours de l'exercice 2021.

2.6 Convention de fourniture par Crédit du Maroc de garantie autonome à première demande au profit de Crédit du Maroc international (ex CDM Offshore)

Entités et personnes concernées

- Crédit du Maroc, actionnaire à 100% de Crédit du Maroc International.
- 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 International.
- M. Karim Diouri, membre du Directoire de Crédit du Maroc et Président du Conseil d'Administration de Crédit du Maroc International.
- M. Stéphane Clérisse, membre du Directoire de Crédit du Maroc et administrateur de Crédit du Maroc International.

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 International sur la totalité de ses encours à la clientèle.

Le produit relatif à l'exercice 2021 s'élève à KMAD 837 hors taxes, pour un encours de contre garantie de KMAD 827 074. Le montant réglé au cours de l'exercice 2021 est de 921 KMAD.

2.7 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.

2.7.1 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 2021 s'élève à KMAD 415 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité au cours de l'exercice 2021.

2.7.2 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, 4^{ème} étage, 48-58 bd Mohamed V.

Le produit relatif à l'exercice 2021 s'élève à KMAD 264 hors taxes. Ce montant n'a pas été réglé au cours de l'exercice 2021.

2.8 Convention entre Crédit du Maroc et Crédit du Maroc Assurances

Entités et personnes concernées

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

2.8.1 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 2021 s'élève à KMAD 304 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité au cours de l'exercice 2021.

2.8.2 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 2021 s'élève à KMAD 75 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité au cours de l'exercice 2021.

2.9 Convention entre Crédit du Maroc et PROGICA

Entités et personnes concernées

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

2.9.1 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 2021 s'élève à KMAD 175 hors taxes. Le montant réglé en 2021 est à l'ordre de KMAD 124.

2.9.2 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.

MY AUDIT n'est plus une prestation assurée par PROGICA depuis fin 2020, elle a été reprise par Crédit Agricole S.A.

2.9.3 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 2021 s'élève à KMAD 149 hors taxes. Le montant réglé en 2021 est à l'ordre de KMAD 53.

2.9.4 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 2021 s'élève à KMAD 73 hors taxes. Ce montant n'a pas été réglé au cours de l'exercice 2021.

2.9.5 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 2021 s'élève à KMAD 14 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité au cours de l'exercice 2021.

2.10 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 2021 s'élève à KMAD 99 hors taxes. Ce montant n'a pas été réglé au cours de l'exercice 2021.

2.11 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. Stanislas Ribes, représentant permanent de Crédit Agricole S.A. au Conseil de Surveillance de Crédit Du Maroc.

2.11.1 Convention de prêt à durée indéterminée qualifiée en fonds propres additionnels de catégorie 1

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 Marocain, 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.

Les intérêts comptabilisés par Crédit du Maroc au titre de l'exercice 2021 s'élèvent à KMAD 5 411 hors taxes. L'encours du prêt à durée indéterminée au 31 décembre 2021 est de KMAD 136 116.

2.11.2 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 2021 est de KMAD 10 994 hors taxes. Les règlements réalisés au cours de l'exercice 2021 sont de l'ordre de KMAD 10 088.

2.11.3 Convention de garantie

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 2021 s'élève à KMAD 82 hors taxes. Ce montant a été réglé à hauteur de KMAD 57 au cours de l'exercice 2021.

2.12 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 MAD 118 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité au cours de l'exercice 2021.

2.13 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-Buffer, 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 2021 est de KMAD 617 hors taxes. Les règlements réalisés au cours de l'exercice 2021 sont de KMAD 620.

2.14 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 2021 s'élève à KMAD 4 550 hors taxes. Ce montant a été réglé en totalité au cours de l'exercice 2021.

2.15 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 (Institut de Formation du Crédit Agricole Mutuel).

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 2021 s'élève à KMAD 464 hors taxes. Le montant réglé en 2021 est de KMAD 520.

2.16 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 du projet d'externalisation du centre de relations client.

La charge relative à l'exercice 2021 s'élève à KMAD 3 896 hors taxes. Ce montant a été réglé à hauteur de KMAD 3 438 au cours de l'exercice 2021.

Casablanca, le 24 février 2022

Les Commissaires aux Comptes

Mazars Audit et Conseil


MAZARS AUDIT ET CONSEIL
101 Bd Abdelmoumen
20 360 CASABLANCA
Tél : 0522 423 423 (L.C)
Fax : 0522 423 400

Abdou Souleye Diop
Associé

PwC Maroc


Lot 57 Tour CFC, 1^{er} étage, Casa Anfa,
20220 Hay Hassane - Casablanca
T: +212 (0) 5 22 89 98 00 F: +212 5 22 23 88 70
R.C.: 169167 - T.P.: 32999135
IF: 1106708 - CNSS: 7567045

Leila Sijelmassi
Associée

ETAT DES HONORAIRES VERSÉS AUX CONTRÔLEURS DE COMPTES

En milliers de dhs

		PwC						Mazars						Total
		Montant / Année			Montant / Année			Montant / Année			Montant / Année			
		2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	
Commissariat aux comptes, certification, examen des comptes individuels et consolidés														
2	Emetteur	477	477	465	53,2%	60,6%	64,6%	477	477	465	72,0%	75,5%	71,0%	2 837
	Filiales	310	310	255	34,6%	39,4%	35,4%	155	155	190	23,4%	24,5%	29,0%	1 375
1	CDMC	60	60	60	6,7%	7,6%	8,3%							180
2	CDMP	20	20	20	2,2%	2,5%	2,8%	20	20	20	3,0%	3,2%	3,1%	120
1	SIFIM							40	40	40	6,0%	6,3%	6,1%	120
1	CDMA	45	45	45	5,0%	5,7%	6,3%							135
1	CDMOS	90	90	35	10,0%	11,4%	4,9%			35			5,3%	250
2	CDMLF	95	95	95	10,6%	12,1%	13,2%	95	95	95	14,4%	15,0%	14,5%	570
Autres diligences et prestations directement liées à la mission du Commissaire aux comptes														
	Emetteur	30			3,3%			30			4,5%			60
	Filiales	80			8,9%									80
Sous total		897	787	720	100,0%	100,0%	100,0%	662	632	655	100,0%	100,0%	100,0%	4 352
Autres prestations rendues														
Autres														
Sous total														
Total général		897	787	720	100,0%	100,0%	100,0%	662	632	655	100,0%	100,0%	100,0%	4 352



2021

RAPPORT DE GESTION

DU DIRECTOIRE

SOMMAIRE

+



I. CONTEXTE MACRO-ECONOMIQUE ET FINANCIER	4
1. Conjoncture économique	4
2. Environnements bancaire et financier	9
II. RETROSPECTIVE ET FAITS MARQUANTS 2021	10
III. ACTIVITE	11
1. Une banque multi-métiers au service de tous les clients	11
2. La bancassurance	21
3. La finance participative	21
4. Le commerce international	21
5. Le leasing et factoring	22
6. L'activité offshore	23
7. La gestion de patrimoine	23
IV. INVESTISSEMENTS	24
1. Une transformation en profondeur au travers des 4 fondations	24
2. Les investissements IT et les projets de transformation	25
3. Les investissements immobiliers	26
V. RÉSULTATS	27
1. Comptes sociaux : compte de résultat de Crédit du Maroc	27
2. Contribution de la fenêtre participative et des filiales	27
3. Proposition d'affectation du résultat	28
4. Comptes consolidés	28
VI. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES ET PERSPECTIVES D'AVENIR	29
VII. ANNEXES	30
1. Annexe 1 : États de synthèse comptes sociaux	30
2. Annexe 2 : État des filiales et participations	33
3. Annexe 3 : État des autres valeurs mobilières détenues en portefeuille	34
4. Annexe 4 : États de synthèse comptes consolidés	35
5. Annexe 5 : Liste des mandats des membres du Conseil de Surveillance	39
6. Annexe 6 : État des honoraires versés aux contrôleurs de comptes	42

1. Conjuncture économique

1.1 Economie mondiale

Après une récession profonde en 2020 sur fond des impacts de la crise sanitaire, l'économie mondiale a enregistré un rebond en 2021. Celui-ci est porté principalement par l'avancée de la campagne de vaccination, les stimulus budgétaires de plusieurs pays ainsi que les mesures monétaires accommodantes des banques centrales.

Dans sa dernière publication datant de janvier 2022, le Fonds Monétaire International (FMI) prévoit une croissance économique mondiale de 5,9 % en 2021 contre 6,0 % prévue en juillet dernier. Un taux légèrement en baisse par rapport aux prévisions de juillet en raison de la persistance des tensions sur les chaînes d'approvisionnement, des pressions inflationnistes et de l'apparition de nouveaux variants du virus Covid-19 qui augmentent l'incertitude face au temps nécessaire pour surmonter la pandémie. Toutefois, cette croissance globale occulte de fortes contractions pour les pays en développement dont les perspectives de croissance se sont détériorées en raison de la propagation rapide de la pandémie et l'accès inégal à la vaccination.

Par ailleurs, le FMI projette une croissance économique mondiale de 4,4 % en 2022, soit un recul de 0,5 point par rapport à ses prévisions publiées en octobre 2021. Cela s'explique, principalement, par le retour des restrictions à la mobilité, le retrait anticipé des mesures d'accompagnement monétaire et la revue à la baisse des perspectives de croissance des grandes économies (-1,2 point pour les Etats Unis et -0,8 point pour la Chine).

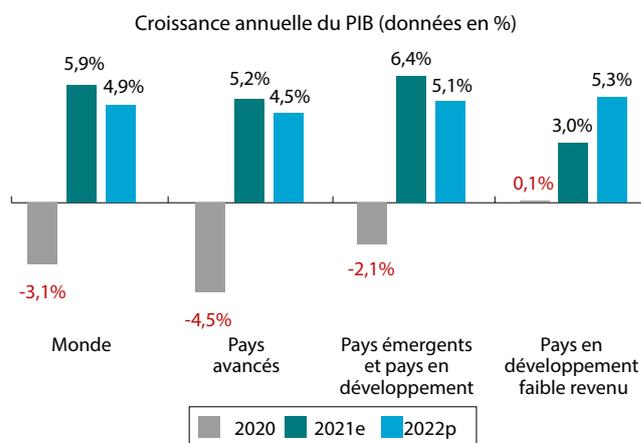
Dans la zone euro, la croissance s'est appréciée de 5,2 % en 2021 selon les prévisions du FMI. Par ailleurs, l'économie européenne devrait s'accroître de 3,9 % en 2022, soit une révision à la baisse de 0,4 point par rapport aux estimations du FMI datant d'octobre 2021. Ce ralentissement découle essentiellement de la persistance des perturbations affectant les chaînes d'approvisionnement, qui touche en particulier les industries manufacturières hautement intégrées dans les chaînes de valeur mondiales.

Néanmoins, la croissance de la zone euro reste favorisée par la dynamique des investissements générés par les différents plans de relance européens et nationaux ainsi que par l'accroissement des dépenses de consommation soutenues par la hausse des salaires et le recul de l'épargne des ménages.

Pour les pays émergents et en développement, la croissance économique est hétérogène. En effet, les pays exportateurs de matières premières bénéficient des prix élevés à l'exportation et de la forte demande mondiale. En revanche, la reprise reste mitigée dans de nombreux pays, notamment ceux à faible revenu et où le risque sanitaire est élevé en raison du faible taux de vaccination.

L'inflation a connu une hausse importante dans plusieurs pays en 2021, atteignant des niveaux records, non observés depuis des décennies. Ainsi, la Turquie enregistre un niveau d'inflation en augmentation notable de 36,1 % et les Etats-Unis et la zone euro affichent une hausse des prix de respectivement 7 % et 5 %.

Évolution de la croissance économique mondiale



PIB réel	2020	2021 e	2022 p
Monde	-3,1 %	5,9 %	4,9 %
Pays avancés	-4,5 %	5,2 %	4,5 %
Etats-Unis	-3,4 %	6,0 %	5,2 %
Zone Euro	-6,3 %	5,0 %	4,3 %
Allemagne	-4,6 %	3,1 %	4,6 %
France	-8,0 %	6,3 %	3,9 %
Italie	-8,9 %	5,8 %	4,2 %
Espagne	-10,8 %	5,7 %	6,4 %
Japon	-4,6 %	2,4 %	3,2 %
Royaume-Uni	-9,8 %	6,8 %	5,0 %
Chine	2,3 %	8,0 %	5,6 %
Pays émergents et pays en développement	-2,1 %	6,4 %	5,1 %
Moyen-Orient et Asie Centrale	-2,8 %	4,1 %	4,1 %
Afrique Subsaharienne	-1,7 %	3,7 %	3,8 %

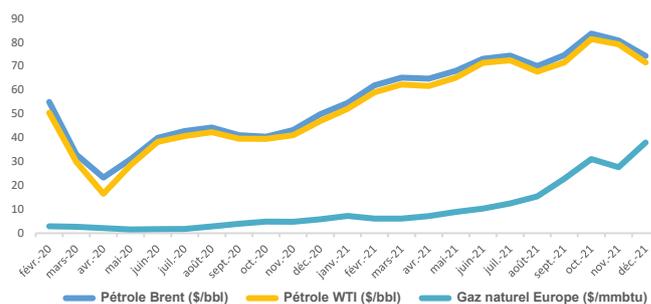
Source : FMI

Cette montée de l'inflation s'explique principalement par :

- la hausse des prix de l'énergie ;
- la rupture des chaînes d'approvisionnement ;
- l'accélération d'une demande insatisfaite ;
- la dépréciation du taux de change de certains pays ;
- le renchérissement des coûts du transport maritime international.

S'agissant du commerce mondial, le volume des échanges augmente, d'après le FMI, de près de 9,3 % en 2021. Cette performance masque des évolutions négatives pour les pays tributaires du tourisme et des services internationaux en général.

Evolution des cours de l'énergie en 2021



Concernant les matières premières, les prix des produits de base ont progressé en 2021, en liaison avec le regain de la demande mondiale accompagné de diverses contraintes sur l'approvisionnement.

Les cours du pétrole ont également bénéficié de la reprise de la demande face à une production de pétrole plus lente que prévue, atteignant ainsi un niveau moyen de 82 \$/baril au cours de la première moitié d'octobre, qui constitue le plus haut cours atteint en 2021.

Dans ce contexte, l'OPEP¹, qui prévoyait de réduire sa production de 5,8 millions de barils par jour, a décidé en juillet dernier de renoncer progressivement à ces réductions d'ici septembre 2022.

FAITS MARQUANTS

Les grandes puissances mondiales ont poursuivi la mise en place de mesures monétaires et budgétaires accommodantes afin de relancer leurs économies. En effet, aux Etats-Unis, le Congrès américain a adopté en mars 2021 le plan de relance de Joe Biden pour un montant de 1 900 Mrds de dollars. Cette mesure a fortement soutenu la consommation des ménages et l'investissement.

Pour sa part, la zone euro a également assisté à un maintien des taux directeurs à leurs plus bas niveaux, permettant ainsi l'accroissement de la capacité de prêt des banques d'une part, et la facilitation de l'accès au crédit pour les entreprises et les ménages d'autre part.

Par ailleurs, pour faire face à la hausse des prix, les principales banques centrales ont annoncé la fin de leur politique de facilité monétaire en 2022, dont notamment la banque centrale américaine (FED) qui devrait cesser ses mesures de soutien à l'économie, en réduisant ses achats d'actifs, ouvrant ainsi la voie à des relèvements de ses taux directeurs en 2022.

1.2 Economie nationale

La croissance économique nationale a connu un rebond de 7,2 % en 2021 porté par une hausse de 17,9 % de la valeur ajoutée agricole grâce à une bonne récolte céréalière et au renforcement de la production des filières animales, d'une part, et par une augmentation de 5,6 % de la valeur ajoutée non agricole redevable à une forte progression des activités secondaires accompagnée par un redressement des services marchands, d'autre part.

Pour sa part, la demande intérieure a connu un accroissement de 8 % en volume contre une baisse de 6 % en 2020, contribuant ainsi à la croissance du PIB de 8,6 points.

En parallèle, le déficit budgétaire a reculé de 22,4 %, compte tenu d'une hausse des dépenses ordinaires et des recettes ordinaires de respectivement 6,2 % et 4,7 % et d'un retrait des investissements de 8,5 %.

Selon les derniers chiffres du HCP, l'indice des prix à la consommation a enregistré une progression de 1,4 % en 2021 contre 0,7 % en 2020.

Par ailleurs, le déficit commercial s'est creusé de 25 % jusqu'à fin décembre suite à une hausse des importations de 24,5 % contre 24,3 % pour les exportations. Ainsi, le taux de couverture se situe à 62,1 %.

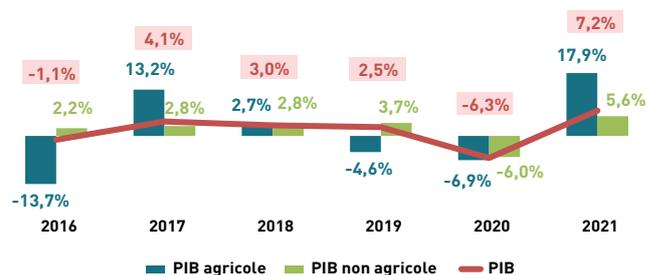
S'agissant des recettes MRE, celles-ci ont enregistré une hausse record de 36,8 % à fin décembre 2021. Parallèlement, les investissements directs étrangers ont augmenté de 20,5 % sur la même période.

■ Secteur primaire

Au titre de l'année 2021, le secteur primaire a enregistré une forte croissance de l'ordre de 17,9 % contre une baisse de 6,9 % en 2020 suite aux bonnes performances de la campagne agricole et des activités d'élevage et de pêche.

En effet, la production céréalière a atteint un niveau record de 103,2 MQx en hausse de 221 % par rapport à la campagne précédente, ainsi qu'un accroissement des autres cultures hors céréales notamment celles des agrumes (29 %) et de l'olivier (14 %). Parallèlement, l'activité de l'élevage et celle de la pêche maritime ont tiré profit, pour la première, de la disponibilité et de l'amélioration du couvert végétal, et pour la seconde, de la performance de la commercialisation des produits de la pêche côtière et artisanale et de la bonne orientation des exportations nationales de ces produits.

Croissance annuelle du PIB national (en %)



Source : HCP

■ Secteur secondaire

■ Secteur minier

Le secteur a bénéficié en 2021 de la hausse de la demande étrangère pour les dérivés du phosphate et le maintien de la demande des industries de transformation locales qui lui ont permis de poursuivre son évolution positive avec une croissance de 1,3 % en 2021 contre 5 % en 2020.

■ Industrie agroalimentaire

L'industrie agroalimentaire a profité des retombées de l'amont agricole pour croître de 3,2 % en 2021.

■ Textile et cuir

Les activités du textile et du cuir ont bénéficié en 2021 de la forte demande de l'Union Européenne en vêtements confectionnés permettant d'enregistrer une hausse de près de 13,5 % en 2021 après une chute drastique de 10,6 % au plus fort de la pandémie en 2020.

1. Organisation des pays exportateurs de pétrole, plus la Russie et d'autres pays exportateurs de pétrole non membres de l'OPEP.

Industries mécaniques, métallurgiques et électriques

Les industries mécaniques, métallurgiques et électriques affichent une croissance de l'ordre de 8,6 % en 2021 bénéficiant de la reprise du secteur de l'automobile, grâce à la demande extérieure adressée aux composants électroniques et aux fils et câbles électriques. En revanche, l'activité du secteur aéronautique a continué de pâtir des difficultés liées aux mesures restrictives à la mobilité au niveau mondial, réduisant ainsi le niveau de sa production.

Industries chimiques et para-chimiques

Au titre de l'année 2021, les industries chimiques et para-chimiques ont enregistré une performance moins importante que celle de 2020 avec une croissance de 1,2 %, et ce, malgré la forte demande mondiale en engrais chimiques en provenance du Brésil et de l'Amérique du Nord ainsi que le resserrement de l'offre sous l'effet du repli des exportations chinoises en engrais.

Secteur de l'énergie

Le secteur de l'énergie a enregistré une croissance de 5,8 % en 2021, qui concerne plus particulièrement le volume de la production de l'énergie électrique, profitant de la dynamique engendrée par la reprise de plusieurs activités industrielles.

Bâtiment et Travaux Publics

Le secteur du BTP a connu une forte reprise de 10,8 % en 2021. Au-delà de l'effet de base relatif à l'arrêt de l'activité pendant le confinement, le secteur a bénéficié du dynamisme de la branche du bâtiment, stimulé par les incitations fiscales et par la baisse relative des prix des actifs immobiliers dans un contexte marqué par une hausse des crédits à l'habitat.

■ Secteur tertiaire

L'ouverture progressive des frontières en 2021 et l'atténuation des restrictions de déplacement au niveau national ont permis un léger regain de la demande pour les activités tertiaires gravement affectées par la pandémie en 2020.

Tourisme

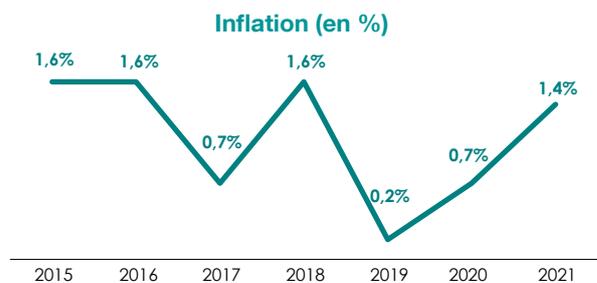
L'année 2021 a été marquée par un léger redressement de 20 % de la valeur ajoutée du secteur du tourisme qui avait connu une baisse drastique de 56 % en 2020. Par ailleurs, le secteur continue de pâtir des répercussions de la crise compte tenu de la résurgence de la pandémie.

Commerce et transport

Les activités du commerce se sont accrues de 11,3 % en 2021. De son côté, l'activité du transport a enregistré une hausse de 10,1 % tirée par l'amélioration de l'activité des transports ferroviaire et routier et dans une moindre mesure par le transport aérien. Toutefois, le recul du trafic portuaire en raison des difficultés liées aux perturbations des chaînes d'approvisionnement au niveau international a contribué négativement à la croissance des activités du transport maritime.

■ L'inflation

Selon les données du HCP, l'inflation a marqué une accélération en 2021, mais reste à des niveaux contenus, passant en moyenne de 0,7 % en 2020 à 1,4 % en 2021. Les prix des produits alimentaires ont ainsi connu une hausse de 0,8 % en 2021 (plus accentuée en fin d'année) contre une hausse de 1,8 % des produits non alimentaires. Ces évolutions résultent essentiellement des pressions externes liées à la flambée de leurs cours sur les marchés internationaux.



Source : HCP

FAITS MARQUANTS

Le Royaume du Maroc a dévoilé en mai 2021 la mise en place d'un Nouveau Modèle de Développement (NMD), qui se fixe des objectifs ambitieux à horizon 2035, sur les deux volets social et économique. Dans ce sillage, le NMD propose comme ambition commune celle d'un Maroc prospère, d'un Maroc des compétences, d'un Maroc inclusif et solidaire, d'un Maroc durable et d'un Maroc de l'audace. Ces ambitions reposent sur cinq piliers d'avenir constituant le socle pour le développement du pays :

- 1) la formation - recherche - action au service des territoires ;
- 2) l'énergie à faible coût et bas carbone ;
- 3) les plateformes numériques et la couverture haut débit ;
- 4) les mécanismes diversifiés de financement de l'économie ;
- 5) le Made in Maroc comme moyen de valorisation des atouts du Royaume et de plus grande intégration des chaînes de valeur mondiales.

Le NMD s'appuie sur une forte mobilisation de l'investissement privé pour la réalisation de ses objectifs et préconise :

- une nette augmentation de la part du secteur privé dans l'investissement ;
- une diversification des mécanismes et des systèmes de financement à travers une offre de financement bancaire compétitive ;
- un recours à des financements innovants et le développement de partenariats public privé.

Le NMD est ainsi porteur de nouvelles opportunités en termes de financement et d'investissement, notamment, dans les nouveaux chemins de croissance choisis par le Maroc plus particulièrement l'économie verte et l'économie numérique.

1.3 Commerce extérieur

Au titre de l'année 2021, les échanges extérieurs du Maroc se sont soldés par un accroissement du déficit commercial de 25 % à 199,7 Mrds dhs. Cette évolution recouvre la hausse de 24,5 % des importations de biens et services et une appréciation de 24,3 % des exportations. Le taux de couverture se situe, ainsi, à 62,1 % en amélioration de 0,1 point.

L'évolution des importations fait suite à la hausse des achats de la totalité des groupes de produits dont principalement, des produits finis de consommation, des produits énergétiques et des demi-produits qui représentent près de 60 % du total des importations.

En effet, la hausse des achats de produits de consommation provient, essentiellement, de l'augmentation respective des achats de voitures de tourisme et des médicaments et autres produits pharmaceutiques de 46,5 % et 68,4 %.

De son côté, l'augmentation de la facture énergétique est due à l'accroissement des prix (38,5 %), conjugué à l'élévation des quantités importées (11,4 %) en gas-oil et fuel-oil à fin décembre 2021.

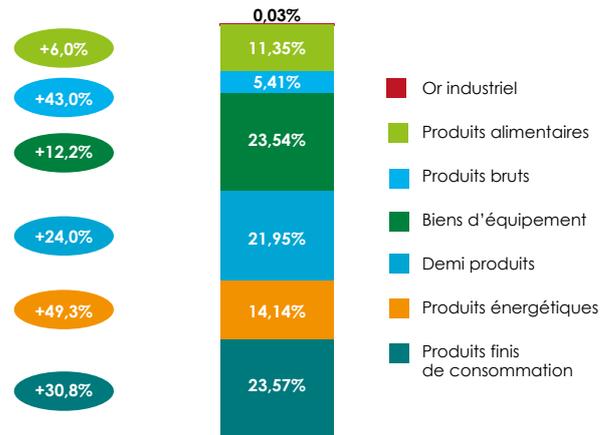
La progression des exportations a été portée par l'ensemble des secteurs, notamment le secteur des phosphates et dérivés, l'automobile et l'agriculture & agroalimentaire qui représentent plus de 70 % des exportations.

Ainsi, les ventes du phosphate ont profité de l'augmentation des ventes des engrais naturels et chimiques due à un effet prix en hausse de 71,4 % et ce en dépit de la baisse des quantités exportées de 7,1 %.

Les ventes du secteur automobile sont, pour leur part, attribuables à la hausse des ventes du segment de la construction de 35,2 %.

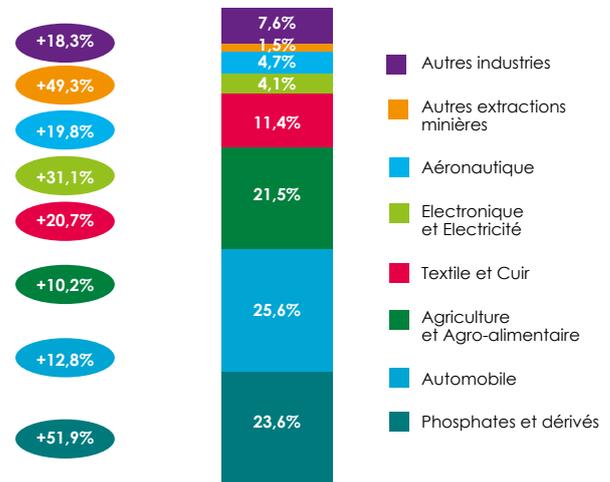
De son côté, l'évolution des exportations du secteur agriculture & agroalimentaire est due à une croissance simultanée des ventes de l'industrie alimentaire (11 %) et des activités agriculture, sylviculture et chasse (7 %).

Importations par principaux secteurs en 2021



Source : Office des Changes

Exportations par principaux secteurs en 2021



Source : Office des Changes

FAITS MARQUANTS

► Le Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Economie Verte et Numérique a lancé, dans le cadre du nouveau plan de relance industriel 2021-2023, une banque de projets industriels visant à substituer une partie des importations marocaines par une production locale. A fin septembre 2021, 683 projets d'investissement ont été retenus, représentant un potentiel de substitution à l'import de 42,4 Mrds dhs et un potentiel à l'export de 53,3 Mrds dhs, dépassant ainsi les objectifs fixés lors du lancement en septembre 2020, de 34 Mrds dhs et 17 Mrds dhs respectivement pour l'import et l'export. Ce chantier a été marqué par le retour des capitaux marocains vers le secteur industriel en s'accaparant 90 % de ces projets. Plusieurs filières sont concernées par ces projets, à savoir, l'agroalimentaire, la plasturgie, les industries mécaniques et métallurgiques, l'électrique

et électronique, la mobilité et le transport, le textile, le cuir, la chimie, la parachimie, les matériaux de construction, l'économie verte et les industries pharmaceutiques.

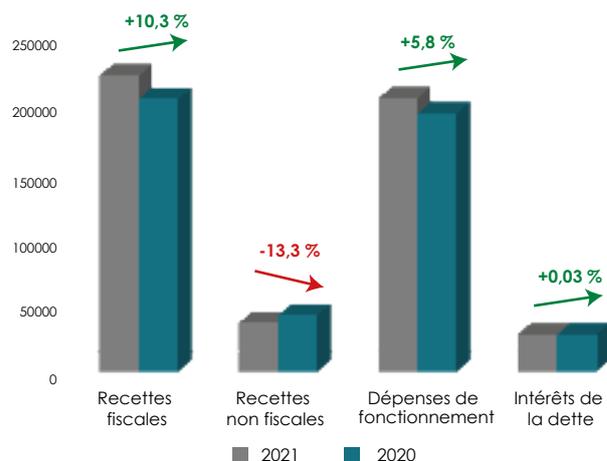
► Le Maroc sort définitivement en février 2021 de la liste grise de l'Union Européenne des paradis fiscaux, après son inclusion en 2017 par le Conseil de l'UE. Cette décision résulte des réformes fiscales entreprises par le Royaume afin de se conformer aux normes internationales. Les amendements apportés aux régimes fiscaux de Casablanca Finance City et des zones d'accélération industrielle permettent ainsi au Maroc de renforcer son attractivité pour les investissements étrangers, d'accroître son pouvoir de négociation pour l'obtention de sources de financement étrangères et de multiplier des conventions bilatérales/multilatérales.

1.4 Finances publiques

La situation des charges et ressources du Trésor arrêtée à fin décembre laisse apparaître un solde ordinaire positif de 2,9 Mrds dhs contre 5,7 Mrds dhs en 2020. Cette situation est redevable à :

- l'augmentation des dépenses ordinaires brutes de 6 % à fin décembre due essentiellement à la hausse des dépenses de biens et services (5,8 %) et des dépenses de compensation (14,3 %) ;
- l'augmentation des recettes ordinaires de 4,7 % à fin décembre compte tenu de la hausse des recettes douanières de 23,8 %, des impôts indirects de 16,3 % et des droits d'enregistrement et de timbre de 19,3 %.

Evolution des recettes et dépenses ordinaires en Mdhs



Source : Trésorerie Générale du Royaume

2. Environnements bancaire et financier

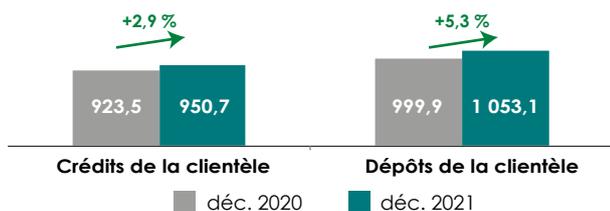
2.1 Secteur bancaire

Le secteur bancaire continue d'afficher des fondamentaux solides en 2021 malgré un contexte de résurgence de la pandémie.

Une croissance des crédits bancaires exclusivement tirée par les crédits de trésorerie

Les crédits bancaires enregistrent une hausse de 2,9 % par rapport à 2020. Cette augmentation est portée principalement par une progression des crédits de trésorerie de 22,7 % par rapport à 2020 (grâce à l'assouplissement des critères d'octroi pour cette catégorie de crédits et à la prorogation de la garantie de l'Etat « Damane Relance » jusqu'au 30 juin 2021), ainsi qu'une hausse de 2,8 % des crédits accordés aux particuliers en 2021, contre seulement 0,2 % en 2020 (attribuable à la hausse du crédit habitat et du crédit à la consommation de 2,9 % et de 2,3 % respectivement). En revanche, les crédits à l'équipement et aux promoteurs ont enregistré des baisses respectives de 5,8 % et 4,4 %.

Evolution des crédits et dépôts du secteur bancaire (Mrds dhs)



Source : données GPBM

Des ressources en amélioration en lien avec la bonne performance des dépôts à vue

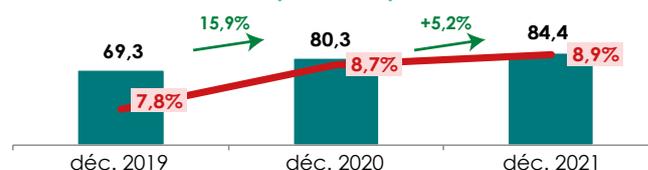
En ce qui concerne les dépôts de la clientèle, les dépôts à vue enregistrent une hausse de 5,3 % en 2021. Cette performance tient compte de l'augmentation des ressources à vue de 7,8 % et de la progression des comptes d'épargne de 2,9 %, avec une timide hausse de 0,4 % des dépôts à terme. Hors dépôts à terme, les dépôts de la clientèle évoluent de 6,1 %.

Une montée des risques à un rythme moins soutenu qu'en 2020

Les effets de la pandémie continuent de peser sur certains secteurs d'activités au Maroc, impactant ainsi la solvabilité des ménages et des entreprises. Dans ce contexte, les créances en souffrance du secteur bancaire augmentent de 5,2 %. Pour sa part, le taux de contentieux du secteur bancaire s'établit, à 8,9 % en hausse de 19 points de base.

Par ailleurs, le taux de couverture s'élève à 67,5 %, soit une hausse de 59 points de base.

Évolution des créances en souffrance vs taux de CDL (Mrds dhs)



Source : données GPBM

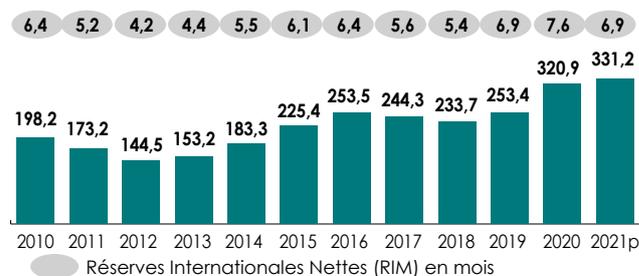
2.2 Marchés monétaire et obligataire

Le besoin de liquidité des banques s'est atténué à fin décembre à 64,3 Mrds dhs en moyenne contre 83 Mrds dhs en septembre 2021 dans un contexte marqué par le recul de la circulation fiduciaire.

Pour leur part, les avoirs officiels de réserves ont augmenté de 2,8 % à 331,2 Mrds dhs à fin décembre 2021, soit 6 mois et 28 jours d'importations.

En termes de politique monétaire, Bank Al-Maghrib a maintenu inchangé, durant l'année 2021, son taux directeur à 1,5 % ainsi que ses mesures d'assouplissement.

Avoirs officiels de réserve en Mrds de dhs



Source : BAM

FAITS MARQUANTS

- ▶ Bank Al-Maghrib a poursuivi sa politique monétaire accommodante en maintenant son directeur à 1,5 % malgré les tensions inflationnistes au niveau mondial. Par ailleurs, la banque centrale a prorogé jusqu'à fin 2022 le relâchement, sur une période de douze mois, du coussin de fonds propres de 50 points de base, en fixant les seuils minimums réglementaires à 8,5 % pour le ratio tier 1 et 11,5 % pour le ratio de solvabilité global.
- ▶ Bank Al-Maghrib a également publié en 2021 un document de travail relatif au nouvel indice agrégé de stabilité financière IASF permettant de fournir une analyse globale de la stabilité du système financier.

Il s'inscrit dans le cadre des mesures macro prudentielles qui empêchent les vulnérabilités du secteur financier de se transformer en crise systémique. Cet indice est calculé comme une moyenne pondérée de 25 indicateurs macroéconomiques et financiers, classés en cinq sous-indices :

- le développement macroéconomique ;
- le développement financier ;
- la vulnérabilité bancaire ;
- la vulnérabilité du secteur non financier ;
- le risque systémique.

Rétrospective et faits marquants 2021



CRÉDIT DU MAROC 2022

1



PROJET CLIENT

Faire de la satisfaction client la priorité absolue de tous

2



PROJET HUMAIN

Faire de Crédit du Maroc « the Best Place to work » qui permet d'exprimer et de développer le potentiel de chacun

3



PROJET SOCIÉTAL

Agir en tant que banque verte, responsable et inclusive

4



Installer les fondations pour servir de socle transversal

- Transformer le S.I et bâtir un écosystème S.I agile et performant
- Construire un nouveau siège, vitrine et vecteur de la transformation
- Installer le Nouveau Modèle de Distribution, 100% humain, 100% digital
- Opérer une accélération déterminante sur le digital

5



Pérenniser les incontournables pour garantir un développement durable

- Solidité financière, conformité, amélioration du profil risque et de la performance opérationnelle

L'année 2021 a été riche en réalisations dans le cadre du projet d'entreprise 'Tajdid 2022'.



En premier lieu, dans le cadre de son projet client, Crédit du Maroc a entrepris plusieurs actions, dont l'optimisation du processus d'octroi et de post octroi, la diversification des solutions

d'épargne et l'enrichissement des solutions e-m banking offrant davantage de fonctionnalités et d'autonomie aux clients.

La banque a également renforcé le financement et l'accompagnement des entreprises à travers la poursuite des financements Damane Relance sur les six premiers mois de l'année et a consolidé son appui aux jeunes porteurs de projets dans le cadre du programme national intégré Intelaka au travers de conventions de partenariats avec des acteurs clés.

Dans le cadre de son projet humain, Crédit du Maroc a accéléré, à travers un dispositif de formation lancé par son Université, la montée en compétence des lignes métiers plus particulièrement sur le thème de l'excellence relationnelle.

Dans le cadre de son projet sociétal, Crédit du Maroc s'est engagé à proposer une offre de conseil et d'accompagnement à la transition énergétique structurée autour de trois piliers qui visent le financement de projets d'énergies propres, l'efficacité énergétique ainsi que la protection de l'environnement. Cette

approche s'adresse à l'ensemble des clients et apporte des solutions adaptées à leurs besoins.

Cet engagement RSE a été conforté par la distinction de Crédit du Maroc en 2021 en tant que « Top performer RSE » pour la deuxième année consécutive.

Dans le même sillage, Crédit du Maroc a reçu la certification environnementale HQE (Haute Qualité Environnementale) niveau exceptionnel pour la phase d'exécution du projet du futur siège « Les Arènes ».

En parallèle, Crédit du Maroc s'inscrit dans une démarche de prise en compte progressive des critères extra-financiers ESG en appréciant le niveau d'engagement de ses clients sur les sujets environnementaux, sociétaux et de gouvernance.

Par ailleurs, pour des raisons d'alignement stratégique, l'année 2021 a été marquée par la cessation de l'activité de négociation boursière exercée par Crédit du Maroc Capital (CDMC), filiale détenue à 100 % par Crédit du Maroc.

Des réalisations structurantes ont, notamment, été opérées au niveau des 4 fondations du projet d'entreprise 'Tajdid 2022', entre autre, la mise en place d'une nouvelle organisation distributive basée sur l'optimisation et la reconfiguration du réseau d'agences et la création de nouveaux métiers dans le réseau.

Dans le cadre de son projet d'entreprises 'Tajdid 2022', Crédit du Maroc a érigé la satisfaction client comme une priorité absolue et a poursuivi sa mobilisation pour répondre aux besoins de ses clients et pour les accompagner au quotidien dans la réalisation de leurs projets.

1. Une banque multi-métiers au service de tous les clients

1.1. Une réponse adaptée à chaque marché (particuliers, professionnels, TPE, agri, entreprise)

a. Un important plan de conquête a été déployé en 2021

■ Priorisation du développement du fonds de commerce, avec un focus sur la conquête des jeunes actifs

Dans le cadre du développement du fonds de commerce, Crédit du Maroc a mis en place un dispositif de conquête ambitieux, dédié aux jeunes actifs, l'une des cibles prioritaires dans le cadre du plan d'entreprise 'Tajdid 2022'. Ce dispositif s'est appuyé sur plusieurs leviers : un package à partir de 0 dh, une offre unique de crédit à la consommation, des offres de financement à des taux compétitifs adaptés aux jeunes pour leur permettre de réaliser leurs premiers projets, des avantages extra-bancaires offrant des réductions exclusives auprès de différentes enseignes. Un dispositif de communication majeur a été déployé pour accompagner cette initiative.



■ Des offres attractives pour dynamiser la conquête

L'offre package « Global Plus » a été enrichie par de nouveaux services pour adapter les formules de packages de la banque aux besoins et profils des clients. Cette revue de package a été accompagnée par un dispositif de marketing direct et un plan de sollicitation pour assurer la montée en gamme des clients vers des formules de packages plus adaptées à leurs profils. Crédit du Maroc a également lancé une offre de bienvenue destinée aux nouvelles entrées en relation permettant de bénéficier d'une gratuité des frais sur trois mois à la souscription au package « Global Plus ».

■ Mise en place d'un dispositif de principalisation de la relation

Afin de développer et de pérenniser la relation avec ses clients, Crédit du Maroc a mis en place un dispositif de principalisation de la relation visant à mettre en place une nouvelle approche pour servir les clients selon leurs profils dans les différents univers de besoins. Ce dispositif a été animé tout au long de l'année avec un pilotage régulier permettant de suivre le nombre de clients principalisés avec pour objectif d'améliorer la satisfaction client et de réduire l'attrition.

■ Déploiement d'un nouveau dispositif de synergie entre lignes de métiers

Pour adresser la clientèle patrimoniale, Crédit du Maroc a mis en place un nouveau dispositif visant à renforcer la synergie entre les réseaux corporate et particuliers pour développer la conquête croisée, et constituer ainsi, un véritable levier de développement de ce segment de clients. Ce dispositif a consisté à structurer la démarche de la recommandation avec l'ensemble des réseaux à travers l'organisation et l'animation de revues de portefeuilles trimestrielles.

■ Lancement de dispositifs dédiés pour développer le marché premium

Crédit du Maroc a mis en place lors du deuxième trimestre 2021 un nouveau dispositif pour les entrées en relation au profit des clients de la banque privée afin de faciliter le parcours d'ouverture de compte en moins d'une heure.

■ Plan d'accompagnement des clients pour la gestion de leur épargne

Crédit du Maroc a enrichi son offre d'épargne et a lancé une nouvelle solution permettant aux clients de bénéficier d'un nouveau mode de souscription aux OPCVM à versement périodique et constituer une épargne selon la cadence et le montant de leur choix. Par ailleurs, Crédit du Maroc a poursuivi, dans le cadre du plan de sollicitation annuel, l'animation du fil rouge collecte et des rendez-vous épargne permettant de proposer un conseil personnalisé aux clients dans la gestion de leur épargne.

b. Un plan de relance de financement des ménages pour accompagner les clients particuliers dans la réalisation de leurs projets

■ Dynamisation du crédit habitat tout au long de l'année

Crédit du Maroc a lancé, en début d'année, son plan de relance du financement sur une durée de trois mois. Cette initiative commerciale axée sur une offre de taux très attractive a permis de dynamiser la production du crédit habitat en accompagnant les clients dans la réalisation de leurs projets. Le deuxième trimestre a été marqué par le lancement d'une campagne majeure mettant en avant des réductions exclusives auprès d'enseignes de renom spécialisées dans l'ameublement, une prise en charge de **20 % des honoraires** de notaire offert aux 100 premiers clients, ainsi que des offres tarifaires exclusives sur le taux de crédit et le taux de l'assurance décès emprunteur.



En septembre, Crédit du Maroc a déployé une grille attractive auprès des clients partenaires et a augmenté les niveaux de délégations données aux agences au titre du crédit express visant ainsi à réduire la durée de traitement des demandes crédit habitat. Cette forte dynamique commerciale a permis au Crédit du Maroc d'améliorer ses parts de marché sur le crédit habitat passant de 6,51 %² en décembre 2020 à 6,64 %² en 2021, soit une progression de **+13 points de base**.

■ Des initiatives multiples pour promouvoir le crédit à la consommation

L'année 2021 a démarré avec le lancement du plan de relance du financement des ménages pour une durée de 3 mois, appuyé par une offre promotionnelle visant à **accompagner les clients à réaliser leurs projets**. Cette initiative a été appuyée par un plan de sollicitation client dédié.

Le mois de mars a connu une prise de parole externe à l'occasion de la journée internationale de la femme mettant en avant une offre de crédit à la consommation attractive et une remise de 15 % auprès d'une bijouterie de renom.



Un temps fort a également été lancé sur le dernier quadrimestre de l'année, appuyé par plusieurs leviers permettant d'adresser les besoins des clients, notamment, une tarification compétitive, une offre de différé de 3 mois et un plan d'animation et de formation en collaboration avec la société de financement partenaire de Crédit du Maroc.

Pour clôturer l'année sur une bonne dynamique, Crédit du Maroc a mis en place, fin novembre, une vente flash « Black Friday ». Cette opération a permis aux clients de bénéficier d'un taux très attractif et de cadeaux mis en jeu dans le cadre d'une tombola. Toutes ces initiatives ont permis de redynamiser la production de crédit à la consommation sans toutefois retrouver le rythme d'avant la crise sanitaire. Les parts de marché sur le crédit consommation ont baissé de 32 points de base passant de 6,93 % en décembre 2020 à 6,61 % en décembre 2021.

c. Un accompagnement des clients sur le volet assurance avec une volonté d'amélioration de leur satisfaction

Dans l'objectif de répondre aux besoins des clients et d'améliorer l'expérience client sur les produits d'assurance, Crédit du Maroc a mis en place plusieurs optimisations dont notamment :

- la fluidification du parcours client concernant les sinistres « multirisques habitation » avec la mise en place de l'expertise à distance ;
- l'amélioration du parcours assurance décès emprunteur sur le volet information des clients ;
- la revue continue des prestataires de service intervenant dans le parcours d'acceptation médicale avec le partenaire assureur de Crédit du Maroc.

d. Une promotion des services de moyens de paiement monétiques et digitaux

■ Accompagnement des clients dans le paiement de la vignette automobile 2021

En janvier 2021, Crédit du Maroc a mis en place un dispositif de paiement de la vignette automobile permettant aux clients et prospects de régler la taxe spéciale annuelle sur les véhicules au niveau des agences et des guichets automatiques bancaires.



2. PDM globale (y compris la fenêtre participative Arreda)

■ Poursuite de la dynamisation des paiements TPE et e-commerce en lien avec les partenaires de la banque

Tout au long de l'année 2021, Crédit du Maroc a participé à plusieurs campagnes d'activation lancées en partenariat avec Visa et Mastercard et des commerçants et sites de e-commerce de renom. La banque a ainsi fait bénéficier ses clients de plusieurs offres promotionnelles exclusives selon des thématiques différentes (loisirs, back to school, black-friday). Ces activations ont eu pour objectif de promouvoir et de développer les usages des cartes bancaires en paiements sans contact, TPE, et e-commerce.

Dans cette optique, une campagne a été lancée autour de la « promotion des cartes Visa Mozaic » appuyée par un important plan média web. La campagne a mis en avant les avantages extra-bancaires adossés aux cartes permettant aux clients de bénéficier de plusieurs réductions.



Par ailleurs, suite à la décision du Centre Monétique Interbancaire (CMI) de permettre l'acceptation des paiements sans contact sur les TPE à hauteur de 600 dhs, Crédit du Maroc a procédé en septembre 2021 au rehaussement du plafond des paiements sans contact sur ses cartes permettant ainsi à ses clients de bénéficier de cette évolution et de réduire le recours au cash.



■ Lancement de trois nouvelles versions de l'application mobile MyCDM pour offrir plus de fonctionnalités et d'autonomie à ses clients

Dans une volonté d'accélération de ses services et solutions digitalisées, Crédit du Maroc a lancé une refonte de son application de mobile banking en termes d'enrichissement au niveau de ses fonctionnalités et d'amélioration de ses performances. Trois nouvelles versions de l'application mobile MyCDM ont été lancées à partir du mois de mai intégrant de nouvelles fonctionnalités ainsi que l'ajout de 44 nouveaux facturiers. Par ailleurs, une cellule de « Community Management » des boutiques d'applications (stores) a été mise en place pour être à l'écoute des retours clients et améliorer au fur et à mesure l'expérience des utilisateurs. Depuis ces mises à jour, la note de l'application sur les stores a connu une nette amélioration.

■ MyCDM web : une nouvelle version de l'e-banking de Crédit du Maroc



Le projet de refonte de l'application web de Crédit du Maroc a été déployée en décembre 2021. Cette nouvelle application MyCDM web a été développée pour offrir une interface plus chaleureuse et ergonomique, avec des parcours fluides et une amélioration de la consultation des données. Elle propose plusieurs nouvelles fonctionnalités pour couvrir davantage de besoins des utilisateurs, notamment, une vision globale de leur situation financière, un accès

aux informations crédit, aux « e-documents », à l'épargne et aux placements.

■ Promotion de l'activité change manuel

Suite à la réouverture des frontières territoriales au début de l'été 2021, Crédit du Maroc a relancé l'activité change manuel pendant la période estivale en proposant aux clients et non clients un taux à cours bonifié pour l'achat et la vente des billets de banques étrangères. Un cours bonifié a également été proposé aux marocains résidants à l'étranger clients et prospects.

e. Un accompagnement continu des professionnels et agriculteurs

■ Renforcement de la présence de la banque auprès des professions libérales

Crédit du Maroc a lancé un dispositif spécifique sur le marché des professionnels et des agriculteurs, englobant une démarche de prospection uniforme et une approche relationnelle 360° pour un développement de la relation client (vie professionnelle et privée). Ce dispositif s'est également appuyé sur l'animation des partenariats à travers la signature

d'une nouvelle convention en mai auprès du conseil régional des médecins de Rabat-Kenitra.

Par ailleurs, Crédit du Maroc a lancé une campagne visant à renforcer la relation avec la clientèle des professionnels en les accompagnant dans la concrétisation de leurs projets. Ce temps fort s'est appuyé sur l'offre Damane Intelaka, les offres de financement en crédit-bail et les partenariats avec les ordres de métiers.

■ **Un nouveau parcours express de délivrance de cautions domestiques le jour même**

Un nouveau parcours simplifié a été lancé en juillet pour la délivrance des cautions domestiques de marchés permettant d'améliorer l'expérience client et de développer les encours des crédits à court terme de la banque.

■ **Poursuite de l'accompagnement des initiatives entrepreneuriales**

Conscient de l'importance du plan intégré d'accompagnement et de financement des entreprises « Intelaka » lancé par Sa Majesté le Roi Mohamed VI que Dieu l'assiste, Crédit du Maroc a poursuivi son engagement d'accompagner les jeunes entrepreneurs pour les aider à concrétiser leurs projets. Dans ce cadre, Crédit du Maroc a poursuivi sa stratégie de partenariats qui s'est concrétisée par la signature de deux conventions, avec l'ANAPEC le 8 février et avec le CRI Fès-Meknès et l'association Espace Point de Départ (ESPOD)³ le 16 juillet 2021.



Par ailleurs, la mise en place d'un dispositif de suivi et de pilotage resserré de la production Intelaka et la poursuite des animations terrain auprès de l'ensemble des partenaires (organismes publics, incubateurs) a permis au Crédit du Maroc d'octroyer **182 dossiers** Intelaka à fin juin 2021, pour un montant de 108 Mdhs.

■ **Dispositif d'accompagnement des professionnels - TPE - agriculteurs face à la crise du Covid-19**

Crédit du Maroc a poursuivi les actions d'accompagnement en faveur des clients professionnels et TPE en s'appuyant sur le dispositif Damane Relance TPE (**413 dossiers** ont été accordés pour un montant de 194 Mdhs à fin juin 2021) et en leur offrant la possibilité de transformer leurs encours de crédits Damane Oxygène en crédits amortissables avec une durée maximum de 5 ans, dont un différé maximal d'une année.

3. Association marocaine pour la promotion de l'entrepreneuriat féminin

330 dossiers de crédits Damane Oxygène (pour un montant de 97 Mdhs) ont été ainsi transformés en crédit moyen terme.

■ **Accompagnement du programme Intelaka sur le volet assurances**

Sur le volet du développement des entreprises et en totale adhésion avec le programme de promotion de l'investissement dédié aux jeunes entrepreneurs, Crédit du Maroc a poursuivi l'accompagnement des offres Intelaka grâce à des produits d'assurance sur mesure notamment sur le volet de l'assurance décès emprunteur et la multirisque professionnelle.



f. **Crédit du Maroc poursuit son accompagnement de sa clientèle entreprises**

■ **Accompagnement des clients entreprises pour réussir leur relance**

Dans le sillage des mesures lancées en 2020 par le Comité de Veille Economique (CVE) en faveur des entreprises impactées par la crise sanitaire, Crédit du Maroc a reconduit les offres de financement Damane Relance sur les six premiers mois de l'année 2021, en mettant notamment en place les nouvelles mesures d'assouplissement décidées par le CVE.

Cette mobilisation a permis d'octroyer 182 dossiers, en cumulé, pour un volume de 1,3 Mrd dhs à fin juin 2021.



■ Soutien aux entreprises détentrices d'encours Damane Oxygène

Suite à la fin de l'opération Damane Oxygène et l'arrivée à échéance des encours de crédits, Crédit du Maroc a accompagné ses clients désireux de transformer leurs encours en crédits amortissables. C'est ainsi que **114 dossiers** ont fait l'objet d'une transformation en crédits amortissables avec une durée maximum de 5 ans dont un différé maximal d'une année.

■ Mise en place d'une approche sectorielle pour mieux accompagner les clients

Conscient de la spécificité de chaque secteur et de la nécessité d'apporter des réponses adaptées, Crédit du Maroc a poursuivi en 2021 son approche sectorielle ciblée afin de mieux accompagner les différents écosystèmes. Sur le secteur de la santé, Crédit du Maroc a mis en place une campagne majeure appuyée par un dispositif terrain dédié incluant l'organisation d'un webinaire en partenariat avec l'Association Marocaine des Exportateurs (ASMEX) et la conclusion de partenariats avec des acteurs majeurs dont la Fédération Marocaine de l'Innovation et de l'Industrie Pharmaceutique (FMIIP).

Crédit du Maroc et sa filiale Crédit du Maroc Leasing et Factoring ont, par ailleurs, mis en place un dispositif de partenariat avec les principaux fournisseurs de matériel, ce qui a permis d'optimiser le parcours de financement en termes de délais.

■ Accompagnement volontariste des clients dans leur transition énergétique

Dans le sillage des ambitions nationales en matière de transition énergétique, Crédit du Maroc, en partenariat avec la BERD, a lancé à destination de ses clients l'offre Green Value Chain (GVC BERD) afin de soutenir le financement des chaînes de valeurs vertes à destination des PME. Cette solution est dotée d'un package compétitif composé d'un financement des investissements, une assistance technique pour le montage du projet avec une possibilité de subvention. Cette offre a été accompagnée par un dispositif dédié, incluant la formation des équipes terrain, la construction de guides internes et clients et l'animation de l'offre via l'organisation du webinaire « Green value Chain » avec la BERD.

■ Renforcement de la dynamique sur le cash management

Dans le cadre de sa stratégie de développement des solutions cash management, Crédit du Maroc a enrichi sa gamme de trois offres dédiées à sa clientèle entreprise :

- **Swift MT 101** : une solution destinée aux entreprises souhaitant adresser des ordres de virement délocalisés via une autre banque qui est, en général, leur banque principale ou la banque principale de leur maison-mère ;
- **ETEBAC IP** : une solution de télétransmission bancaire sous le protocole ETEBAC IP pour la gestion de comptes ;
- **Carte CDM corporate international** : une carte permettant de couvrir l'ensemble des dépenses professionnelles engagées par les entreprises à l'international.

Par ailleurs, un dispositif d'amélioration continue a été mis en place sur toute l'année 2021, avec notamment la construction des guides dédiés, l'animation et le pilotage de l'activité à travers la construction d'outils de monitoring et l'organisation des réunions (business review) et de visites clients.

■ Maintien de l'élan de Crédit du Maroc sur l'activité à l'international

Afin d'accompagner au mieux les entreprises opérant à l'international, Crédit du Maroc a maintenu son dispositif COMEX avec le lancement d'une campagne de communication et l'animation de l'activité import/export en fil rouge avec un pilotage rapproché.

Par ailleurs, Crédit du Maroc a mis en place un dispositif d'activation dédié à la solution digitalisée cdm etrade avec la promotion de cette solution sur les réseaux sociaux à travers une capsule éducative (plus de 50 000 vues) et l'organisation de visites clients dans le but de faciliter leur acculturation. Enfin, et en partenariat avec l'ASMEX et PORTNET⁴, Crédit du Maroc a organisé un webinaire sous la thématique « transport maritime et crise de la Covid-19, quelles contraintes et quelles solutions ? ».

مصرف المغرب
CRÉDIT DU MAROC
ENTREPRISES

COMMERCE INTERNATIONAL

EXIGEZ LE MEILLEUR,
OPTEZ POUR LA RÉFÉRENCE

RÉALISATION DES DOMICILIATIONS TITRES D'IMPORTATION SOUS 1H
OUVERTURE D'UN CRÉDIT DOCUMENTAIRE ET RÉCEPTION DU SWIFT
D'OUVERTURE SOUS 4H*
TRAITEMENT DES VIREMENTS EMIS À J+1

4. Guichet unique national des procédures du commerce extérieur

1.2. Une organisation commerciale centrée client

a. Crédit du Maroc s'est adapté au quotidien pour accompagner ses clients et répondre aux enjeux de son projet d'entreprise 'Tajdid 2022'

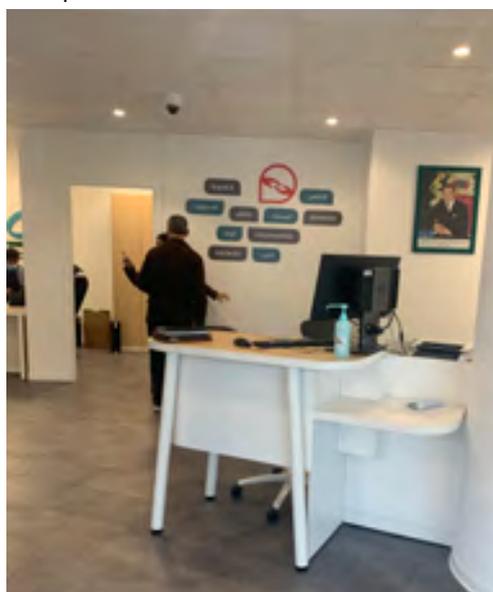
Dans un contexte toujours marqué par la crise sanitaire, Crédit du Maroc a continué à adapter son dispositif en agence afin d'assurer la sécurité de ses clients et de ses collaborateurs tout en garantissant la continuité des activités et la satisfaction client.

La banque a mis en œuvre un ensemble d'actions en réponse aux enjeux du projet d'entreprise 'Tajdid 2022'. Ainsi, l'exercice 2021 a été marqué par :

- une mobilisation en matière d'excellence relationnelle via le lancement de plusieurs dispositifs dont la généralisation de l'IRC (Indice de Recommandation Client) agence permettant d'être à l'écoute des clients, bâtir des plans d'actions en agence et ainsi s'adapter concrètement au quotidien et aux attentes des clients ;
- une proximité accrue avec les clients grâce à la mise en œuvre d'un plan de sollicitation client avec plus de **1 400 000 opportunités** de contacts ayant permis d'écouter et d'accompagner les clients ;
- une dynamique de conquête en mouvement sur 2021 avec une performance retrouvant son niveau de réalisation d'avant crise ;
- une stratégie de collecte permettant l'atteinte des objectifs fixés en la matière ;
- une forte volonté d'accompagner les clients dans la réalisation de leurs projets qui s'est concrétisée par une dynamique du crédit à l'habitat ayant permis la hausse des parts de marché sur l'exercice 2021.

Ces actions, ont été effectuées dans un contexte de forte synergie entre le réseau d'agences et l'ensemble des métiers spécialisés tout en permettant d'améliorer la satisfaction client et de dynamiser l'activité commerciale. En témoigne notamment, le poids croissant des espaces Maskane et de la fenêtre participative Arreda dans la production du crédit habitat, avec respectivement 638 Mdhs et 413 Mdhs débloqués.

Enfin, Crédit du Maroc a poursuivi les différents chantiers de sécurisation de son fonds de commerce pour garantir son développement. Ce sont ainsi plus de **110 000 KYC** clients qui ont été actualisés en 2021. Cette opération, renouvelée chaque année, permet de renforcer la connaissance des clients pour mieux les accompagner sur la durée.



b. Crédit du Maroc a accéléré son programme de transformation vers un nouveau modèle de distribution baptisé 'Tahfiz'



Le programme Tahfiz, une des quatre fondations du projet d'entreprise 'Tajdid 2022', est pleinement entré en 2021 dans sa phase opérationnelle. Cette étape essentielle de la transformation engagée par Crédit du Maroc s'est traduite par la mise en

œuvre des premières évolutions majeures de reconfiguration du réseau, de revue des métiers, de refonte des processus pour plus d'efficacité commerciale et opérationnelle. Ces évolutions majeures ont également concerné le parcours client et collaborateur dans le cadre d'une symétrie des attentions et dans une recherche constante de l'amélioration de la satisfaction client.

En effet, une nouvelle organisation distributive a été mise en place dans le but de faire évoluer les métiers et l'organisation commerciale vers un modèle orienté conseil, expertise et excellence relationnelle et managériale. Ce nouveau modèle distributif se traduit par trois principaux changements, à savoir :

- la reconfiguration du réseau d'agences avec des groupes de taille critique tout en respectant la contrainte de proximité géographique et la capacité à manager ;
- la création de nouveaux métiers afin de servir encore mieux les clients professionnels et de sécuriser le fonctionnement des agences ;
- la réorganisation des directions régionales et des directions de groupes d'agences.

En parallèle, les travaux de transformation physique des agences ont démarré avec des modèles d'agences plus attractifs, offrant de meilleures conditions d'accueil et de service pour les clients, traduisant parfaitement l'ambition d'être la banque préférée de ses clients et de rejoindre le top 3 des banques en termes de recommandation client à horizon 2023.

1.3 La satisfaction client au cœur de l'ambition de Crédit du Maroc

Crédit du Maroc a poursuivi sa mobilisation en 2021 au service de ses clients à travers la concrétisation de plusieurs chantiers qui s'inscrivent dans sa feuille de route de la satisfaction client. Cette dernière s'articule autour des 3 axes majeurs suivants :

- piloter par la satisfaction client à travers la mesure de la voix du client et l'optimisation de ses parcours ;
- déployer des dispositifs zéro irritant pour atteindre l'excellence opérationnelle ;
- ancrer la culture client au niveau de la banque.

a. Axe 1 : piloter par la satisfaction client

Les clients sont au cœur de la Raison d'Être de Crédit du Maroc, de ses activités et de ses opérations. C'est ainsi que leur satisfaction constitue l'un des piliers du projet d'entreprise 'Tajdid 2022'.



Dans le cadre de l'optimisation continue de l'expérience de ses clients, la banque a déployé un ensemble de mesures s'inscrivant dans un dispositif d'écoute client complet qui vise à mesurer la satisfaction client au niveau de l'ensemble des points de contact.

■ IRC stratégique – particuliers

À l'instar des années précédentes, Crédit du Maroc a réalisé sa mesure annuelle de l'IRC stratégique.

Cette enquête a pour objectif d'identifier le potentiel d'attractivité de la banque à travers le niveau de recommandation. Elle se base sur une enquête terrain, réalisée en face-à-face auprès de milliers de clients, pour déterminer les promoteurs et les détracteurs.

Malgré un contexte atypique lié à la crise sanitaire, Crédit du Maroc a globalement consolidé sa position en affichant un IRC en légère évolution par rapport à 2020, se distinguant par une baisse importante du nombre de clients détracteurs.

Cette étude a également mis en exergue la progression significative sur près de trente domaines dans lesquels Crédit du Maroc se classe désormais en première position. Il s'agit notamment de la transparence, la rapidité de réponse, l'adéquation des produits et services proposés.

En parallèle de l'IRC stratégique, Crédit du Maroc a lancé un ensemble d'enquêtes événements en 2021 :

• Entrée en relation

L'enquête « entrée en relation », réalisée au quatrième trimestre 2021, s'inscrit comme l'un des leviers du chantier d'optimisation

du parcours « entrée en relation » des clients particuliers. Elle a pour principal objectif de livrer une expérience engageante et surtout mémorable pour les clients.

Cette étude a fait ressortir un IRC largement positif avec 65 % d'intention de recommandation.

Une expérience globalement satisfaisante avec un taux de satisfaction global de **86 %**.

La qualité de service ainsi que la confiance en la banque sont les deux raisons majeures citées qui ont encouragé les clients à entretenir la relation avec Crédit du Maroc.

• Habitat

Crédit du Maroc a lancé en 2021 sa 2^{ème} édition de l'IRC Habitat, qui a pour objectif de mesurer la satisfaction des clients au niveau de toutes les étapes du parcours d'obtention du crédit immobilier.

Cette étude a fait ressortir les principaux enseignements suivants :

- un IRC fortement positif ;
- un taux de satisfaction de **81 %** ;
- plus des 2/3 des clients interrogés sont des « promoteurs ».

Ces résultats reflètent la satisfaction des clients sur plusieurs niveaux : l'excellence relationnelle du personnel, la communication et le suivi tout au long du parcours, la compétitivité des taux ainsi que le délai de déblocage.

Crédit du Maroc a par ailleurs engagé un ensemble de projets visant à optimiser l'effort client et réduire davantage les délais.

• IRC agence

L'année 2021 a marqué la généralisation du dispositif d'écoute de l'IRC agence au niveau de tout le réseau retail de Crédit du Maroc.

Cette mesure vise à comprendre, anticiper et satisfaire les attentes des clients en captant leur expérience réelle suite à leur déplacement en agence.

Il s'agit d'une occasion pour recueillir leur retour par rapport aux services de leurs agences, ainsi que leurs suggestions d'amélioration. En fonction des retours des clients, chaque agence établit son propre plan d'actions et procède au rappel systématique des clients détracteurs.

Des actions d'animation et de pilotage ont été déployées tout au long de l'année pour assurer les meilleurs résultats de ce dispositif.

• Mobilité bancaire

Dans le cadre du Nouveau Modèle de Distribution « Tahfiz » et afin d'accompagner les clients dans le processus de mobilité bancaire, Crédit du Maroc a lancé en 2021 deux mesures d'IRC auprès des clients concernés par un transfert vers une autre agence du fait de la fermeture de leur agence.

Ces enquêtes ont pour objectif d'évaluer le niveau de satisfaction des clients quant à leur parcours de changement d'agence, d'identifier les irritants sur ce parcours et de recueillir les leviers d'amélioration à apporter à ce processus.

Les deux mesures ont fait ressortir un IRC positif. Les clients sont globalement satisfaits par rapport au processus avec une nette amélioration du taux de satisfaction moyen.

L'excellence relationnelle des conseillers ressort, de nouveau, comme véritable levier de satisfaction.

• Réclamations

Chaque trimestre, Crédit du Maroc lance son IRC réclamations, véritable baromètre de la satisfaction client.

La dernière mesure fait ressortir un IRC en évolution de **+20 points**, fruit de la mobilisation des équipes internes et du déploiement de plusieurs correctifs.

A noter que toutes les entités de traitement de la banque ont mobilisé leurs efforts pour la prise en charge des réclamations des clients dans les délais impartis.

Crédit du Maroc affiche un taux de respect des délais de traitement réglementaires de 99 % et a établi un plan d'actions sur 2022 qui prévoit l'amélioration de la communication envers ses clients.

b. Axe 2 : déployer des dispositifs zéro irritant pour atteindre l'excellence opérationnelle

L'année 2021 a également été marquée par un avancement sur l'éradication des irritants clients, une des priorités du projet d'entreprise 'Tajdid 2022'.

L'optimisation des processus internes et la digitalisation des outils de suivi n'ont pas tardé à porter leurs fruits. En effet, près de la moitié du stock des irritants identifiés a été résolue en 2021, marquant ainsi une bonne dynamique, en rupture avec les années précédentes.

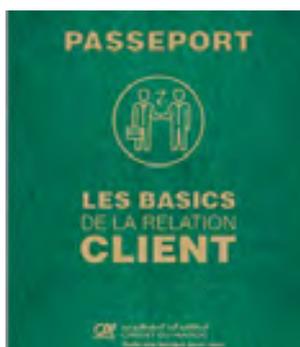
c. Axe 3 : ancrer la culture client

Dans une démarche d'ancrage de la culture client, Crédit du Maroc a déployé en 2021 son passeport des basics de la relation client pour professionnaliser et homogénéiser les pratiques de Crédit du Maroc autour de l'excellence relationnelle et opérationnelle.

Adressé à chaque collaborateur du réseau, le passeport des basics de la relation client reprend les postures :

- relationnelles qui permettent d'améliorer l'expérience client, en agence ou par téléphone ;
- opérationnelles qui permettent de gérer efficacement l'activité commerciale et mieux satisfaire le client.

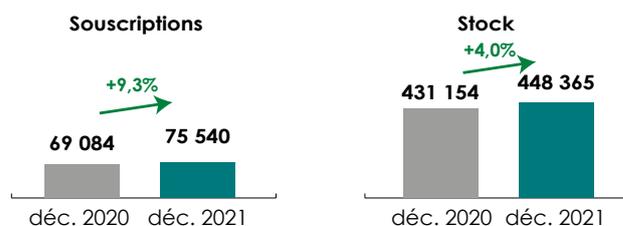
Le passeport des basics de la relation client profite d'une animation et d'un suivi mensuels à travers des indicateurs de performance dédiés pour mesurer l'efficacité du dispositif.



1.4 Performances de la banque au quotidien et à distance

a. Cartes : une bonne progression de la production et du stock

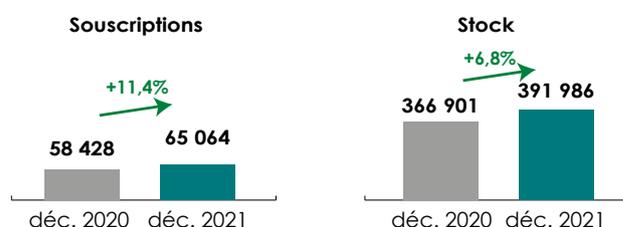
Au terme de l'exercice 2021, le stock des cartes affiche une hausse de 4 %. Cette progression est portée par les cartes Silver (+ 22 %), E-buy (+ 9 %), Tawfir (+ 8 %), Titanium (+ 5 %) et Cdm Pass (+ 2 %).



Pour leur part, les souscriptions de cartes affichent un accroissement de 9,3 %. Dans ce sens, le taux d'activité des cartes atteint un niveau de 31,9 %, nettement au-dessus du marché (25,4 %). Le nombre mensuel de transactions par carte active, quant à lui, se positionne à 6,2 contre 4,9 pour le marché. De surcroît, le panier moyen se situe, pour Crédit du Maroc, à 406 dhs contre 367 dhs pour le marché.

Au niveau de l'usage, le volume des paiements par carte a progressé de 20,7 %. De son côté, le e-commerce de Crédit du Maroc a connu une progression de 25,2 %.

b. Packages : une dynamique favorable de l'équipement en packages



Au terme de l'exercice 2021, le stock des packages a enregistré une hausse de 6,8 % tirée principalement par les packages : Mozaïc destiné aux jeunes actifs (+18 %), Pro global business (+26 %) et Global plus (+9 %).

Par ailleurs, Crédit du Maroc enregistre une bonne dynamique de l'équipement en packages qui progresse de 11,4 % en 2021, traduisant les efforts de l'ensemble des dispositifs d'équipement mis en place avec près de **8 000 clients** principalisés à fin 2021.

c. Une croissance remarquable des transactions digitales favorisée par l'enrichissement des services et la refonte de la banque en ligne

L'activité marketing digitale a connu une forte croissance en 2021 en parfait alignement avec les orientations stratégiques de la banque sur le digital.

Les efforts déployés dans ce sens ont permis de proposer une offre de services et une expérience client aux standards du marché.

E/Mobile banking

A fin 2021, la part des clients équipés par MyCDM a atteint **71 % du parc** dont 30 % utilisent le service transactionnel. Les transactions réalisées via la banque en ligne ont progressé de **201 %** vs 2020. Cette performance est liée à la mise à niveau du service de banque en ligne en termes de contractualisation et de tarification.

L'année 2021 a été marquée par le lancement de 3 nouveautés :

- le service Fatourati Mobile couvrant plus d'une quarantaine de facturiers ;
- un enrichissement des fonctionnalités offertes par l'application mobile ;
- une nouvelle version web de la banque en ligne : www.mycdm.ma

Centre de Relations Client



L'année 2021 a été marquée par une augmentation du volume de leads digitaux transitant par le canal centre de relations client (CRC) en lien avec la croissance des actions de marketing digitale.

Le flux des appels entrants a baissé de 7 % vs 2020 et a enregistré une évolution

de **39 %** en comparaison avec l'année de référence 2019.

Une nette amélioration des taux de succès⁵ a également été enregistrée sur le traitement des opportunités de contact et l'enrichissement du plan de sollicitation client CRC.

Audience et leads sites Crédit du Maroc

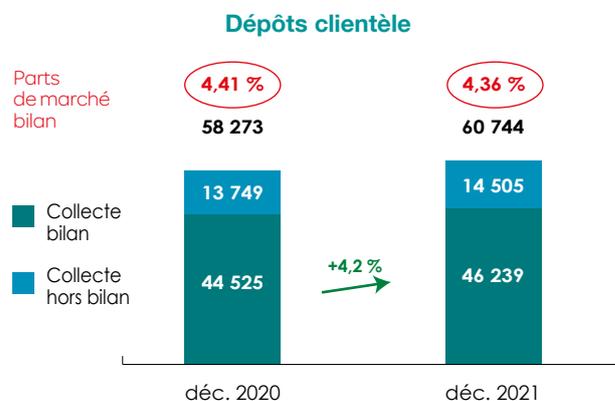
L'année 2021 a été marquée par la mise en œuvre d'une nouvelle stratégie d'acquisition digitale couvrant les principaux univers de besoins du périmètre retail. Un nouveau parcours digital pour le crédit à la consommation proposant des offres variées et différenciées a été mis en marché afin d'accompagner les prospects et les clients dans leurs projets.

Les principaux indicateurs de performance liés à cette activité ont enregistré une nette croissance comparativement avec l'année 2020 :

- nombre de visiteurs uniques des sites web CDM : **+53 %** ;
- volume d'opportunités digitales : **+373 %** ;
- nombre d'entrées en relation digitales : **+26 %**.

1.5 Développement du financement et de l'épargne

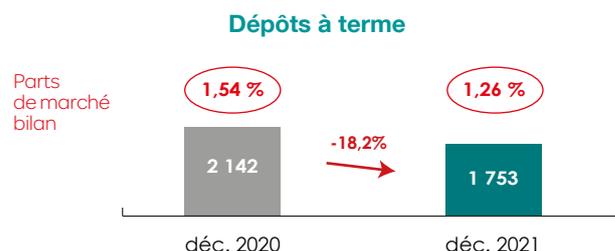
a. Dépôts de la clientèle : une progression de 4,2 % portée essentiellement par les ressources à vue



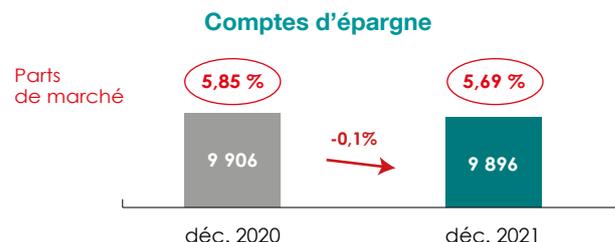
Crédit du Maroc affiche une progression des ressources bilan de 3,9 %, à 46 239 Mdhs, à fin décembre 2021, profitant de l'orientation positive des ressources à vue qui augmentent de 7 % tirée par les deux réseaux corporate et retail.



Les dépôts à terme enregistrent un repli de 18,2 % résultant d'une politique de diversification des solutions d'épargne proposées aux clients.



Pour leur part, les comptes d'épargne se stabilisent, s'appuyant sur le dispositif de conseil des rendez-vous d'épargne.



5. Le taux de succès correspond à la transformation des opportunités en réalisations commerciales suite aux contacts CRC

Les ressources hors bilan connaissent une évolution favorable de 5,5 % profitant d'une dynamique de l'activité des OPCVM, qui enregistre une croissance de 5,9 %, supérieure à celle du marché. La part de marché OPCVM affiche en conséquence une hausse de 14 points de base à fin décembre 2021.

OPCVM



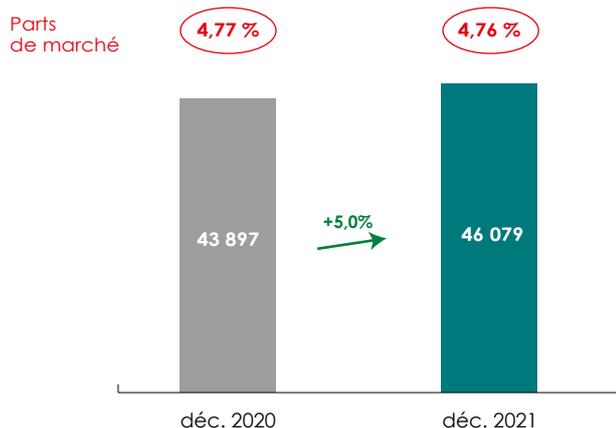
L'assurance-vie enregistre une performance de 4,7 %, soit un niveau de collecte d'assurance-vie proche de celui d'avant crise.

Assurance-vie



b. Crédits clientèle : une croissance des emplois de 5 % tirée par une progression des crédits habitat, trésorerie et équipement

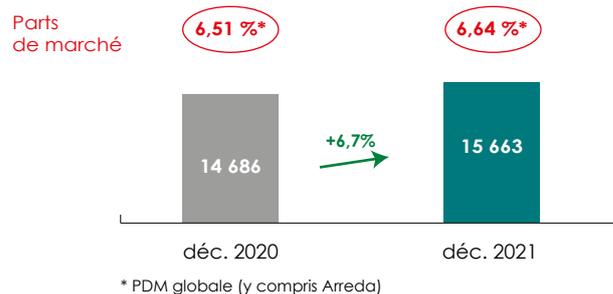
Crédits clientèle



Les crédits à la clientèle enregistrent une progression de 5 %. Cependant la part de marché globale de Crédit du Maroc affiche un recul d'un point de base à 4,76 %.

Par ailleurs, les encours des crédits habitat enregistrent une hausse de 6,8 % avec une amélioration de la part de marché de 13 points de base. A noter que la part de marché d'Arreda gagne 210 points.

Habitat



La part de marché sur le crédit à la consommation recule de 32 points de base pour s'établir à 6,61 %.

Crédit à la consommation



S'agissant du segment des entreprises, Crédit du Maroc enregistre une nette progression sur les crédits à court terme de 6,9 % portée par l'intensité commerciale du réseau corporate appuyée par la nouvelle organisation mise en place en 2021. La part de marché des crédits à court terme enregistre une baisse de 25 points de base à fin 2021.

Crédits court terme



Les crédits d'équipement, quant à eux, enregistrent une hausse de 22 points de base dans un contexte toujours marqué par un recul des investissements.

Crédits d'équipement



Par ailleurs, les crédits à la promotion immobilière enregistrent une baisse de 25 points de base, dans un marché qui recule de 4,4 %.

Promotion immobilière



2. La bancassurance



Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue de l'expérience client, la filière bancassurance a réalisé deux avancées majeures en 2021 : la revue du processus d'acceptation médicale de l'assurance décès-emprunteur (dont l'objectif est d'accompagner l'amélioration du parcours habitant) et la dématérialisation du processus d'expertise pour les sinistres multirisques habitation afin de réduire les délais de traitement.

■ Activité en 2021

La reprise de l'activité bancassurance s'est confirmée sur l'année 2021.

Ainsi, la production annuelle des contrats progresse de **33,5 %** sur l'année 2021. Les primes et les commissions évoluent respectivement de 11,3 % et 7,1 % et profitent principalement de la performance de la branche « épargne ».

Un éclairage sur les performances de chaque gamme de produits est présentée ci-dessous.

■ Assurance Décès-emprunteur

La branche « assurance décès emprunteur » affiche une production en hausse de **23,2 %** sur l'année 2021 en lien avec la progression de la production des crédits bancaires, notamment des crédits à l'habitat et à la consommation.

Cette branche fait l'objet d'un suivi rapproché pour une optimisation continue des parcours clients sur le volet acceptation médicale et pour une meilleure couverture des risques.

■ Assistance

La branche « assistance » affiche une production en évolution de 2,7 %, freinée par le contexte sanitaire et par les restrictions des voyages à l'étranger.

■ Epargne

La branche « épargne » a enregistré une collecte de 615 Mdhs sur l'année 2021 en hausse de 15 % par rapport à 2020. Elle reste néanmoins inférieure à la collecte de l'année 2019.

■ Difficultés et perspectives d'avenir

Le développement de la bancassurance s'inscrit pleinement dans le projet d'entreprise 'Tajdid 2022' avec le choix d'ériger et de renforcer « l'assurance » en tant que deuxième métier de la banque

A cet effet, la banque met en place les moyens et l'expertise nécessaires pour améliorer l'expérience client sur l'ensemble des parcours et moments clés : souscription, gestion des contrats, gestion des sinistres, etc.

3. La finance participative



L'année 2021 a été marquée par l'optimisation et la dématérialisation du processus Mourabaha qui a permis d'améliorer l'expérience client en termes de délais d'octroi et de déblocage.

Par ailleurs, afin d'accompagner les enjeux de conquête et de développement de la collecte, les dispositifs de pilotage et d'animation commerciale ont été resserrés et renforcés.

a. Une accélération du développement du fonds de commerce et de la collecte

La production des comptes a marqué une accélération en 2021 par rapport à l'année précédente.

La collecte s'est inscrite dans la même dynamique ce dernier trimestre profitant de l'accroissement de la base des clients et de la domiciliation des revenus et des avoirs. Dans ce contexte, la part de marché ressources s'améliore de **50 points de base** par rapport à 2020 pour s'établir à 1,5 %.

b. Une montée en puissance du financement de l'habitat

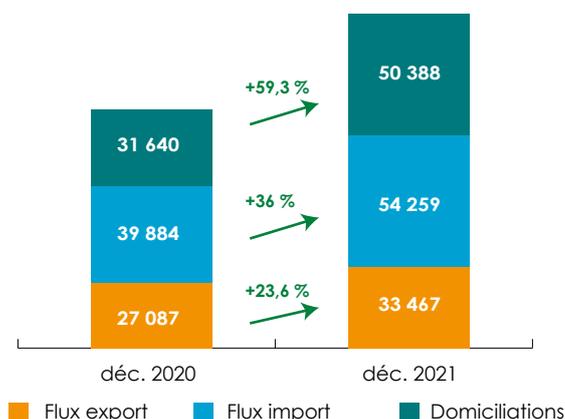
Le financement de l'habitat poursuit sa forte croissance et adresse toujours **80 % de nouveaux clients**. Ainsi, la production progresse de 56 % et les encours de 90 % en 2021. La part de marché du financement de l'habitat s'améliore significativement de 216 points de base par rapport à 2020 pour s'établir à 7,2 %.

4. Le commerce international

■ Activité export

Crédit du Maroc a enregistré des volumes d'exportation en hausse de **23,6 % en capitaux** et de 2,3 % en nombre d'opérations reçues par les clients à fin décembre 2021 contre 23,5 % pour le marché marocain (hors recettes de voyages).

Flux commerce extérieur en Mdhs



Dans ce sens, le marché de la grande entreprise, représentant 69 % du total export de Crédit du Maroc, a progressé de 31,5 %.

Les volumes à l'export des centres d'affaires et du réseau se sont améliorés, pour leur part, de 6,4 % et 13,8 %.

En annulant l'effet de base 2020, l'activité export corporate s'accroît de 3,5 % par rapport à l'année 2019.

■ Activité import

S'agissant de l'import, les volumes traités par la banque se sont accrus de 36 % en capitaux et de 2,6 % en nombre surperformant ainsi le marché marocain qui évolue de 24,2 % à fin décembre 2021.

Cette performance, est principalement tirée par les flux de la grande entreprise (71 % du total import) qui ont augmenté de 41,7 %, suivis des flux des centres d'affaires et du réseau retail qui progressent respectivement de 25,7 % et de 18,5 %.

5. Le leasing et factoring



Crédit du Maroc Leasing et Factoring accompagne la croissance de l'activité des clients en synergie avec le réseau de Crédit du Maroc. Les efforts continus de la filiale se sont poursuivis durant l'exercice 2021 avec une nette avancée en termes de qualité de service et de maîtrise des opérations.

a. Activité Factoring

L'activité factoring affiche de bonnes performances en 2021. En témoigne la continuité depuis 3 ans d'un taux d'attrition nul, favorisé par le maintien d'une haute quotité de financement des factures. Ce dynamisme est redevable à la bonne gestion des encours et la performance du recouvrement à travers la réduction du délai moyen de paiement à 99 jours contre 111 jours en 2020.

■ Activité en 2021

Le chiffre d'affaires factoring se présente en hausse de **13 %** sur l'exercice malgré le ralentissement enregistré durant le premier semestre 2021 de 29 %. Cette progression a été portée par la dynamique commerciale à l'origine d'un accroissement

Chiffre d'affaires factoré (Mdhs)



Encours financés (Mdhs)



du nombre de nouveaux contrats (22 %) et d'une production nouvelle équivalente à 14 % du chiffre d'affaires.

En termes d'encours, la dynamique enregistrée sur le dernier trimestre a favorisé l'augmentation de 26 % de l'encours financé par rapport à 2020.

Pour sa part, le chiffre d'affaires additionnel du stock des dossiers vivants s'est amélioré de 4 %.

■ Difficultés et perspectives

Malgré le contexte de crise, l'activité factoring présente des perspectives commerciales et financières ambitieuses, portées notamment par (i) le projet d'élargissement de la gamme de produits à travers la mise en marché prévue en 2022 de 2 nouveaux produits destinés à la grande clientèle et aux zones d'accélération industrielle et (ii) un renforcement des synergies avec Crédit du Maroc.

b. Activité leasing

■ Activité en 2021

Production (Mdhs)



Capital restant dû (Mdhs)



L'année 2021 a été marquée par la reprise de l'activité leasing avec un rythme accéléré au dernier trimestre. Cette performance est redevable notamment à la mobilisation des équipes au service des clients et à la bonne synergie avec les équipes commerciales de Crédit du Maroc.

A cet effet, la production à fin 2021 a évolué de **39 %** tirée par une forte progression du crédit-bail immobilier.

■ Difficultés et perspectives

L'activité leasing est directement impactée par les répercussions de la crise sanitaire dont notamment, les tensions accrues sur les chaînes d'approvisionnement. Dans ce contexte, la priorité absolue est de mieux accompagner les clients dans la réalisation de leurs projets et de leur apporter les solutions de financement adéquates et le conseil nécessaire. A cet effet, une attention particulière sera accordée en 2022 à la qualité de service rendue aux clients.

6. L'activité offshore



Crédit du Maroc International est positionnée en tant que banque conseil et partenaire des entreprises multinationales opérant dans les zones d'accélération industrielle. Elle bénéficie des synergies avec Crédit du Maroc, banque onshore et plus globalement avec la maison-mère le Groupe Crédit Agricole France.

La filiale est installée à Tanger et couvre les 11 principales zones d'accélération industrielle en activité au Maroc. Celles-ci regroupent plus de 650 sociétés à prédominance dans le secteur automobile avec plus de 110 000 postes d'emplois.

Elle met à la disposition de la clientèle une offre de produits et services adaptée à leurs besoins en cash management et en investissement. Elle accompagne, notamment, les sociétés clientes du Groupe lors de leurs implantations dans les zones d'accélération industrielle au Maroc.

La filiale joue également un rôle clé dans le développement des écosystèmes stratégiques pour Crédit du Maroc et promus par le Maroc, notamment les secteurs automobile et aéronautique.

■ Activité en 2021

L'année 2021 a connu une évolution notable des encours des opérations forfaiting et des volumes de change en devises. En revanche, les crédits d'investissement ont connu un ralentissement dû à une conjoncture difficile dans les secteurs de l'automobile et de l'aéronautique.

■ Difficultés et perspectives

L'année 2021 a été marquée par une lente reprise de l'économie nationale et une poursuite des restrictions sanitaires.

En effet, ces facteurs ont engendré une perturbation au niveau des chaînes d'approvisionnement mondiales menant à une pénurie, sans précédent, des puces semi-conducteurs qui freine le développement du secteur automobile, principal client de la banque offshore.

C'est dans ce contexte que Crédit du Maroc International a fait de l'accompagnement des clients une priorité absolue en 2022, visant à leur apporter des solutions adéquates et à accompagner la reprise aussi bien de l'activité des équipementiers déjà implantés au Maroc, que des nouvelles installations dans les zones d'accélération industrielle.

■ Investissements

L'année 2021 a été marquée par une avancée notable du projet de déploiement d'un nouveau système d'information pour la filiale. Ce projet est entré dans une phase d'essai avant son lancement prévu pour début 2022. Cet investissement qui permettra d'améliorer l'efficacité des processus et la satisfaction client, ouvrira également la perspective du lancement de l'activité factoring en devises.

7. La gestion de patrimoine



Au titre de l'année 2021, l'activité « placements collectifs » est restée résiliente malgré la prolongation du contexte de crise sanitaire.

■ Activité en 2021

Dans ce contexte, l'encours moyen de Crédit du Maroc Patrimoine ressort en progression de **18,6 %** à fin décembre 2021, porté principalement par la performance de la banque privée et des clients institutionnels, et génère ainsi une hausse de 9,6 % du PNB global de l'activité.

De son côté, la part de marché de la filiale maintient sa tendance haussière sur les deux dernières années et gagne **14 points de base**, notamment grâce à la performance des fonds « obligataires court terme » et les fonds « actions ».

Sur le volet offre, l'année 2021 a été marquée par le lancement de l'offre « épargne programmée » permettant de faciliter l'accès à l'épargne en OPCVM.

■ Marché « retail »

L'activité des placement collectifs sur le marché retail affiche une performance soutenue avec une hausse de 28,5 % des encours moyens principalement portée par la banque privée. Cette dernière enregistre une hausse de 23,4 % des encours moyens sur l'année 2021.

■ Marché « entreprises »

L'encours moyen OPCVM du marché des grandes entreprises est en progression de 14,0 % à fin décembre 2021 et profite principalement de la performance observée sur la clientèle des entreprises publiques et des clients institutionnels.

De leur côté, les encours du marché de la petite et moyenne entreprise ressortent en évolution de 4,6 % sur l'année 2021.

■ Difficultés et perspectives

L'activité « placements collectifs en OPCVM » s'inscrit dans une trajectoire de développement ambitieuse en partenariat avec Wafa Gestion et s'appuiera sur l'ancrage de l'activité par la formation continue des collaborateurs des réseaux, le développement de nouvelles offres d'assurance-vie en unités de comptes et le déploiement effectif de l'offre « épargne programmée ».

1. Une transformation en profondeur au travers des 4 fondations

L'installation des "fondations" de Crédit du Maroc est l'une des 5 orientations stratégiques du projet d'entreprise 'Tajdid 2022'. Elle est constituée de 4 grands programmes qui sont au cœur du projet d'entreprise : la transformation du système d'information baptisé 'Ocsigen', la construction du nouveau siège 'Les Arènes', l'installation du nouveau modèle de distribution 'Tahfiz' et l'accélération sur le digital.

En 2021, 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'information en dotant Crédit du Maroc d'un nouveau système d'information bancaire moderne, fiable, sécurisé et robuste. 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.

Plusieurs réalisations ont marqué l'année 2021, dont notamment :

- pour la brique 'core banking system' et poste de travail : la définition de l'infrastructure cible et de l'architecture applicative, ainsi que le lancement de la conception détaillée et du chantier de migration ;
- pour la brique S.I. Crédit et Comptabilité, la finalisation de la conception détaillée du système d'information crédit et le cadrage du chantier de refonte de la comptabilité leasing.

■ Les Arènes

Symbole du renouveau de Crédit du Maroc, le nouveau siège « Les Arènes », en plein centre de Casablanca, vise à

travers son architecture et ses aménagements à développer davantage les synergies entre les métiers au profit du client, à améliorer l'expérience collaborateur et à ancrer l'image d'une banque moderne et citoyenne.

En 2021, la structure du bâtiment en termes de gros œuvres et de façade a été finalisée, les aménagements des espaces ont été arrêtés et les travaux préparatoires et organisationnels pour l'opérationnalisation du site et le déménagement ont d'ores et déjà été entamés.

■ Tahfiz

Ce programme a pour but d'installer le nouveau modèle de distribution. Il vise à changer profondément la manière d'interagir avec les clients et la façon de travailler en agence.

En 2021, de nombreux jalons ont été franchis, notamment :

- le déploiement d'un nouveau processus automatisé favorisant la mobilité des clients ;
- la mise en place d'une nouvelle organisation distributive avec la création de nouveaux métiers et la reconfiguration du réseau avec un recentrage sur les missions prioritaires des managers du réseau autour de l'excellence relationnelle et du management des équipes ;
- la transformation des agences pilotes au nouveau concept « Nouveau Modèle d'Agence » et l'ouverture effective de la première agence (Fraternité) sous le format « libre-service bancaire ».

■ L'accélération sur le digital

Crédit du Maroc a entamé en 2021 son processus de transformation digitale et les travaux de revue de son modèle organisationnel digital, visant à transformer de manière significative et durable l'expérience client et l'efficacité opérationnelle.

En 2021, une nouvelle feuille de route digitale 2021 – 2023 couvrant les marchés retail et corporate a vu le jour. A cet effet, Crédit du Maroc s'est focalisé sur deux axes principaux : l'amélioration des processus et la mise en place d'un socle technologique performant.

Les principaux jalons franchis concernent l'enrichissement des solutions digitales à travers la revue de l'expérience client sur les canaux web et mobiles (enrichissement des fonctionnalités, ajout de services, ergonomie, etc.)

La banque a notamment opéré une mutation dans les modes de travail des collaborateurs, via la mise en place d'outils collaboratifs et des actions de sensibilisation pour favoriser l'adoption des méthodologies agiles dans la gestion des projets.



2. Les investissements IT et les projets de transformation

Les réalisations de l'année 2021 témoignent du maintien de la forte dynamique de transformation, de modernisation et de sécurisation des Systèmes d'Information de Crédit du Maroc, dans le but de gagner en efficacité opérationnelle, de répondre aux besoins des clients et de relever les défis de la banque.

Dans ce sens, l'année 2021 a été marquée par le déploiement de plusieurs grands projets, l'accélération des grands programmes de transformation ainsi qu'une nette amélioration de la qualité des services rendus aux collaborateurs et aux clients.

a. Une dynamique de transformation maintenue

L'année 2021 a été marquée par une avancée sur différents chantiers, du programme de sécurisation du Système d'Information, qui a pour objectif de maîtriser les risques SI et de fiabiliser les services IT, notamment, la finalisation de plusieurs actions permettant d'améliorer l'efficacité de la production IT, sécuriser le système monétique, renforcer la proximité et l'écoute des agences et stabiliser les solutions digitales de la banque.



Par ailleurs, plusieurs actions ont été réalisées pour le développement des services offerts aux clients, l'industrialisation des processus et l'amélioration de l'expérience client, dont :

- la mise en place d'une externalisation efficace et proactive de certaines prestations informatiques ;
- la remise aux normes de la brique centrale de l'écosystème monétique qui permet de gérer la sécurité des cartes bancaires des clients ;
- la mise en place d'un dispositif d'écoute et de co-management entre la direction des systèmes d'information du groupe et le réseau d'agences ;
- la stabilisation de l'architecture digitale...

b. Plusieurs réalisations au service des métiers

En synergie avec les différentes lignes métiers, l'année 2021 atteste de l'aboutissement de nombreux projets structurants, notamment :

- la mise en place d'un dispositif automatisé permettant le traitement des demandes de main levée pour l'ensemble des engagements de la banque et visant à se conformer aux

modalités de la directive de Bank Al-Maghrib et à offrir une meilleure expérience client ;

- la mise à disposition des clients corporate d'une nouvelle plateforme l'ETEBAC-IP (échange télématique banque-client) palliant l'obsolescence de l'ancien système et permettant ainsi la mise en place d'un canal sécurisé et standardisé pour la transmission des relevés clients ;
- le déploiement d'un processus de gestion des entrées en relation automatisé de bout en bout qui a pour objectif de simplifier et de sécuriser le processus conformément aux exigences du régulateur.

Par ailleurs, d'autres projets structurants ont été lancés à l'image des projets d'authentification forte permettant une gestion du processus d'authentification dans la validation des transactions de la clientèle corporate, les projets de la gestion du e-KYC (Know Your Customer) et le projet de signature électronique à distance du parcours d'entrée en relation destiné à la clientèle retail.

c. Une optimisation continue du fonctionnement du Système d'Information

Crédit du Maroc a mis en place plusieurs initiatives au cours de l'année 2021 ciblant l'optimisation du fonctionnement du Système d'Information et l'amélioration des services de support utilisateurs, matérialisées par :

- une progression continue des accords de niveau de service 'Service Level Agreement' (SLA) pour tous les métiers, grâce aux ajustements organisationnels opérés ;
- un niveau d'obsolescence en amélioration continue grâce aux efforts de remédiation en cours. Les investissements opérés ont permis de baisser le taux d'obsolescence et d'atteindre ainsi un niveau en deçà de la cible fixée pour l'année 2021 ;
- une mise à niveau de la supervision des systèmes avec le renfort et l'outillage de la supervision technique et la mise en place de la supervision applicative (en phase pilote) ;
- une augmentation des capacités de l'infrastructure centrale ayant permis de réduire considérablement le taux de saturation des plateformes serveurs.



d. Dématérialisation, vers une workplace « zéro papier »

Le projet de gestion des documents physiques, lancé en avril 2020, a pour objet de réduire la production, le stockage et le flux des documents physiques dans une optique zéro papier et dans un but d'amélioration des conditions de travail.

Ce chantier permettra d'identifier et de mettre en place des solutions de dématérialisation permettant d'obtenir des gains rapides avant la mise en place du nouveau système d'information. L'objectif étant d'améliorer l'efficacité opérationnelle des équipes et de préparer les prérequis nécessaires pour atteindre les objectifs fixés par le programme du nouveau siège « Les Arènes ».

La phase de diagnostic a été finalisée en décembre 2021 avec l'identification d'une cinquantaine d'initiatives à mettre en place avant le déménagement, allant de la numérisation avec la gestion électronique des documents, à l'externalisation des traitements, en passant par l'optimisation des processus, etc.

e. Renouvellement de la flotte mobile

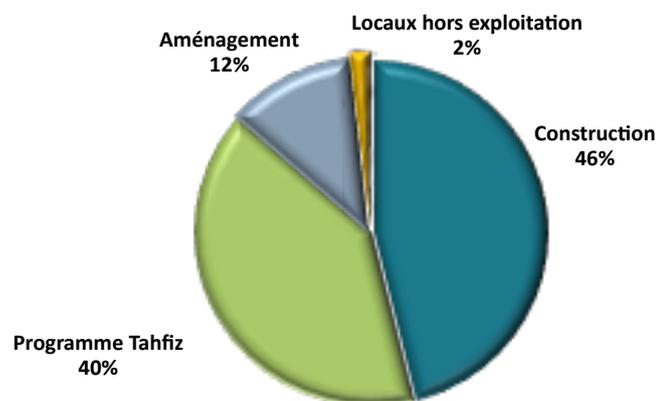
Le renouvellement du parc de la flotte mobile de Crédit du Maroc porte un enjeu majeur de renforcement de la collaboration et d'équipement de nouveaux profils en agence dans un contexte de travail en hybride.

Cette action a permis à la banque de renforcer la joignabilité au service de l'excellence relationnelle.

3. Les investissements immobiliers

Des investissements de l'ordre de 47,3 Mdhs à fin décembre 2021 contre 46,4 Mdhs en 2020 ont été réalisés. Ces investissements ont porté sur 4 natures de projets :

Répartition du budget en 2021



a. 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 de Crédit du Maroc et de veiller au bien-être et au confort des collaborateurs. Les projets de construction de l'année 2021 ont porté sur :

- l'acquisition et l'aménagement de la nouvelle direction régionale de Marrakech située sur le site M Avenue pour un budget global de 10,9 Mdhs dont 3,5 Mdhs engagés en 2021. Le site hébergera une agence, la direction du groupe, la direction régionale, le centre d'affaires ainsi que la banque privée.
- la construction en cours de la direction régionale Est pour un budget global de 40 Mdhs, dont 18,3 Mdhs engagés en 2021. Le site permettra d'héberger une agence, la direction régionale ainsi que les métiers spécialisés.

b. Transformation physique des agences selon un nouveau concept d'agence

Les investissements portant sur la mise en place du nouveau concept d'agence, qui s'inscrit dans le cadre du programme 'Tahfiz', sont de l'ordre de 19,1 Mdhs en 2021. Ils ont concerné la réalisation de sites pilotes visant le déploiement de plusieurs formats d'agence avec une nouvelle façade, des nouveaux espaces de travail qui se veulent plus collaboratifs et des parcours clients adaptés et favorisant l'excellence relationnelle, un mobilier en rupture avec l'existant ainsi que des espaces de libres services bancaires développant l'autonomie des clients.

c. Les travaux d'aménagement

Les travaux d'aménagement ont porté sur l'aménagement et la maintenance des locaux pour renforcer la sécurité et améliorer le bien-être des collaborateurs et des clients. Ils ont concerné le réseau d'agences et les sites centraux pour un investissement de l'ordre de 4,4 Mdhs en 2021.

1. Comptes sociaux : compte de résultat de Crédit du Maroc

Chiffres en Mdhs	déc-20	déc-21	variation %
Produit net bancaire	2 246	2 329	3,7%
Marge d'intérêts	1 754	1 820	3,8%
Marge sur financements participatifs	14	29	>100%
Marge sur commissions	295	305	3,1%
Résultat opérations de marché	209	201	-4,2%
Divers PNB	-27	-26	-5,5%
Autres produits et charges non bancaires	22	32	46,1%
Charges générales d'exploitation	-1 225	-1 297	5,9%
Résultat brut d'exploitation	1 043	1 064	2,0%
Coût du risque	633	19	-97,0%
Résultat courant	409	1 045	>100%
Résultat non courant	-113	-75	-33,9%
Impôts	-197	-282	43,5%
Résultat net	99	687	>100%
Coefficient d'exploitation	54,5%	55,7%	1,1

- Un PNB en hausse de 3,7 %, soit + 83 Mdhs : la marge d'intérêt contribue avec +66 Mdhs et la marge sur financements participatifs avec +15 Mdhs.
- Des charges générales d'exploitation en augmentation de 72 Mdhs soit 5,9 % :
 - augmentation des amortissements avec +22,7 Mdhs ;
 - effet de base 2020 lié aux reprises de provisions pour +17,1 Mdhs ;
 - hausse des charges liées aux redevances et à la maintenance informatique des nouveaux projets IT : +12,8 Mdhs.
- Un coût du risque en repli de 614 Mdhs qui intègre une reprise de 32 Mdhs des provisions pour risques et charges.

2. Contribution de la fenêtre participative et des filiales

a. La situation financière de la fenêtre participative et des filiales

■ ARREDA

Chiffres en Mdhs	déc-20	déc-21	variation %
Produit net bancaire	14,3	29,7	>100%
Marge nette d'intérêt	14,1	29,2	>100%
Marge sur commission	0,2	0,4	>100%
Résultat opérations de marché	-	-	-
Divers PNB	-	-	-
Charges générales d'exploitation	24,1	23,9	-1,00%
Résultat brut d'exploitation	-9,8	5,8	>100%
Coût du risque	2,1	1,6	-25,9%
Résultat d'exploitation	-11,9	4,2	>100%
Résultat avant Impôt	-11,9	4,2	>100%
Impôts	0	0	ns
Résultat net	-11,9	4,2	>100%

Un résultat net qui devient positif grâce au développement de l'activité, à la maîtrise des charges et à un coût du risque contenu.

- Un PNB en forte progression, portée principalement par les financements Mourabaha dont les encours (1 202 Mdhs) ont doublé en 2021. Le coût de refinancement en vision analytique (non intégré dans le compte de résultat social) est estimé à 8,4 Mdhs en 2021 ;
- Des charges en quasi stabilité ;
- Un coût du risque en baisse (25,9 %) : il intègre toutefois des dotations complémentaires en provisions pour risque et charges totalisant 1 Mdhs en 2021 pour absence d'assurance Takaful.

■ Crédit du Maroc Assurances

Chiffres en Mdhs	Réalizations		variation %
	déc-20	déc-21	
Produit net bancaire	62	67,7	9,1%
Charges générales d'exploitation	-2,3	-2,4	-4,1%
Résultat brut d'exploitation	59,7	65,4	9,7%
Résultat net	39,6	43,2	9,1%

- Un PNB en hausse de 9,1 % en lien avec la reprise de l'activité commerciale et les efforts de récupération des commissions sur les encours des années antérieures ;
- Des charges générales d'exploitation quasiment stables avec une légère hausse de 0,1 Mdh ;
- Un résultat net en progression de 3,6 Mdhs soit 9,1 %.

■ Crédit du Maroc Leasing & Factoring

Chiffres en Mdhs	Réalizations		variation %
	déc-20	déc-21	
Produit net bancaire Leasing	52,3	52	-0,6%
Produit net bancaire Factoring	7,5	7,7	3,5%
Produit net bancaire	59,8	59,7	-0,1%
Charges générales d'exploitation	-20,5	-27,6	34,8%
Résultat brut d'exploitation	39,3	32,1	-18,3%
Coût du risque	-22,7	-6,2	-72,8%
Résultat net	15,6	11,9	-23,9%

- Un PNB stable par rapport à 2020
 - PNB leasing stable ;
 - PNB factoring en hausse de 3,5 % : hausse de la MNI pour 0,4 Mdhs (effet volume positif de la marge nette et de la commission d'affacturage).
- Une hausse des frais généraux de 34,8 % découlant de l'assainissement de la TSC (taxe sur services communaux) pour 4,5 Mdhs. Hors cet effet, les charges ressortent en évolution de 12,6 % ;
- Un coût du risque à 6,2 Mdhs. A noter la reprise totale du stress Covid-19 de 10 Mdhs ;
- Un résultat net de 11,9 Mdhs profitant de l'amélioration du coût de risque.

■ Crédit du Maroc Patrimoine

Chiffres en Mdhs	Réalizations		variation %
	déc-20	déc-21	
Produit net bancaire	19	20,7	8,8%
Charges générales d'exploitation	-6,6	-7,7	16,0%
Résultat brut d'exploitation	12,4	13	5,0%
Résultat net	8,7	8,8	1,3%

- Une progression du PNB de 8,8 % portée par un effet volume positif ;
- Une hausse des charges générales d'exploitation : prestation de service variable corrélée aux frais de gestion ;
- Un résultat net en hausse de 1,3 %.

■ Crédit du Maroc Capital

Chiffres en Mdhs	Réalizations		variation %
	déc-20	déc-21	
Produit net bancaire	9,7	20,5	110,2%
Charges générales d'exploitation	-5,8	-2,9	-50,2%
Résultat brut d'exploitation	4	17,6	344,8%
Résultat net	3,8	13,2	251,6%

- Une progression du PNB de 10,8 Mdhs expliquée par la cession des titres de participation dans « CDMP » à SIFIM pour 16 Mdhs ;
- Une forte baisse des charges en lien avec la cessation d'activité en cours.

■ SIFIM

Chiffres en Mdhs	Réalizations		variation %
	déc-20	déc-21	
Produit net bancaire	4,7	6,3	34,8%
Charges générales d'exploitation	-0,6	-4,6	698,6%
Résultat brut d'exploitation	4,1	1,8	-57,4%
Résultat net	-3	2,2	-173,0%

- Un PNB reflétant une plus-value latente sur titres de placement de 2,2 Mdhs ;
- Une hausse des charges générales d'exploitation de 4 Mdhs correspondant au provisionnement du crédit de TVA.

■ Crédit du Maroc International*

* Les comptes de CDMI sont provisoires et n'ont pas fait l'objet d'un arrêté définitif par le Conseil d'Administration de la filiale.

Chiffres en Mdhs	Réalizations		variation %
	déc-20	déc-21	
Produit net bancaire	21,9	13,5	-38,5%
Charges générales d'exploitation	-3,2	-2,5	-22,1%
Résultat brut d'exploitation	18,7	11	-41,3%
Coût du risque	-3,8	2,1	ns
Résultat net	9,4	7,9	-16,8%

- Une baisse du PNB de 38,5 % suite à la dégradation du résultat du marché (effet taux négatif lié à la réévaluation des positions de change). Hors cet effet, le PNB affiche une baisse contenue de 2,8 % ;
- Une baisse des charges générales d'exploitation de 22,1 % portée par une reprise de 1,2 Mdhs : apurement du stock de provisions ;
- Un coût du risque faible sur des reprises : 2,1 Mdhs suite à la reprise totale de stress Covid-19 ;
- Un résultat net de 7,9 Mdhs en recul annuel de 16,8 %.

b. La contribution des filiales à la formation du résultat du CDM

Filiales	% Détention CDM	Reçu par CDM en 2021 (en dhs)
CDMA	100 %	43 162 580
CDMC	100 %	13 271 009
CDMLF	67 %	7 941 618
CDMOS	100 %	7 852 709
CDMP	60 %*	8 814 212
SIFIM	100 %	2 171 296

(*) 60 % détenue directement et 40 % détenue à travers SIFIM

(**) Ces montants sont présentés en valeurs brutes (n'intégrant pas les éliminations consolidées).

3. Proposition d'affectation du résultat social

	Chiffres en dhs
Bénéfice net de l'exercice	687 411 359,81
Report à nouveau des exercices précédents	1 070 917 289,73
Bénéfice distribuable	1 758 328 649,54
Dividendes :	- 281 823 442,60
Solde à reporter à nouveau	1 476 505 206,94

- En conséquence de cette affectation, il sera attribué à chacune des 10 881 214 actions composant le capital social, un dividende brut de 25,90 dirhams par action ;
- Le taux de distribution du résultat 2021 sera ainsi de 41,00 %.

4. Comptes consolidés

a. Le périmètre de consolidation de Crédit du Maroc

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

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

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

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

b. Compte de résultat consolidé

Chiffres en Mdhs	déc-20	déc-21	variation %
Produit net bancaire	2 381	2 460	3,3%
Marge nette d'intérêt	1 860	1 955	5,1%
Marge sur commission	386	393	2,0%
Divers PNB	136	112	-18,1%
Charges générales d'exploitation	1 320	1 335	1,1%
Résultat brut d'exploitation	1 061	1 125	6,0%
Coût du risque	722	64	-91,2%
Résultat d'exploitation	340	1 061	>100%
Gains ou pertes nets sur autres actifs	0	-4	ns
Résultat avant Impôt	340	1 058	>100%
Impôts	-144	-426	>100%
Résultat net	196	631	>100%
Résultat net part du groupe	190	627	>100%
Coefficient d'exploitation	55,4%	54,3%	-1,2

Un résultat net en forte hausse sous l'effet du recul du coût du risque et de l'accélération du RBE.

- Un PNB en progression de 3,3 %, soit 79 Mdhs, tirée par la hausse de la marge d'intérêt 5,1 % :
 - une marge d'intérêt en progression de 5,1 %, soit +95 Mdhs (dont 93 Mdhs sur CDM) ;
 - des commissions en hausse de 2 %, soit + 7 Mdhs : +4,1 Mdhs (CDM) / +5,9 Mdhs (CDMA) / -5,1 Mdhs (CDMC)
 - des « divers PNB » en recul de 18,1 %, soit -24 Mdhs : baisse de l'activité obligataire (Crédit du Maroc).
- Des charges générales d'exploitation en hausse de 1,1 %, soit + 15 Mdhs : hors don, les charges générales d'exploitation sont en hausse 8,1 %, soit +100 Mdhs (avec +92 Mdhs sur CDM et +8 Mdhs sur les filiales dont 4,5 Mdhs en lien avec l'assainissement de la TSC (taxe sur service communaux) leasing)
- Un résultat brut d'exploitation en hausse de 6 % soit + 64 Mdhs : hors don, le RBE est en baisse de 21 Mdhs soit -1,9 % en lien avec la hausse des charges générales d'exploitation et en particulier des amortissements
- Un coût du risque en forte diminution, 91,2 % soit -658 Mdhs : reprise exceptionnelle et reprises sur des dossiers significatifs et sinistralité contenue.

Malgré le contexte inédit, marqué par la résurgence de la pandémie qui continue à impacter plusieurs secteurs de l'économie marocaine, Crédit du Maroc a poursuivi sa mobilisation pour accompagner les clients dans les meilleures conditions.

Par ailleurs, en ligne avec sa Raison d'Être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société », Crédit du Maroc a accéléré ses efforts pour une amélioration continue au service de la satisfaction de ses clients.

Ainsi, l'année 2021 a été riche en réalisations pour le projet d'entreprise 'Tajdid 2022', tant sur les Projets Client, Humain et Sociétal que sur la solidification des 4 fondations qui

avancent selon le planning défini et la pérennisation des incontournables.

2022 sera une année d'accélération du projet d'entreprise afin de répondre aux attentes des clients et des collaborateurs autour des priorités que sont la poursuite de la réalisation des quatre fondations pour la transformation de la banque, l'accélération du Projet Client dans les domaines de l'excellence relationnelle et de l'amélioration des parcours client, le renforcement du Projet Humain autour du nouveau modèle managérial et un engagement encore plus fort sur le Projet Sociétal en cohérence avec la stratégie du Royaume en termes de transition énergétique.

Annexe 1 : Etats de synthèse comptes sociaux

BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2021

En millions de dhs

ACTIF	31/12/2021	31/12/2020	variation	
			ABSOLUE	EN %
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	1 925	2 560	-635	-24,8%
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	4 985	6 351	-1 366	-21,5%
. A vue	1 885	1 423	462	32,4%
. A terme	3 100	4 928	-1 828	-37,1%
Créances sur la clientèle	42 828	41 291	1 537	3,7%
. Crédits et financements participatifs de trésorerie et à la consommation	15 825	15 352	473	3,1%
. Crédits et financements participatifs à l'équipement	5 670	5 599	71	1,3%
. Crédits et financements participatifs immobiliers	17 364	16 591	773	4,7%
. Autres crédits et financements participatifs	3 968	3 749	220	5,9%
Créances acquises par affacturage	1 069	623	447	71,7%
Titres de transaction et de placement	5 233	3 389	1 844	54,4%
. Bons du Trésor et valeurs assimilées	3 978	2 166	1 812	83,7%
. Autres titres de créance	1 140	1 154	-14	-1,2%
. Titres de propriété	115	70	45	64,4%
. Certificats de Sukuk	-	-	0	-
Autres actifs	377	512	-136	-26,5%
Titres d'investissement	-	-	0	-
. Bons du Trésor et valeurs assimilées	-	-	0	-
. Autres titres de créance	-	-	0	-
. Certificats de Sukuk	-	-	0	-
Titres de participation et emplois assimilés	316	316	1	0,2%
. Participations dans les entreprises liées	272	272	0	-
. Autres titres de participation et emplois assimilés	45	44	1	1,4%
. Titres de Moudaraba et Mouchraka	-	-	0	-
Créances subordonnées	-	-	0	-
Dépôts d'investissement placés	-	-	0	-
Immobilisations données en crédit-bail et en location	-	-	0	-
Immobilisations données en Ijara	-	-	0	-
Immobilisations incorporelles	445	314	131	41,8%
Immobilisations corporelles	992	930	62	6,6%
Total de l'Actif	58 170	56 286	1 884	3,3%

En millions de dhs

PASSIF	31/12/2021	31/12/2020	variation	
			ABSOLUE	EN %
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	0	0	0	90,2%
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	2 413	1 238	1 174	94,9%
. A vue	328	575	-246	-42,9%
. A terme	2 084	664	1 421	>100%
Dépôts de la clientèle	46 084	44 333	1 751	4,0%
. Comptes à vue créditeurs	33 202	30 904	2 298	7,4%
. Comptes d'épargne	9 896	9 906	-10	-0,1%
. Dépôts à terme	1 753	2 142	-390	-18,2%
. Autres comptes créditeurs	1 221	1 350	-129	-9,6%
. Dettes envers la clientèle sur produits participatifs	12	30	-18	-59,5%
Titres de créance émis	602	1 310	-708	-54,0%
. Titres de créance négociables	602	1 310	-708	-54,0%
. Emprunts obligataires	-	-	0	-
. Autres titres de créance émis	-	-	0	-
Autres passifs	992	1 115	-123	-11,0%
Provisions pour risques et charges	1 196	1 530	-334	-21,9%
Provisions réglementées	-	-	0	-
Subventions, fonds publics affectés et fonds spéciaux de garantie	-	-	0	-
Dettes subordonnées	1 410	1 926	-515	-26,8%
Dépôts d'investissement reçus	-	-	0	-
Ecarts de réévaluation	-	-	0	-
Réserves et primes liées au capital	2 626	2 626	0	-
Capital	1 088	1 088	0	-
Actionnaires. Capital non versé (-)	-	-	0	-
Report à nouveau (+/-)	1 071	1 021	50	4,8%
Résultats nets en instance d'affectation (+/-)	-	-	0	-
Résultat net de l'exercice (+/-)	687	99	588	>100%
Total du Passif	58 170	56 286	1 884	3,3%

HORS BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2021

En millions de dhs

HORS BILAN	31/12/2021	31/12/2020	variation	
			ABSOLUE	EN %
ENGAGEMENTS DONNES	12 944	12 425	519	4,2%
Engagements de financement donnés en faveur d'établissements de crédit et assimilés	-	-	-	-
Engagements de financement donnés en faveur de la clientèle	5 425	4 423	1 002	22,7%
Engagements de garantie d'ordre d'établissements de crédit et assimilés	3 963	4 298	-335	-7,8%
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	3 556	3 704	-148	-4,0%
Titres achetés à réméré	-	-	-	-
Autres titres à livrer	-	-	-	-
ENGAGEMENTS REÇUS	3 575	2 980	595	20,0%
Engagements de financement reçus d'établissements de crédit et assimilés	-	-	-	-
Engagements de garantie reçus d'établissements de crédit et assimilés	3 575	2 980	595	20,0%
Engagements de garantie reçus de l'Etat et d'organismes de garantie divers	-	-	-	-
Titres vendus à réméré	-	-	-	-
Titres de Moucharaka et Moudaraba à recevoir	-	-	-	-
Autres titres à recevoir	-	-	-	-

COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES AU 31 DÉCEMBRE 2021

En millions de dhs

LIBELLE	31/12/2021	31/12/2020	variation	
			ABSOLUE	EN %
PRODUITS D'EXPLOITATION BANCAIRE	2 752	2 793	-40	-1,4%
Intérêts, rémunérations et produits assimilés sur opérations avec les établissements	122	134	-11	-8,6%
Intérêts, rémunérations et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	1 929	1 939	-10	-0,5%
Intérêts et produits assimilés sur titres de créance	77	105	-29	-27,3%
Produits sur titres de propriété et certificats de Sukuk	68	63	5	7,5%
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	340	325	15	4,5%
Autres produits bancaires	217	225	-9	-3,9%
Transfert de charges sur dépôts d'investissement reçus	-	-	-	-
CHARGES D'EXPLOITATION BANCAIRE	423	547	-123	-22,5%
Intérêts et charges assimilées sur opérations avec les établissements	21	17	4	20,5%
Intérêts et charges assimilées sur opérations avec la clientèle	177	273	-96	-35,2%
Intérêts et charges assimilées sur titres de créance émis	81	120	-39	-32,7%
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	145	136	9	6,5%
Transfert de produits sur dépôts d'investissement reçus	-	-	-	-
PRODUIT NET BANCAIRE	2 329	2 246	83	3,7%
Produits d'exploitation non bancaire	33	25	8	33,0%
Charges d'exploitation non bancaire	0	0	0	>100%
CHARGES GENERALES D'EXPLOITATION	1 297	1 225	72	5,9%
Charges de personnel	743	732	11	1,5%
Impôts et taxes	22	23	-1	-5,1%
Charges externes	374	334	40	12,0%
Autres charges générales d'exploitation	3	3	-0	-9,8%
Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	156	134	23	17,0%
DOTATIONS AUX PROVISIONS ET PERTES SUR CREANCES IRRECOURVABLES	1 288	1 044	244	23,3%
Dotations aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	591	607	-17	-2,8%
Pertes sur créances irrécouvrables	612	123	489	>100%
Autres dotations aux provisions	85	314	-229	-72,9%
REPRISES DE PROVISIONS ET RECUPERATIONS SUR CREANCES AMORTIES	1 267	407	860	211,1%
Reprises de provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	869	340	530	>100%
Récupérations sur créances amorties	12	13	-0	-2,7%
Autres reprises de provisions	386	55	331	>100%
RESULTAT COURANT	1 045	409	636	155,3%
Produits non courants	20	3	17	>100%
Charges non courantes	95	117	-22	-18,5%
RESULTAT AVANT IMPOTS SUR LES RESULTATS	970	296	674	227,8%
Impôts sur les résultats	282	197	86	43,5%
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	687	99	588	>100%

ETAT DES SOLDES DE GESTION AU 31 DÉCEMBRE 2021

I - TABLEAU DE FORMATION DES RESULTATS

En millions de dhs

LIBELLE	31/12/2021	31/12/2020	Variation	
			ABSOLUE	EN %
+ Intérêts et produits assimilés	2 099	2 165	-66	-3,0%
- Intérêts et charges assimilées	279	411	-132	-32,1%
MARGE D'INTERET	1 820	1 754	66	3,8%
+ Produits sur financements participatifs	29	14	15	>100%
- Charges sur financements participatifs	-	-	-	-
Marge sur financements participatifs	29	14	15	>100%
+ Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-	-	-
- Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-	-	-
Résultat des opérations de crédit-bail et de location	-	-	-	-
+ Produits sur immobilisations données en Ijara	-	-	-	-
- Charges sur immobilisations données en Ijara	-	-	-	-
Résultat des opérations d'Ijara	-	-	-	-
+ Commissions perçues	345	329	15	4,7%
- Commissions servies	40	34	6	18,6%
Marge sur commissions	305	295	9	3,1%
+ Résultat des opérations sur titres de transaction	34	40	-7	-16,8%
+ Résultat des opérations sur titres de placement	-0	14	-14	>100%
+ Résultat des opérations de change	167	155	12	8,0%
+ Résultat des opérations sur produits dérivés	-	-	-	-
Résultat des opérations de marché	201	209	-9	-4,2%
+ Divers autres produits bancaires	68	63	4	7,1%
- Diverses autres charges bancaires	93	90	3	3,3%
+ Part des titulaires de comptes de dépôts d'investissement	-	-	-	-
PRODUIT NET BANCAIRE	2 329	2 246	83	3,7%
+ Résultat des opérations sur immobilisations financières	-1	-3	2	-59,1%
+ Autres produits d'exploitation non bancaire	33	25	8	33,0%
- Autres charges d'exploitation non bancaire	0	0	0	>100%
- Charges générales d'exploitation	1 297	1 225	72	5,9%
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	1 064	1 043	21	2,0%
+ Dotations nettes des reprises aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	-321	-378	57	-15,1%
+ Autres dotations nettes de reprises aux provisions	302	-256	558	>100%
RESULTAT COURANT	1 045	409	636	>100%
RESULTAT NON COURANT	-75	-113	38	-33,9%
- Impôts sur les résultats	282	197	86	43,5%
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	687	99	588	>100%

II - CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT

En millions de dhs

LIBELLE	31/12/2021	31/12/2020	variation	
			ABSOLUE	EN %
+ RESULTAT NET DE L'EXERCICE	687	99	588	>100%
+ Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	156	134	23	17,0%
+ Dotations aux provisions pour dépréciation des immobilisations financières	2	3	-2	-50,4%
+ Dotations aux provisions pour risques généraux	26	253	-227	-89,7%
+ Dotations aux provisions réglementées	0	0	0	-
+ Dotations non courantes	0	0	0	-
- Reprises de provisions	176	24	152	>100%
- Plus-values de cession sur immobilisations incorporelles et corporelles	1	0	1	>100%
+ Moins-values de cession sur immobilisations incorporelles et corporelles	0	0	0	>100%
- Plus-values de cession sur immobilisations financières	0	0	0	-
+ Moins-values de cession sur immobilisations financières	0	0	0	-
- Reprises de subventions d'investissement reçues	0	0	0	-
+ CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT	695	465	230	49,4%
- Bénéfices distribués	282	50	232	>100%
AUTOFINANCEMENT	413	416	-3	-0,6%

TABLEAU DE DÉCOMPOSITION DES DETTES FOURNISSEURS AU 31 DÉCEMBRE 2021

En dirhams

(A)	(B)	Montant des dettes échues			
		(C)	(D)	(E)	(F)
Montant des dettes fournisseurs à la clôture	Montant des dettes non échues	Dettes échues de moins de 30 j	Dettes échues entre 31 et 60 j	Dettes échues entre 61 et 90 j	Dettes échues de plus de 90 j
A = B+C+D+E+F					
48 594 952	41 746 783	4 732 456	1 047 118	1 068 595	-

Annexe 2 : État des filiales et participations

TITRES DE PARTICIPATION ET EMPLOIS ASSIMILÉS AU 31 DÉCEMBRE 2021

En milliers de dhs

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
						Situation nette	Résultat net	
Participations dans les entreprises liées				265 018	265 018	406 100	83 589	56 088
CREDIT DU MAROC INTERNATIONAL (en USD)	Etab. de Crédit	1 655	100,00%	863	863	5 275	703	1 203
CREDIT DU MAROC ASSURANCE	Assurance	200	100,00%	200	200	45 042	43 519	39 365
CREDIT DU MAROC CAPITAL	Financière	10 000	100,00%	9 999	9 999	23 935	12 935	7 186
CREDIT DU MAROC LEASING	Etab. de Crédit	124 000	66,67%	87 347	87 347	155 587	10 653	3 092
CREDIT DU MAROC PATRIMOINE	Financière	1 000	60,00%	600	600	9 904	8 801	5 242
SIFIM	Immobilière	168 321	100,00%	166 009	166 009	166 357	6 978	-
Autres titres de participation et emplois assimilés				54 289	40 311	-	-	1 467
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	1 380			
SETTAPARK	Industriel	40 000	16,32%	6 530	3 578			
INTERBANK	Etab. de Crédit	11 500	16,00%	1 840	1 840			
SOGEPOS	Industriel	35 000	13,20%	4 622	4 622			1 203
CENTRE MONÉTIQUE INTERBANCAIRE	Etab. de Crédit	98 200	11,20%	11 000	10 933			
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			
SOGEPIB	Industriel	18 000	5,00%	900	900			264
BOURSE DE CASABLANCA	Financière	387 518	3,00%	11 765	11 765			
DIVERS	-	-	-	2 531	2 531			
TOTAL				319 308	305 330	406 100	83 589	57 555

Annexe 3 : État des autres valeurs mobilières détenues en portefeuille

VENTILATION DES TITRES DE TRANSACTION ET DE PLACEMENT ET DES TITRES D'INVESTISSEMENT PAR CATEGORIE D'EMETTEUR AU 31 DÉCEMBRE 2021

En milliers de dhs

TITRES	Etablissements de crédit et assimilés	Emetteurs publics	Emetteurs privés		Total 31/12/2021	Total 31/12/2020
			financiers	non financiers		
TITRES COTES	-	-	-	-	-	-
Bons du Trésor et valeurs assimilées					-	-
Obligations					-	-
Autres titres de créance					-	-
Titres de propriété					-	-
TITRES NON COTES	1 140 149	3 977 919	115 073	26	5 233 167	4 949 745
Bons du Trésor et valeurs assimilées	-	3 977 919			3 977 919	3 239 589
Obligations	7 218	-			7 218	19 397
Autres titres de créance	1 132 931	-			1 132 931	1 620 719
Titres de propriété		-	115 073	26	115 099	70 040
TOTAL	1 140 149	3 977 919	115 073	26	5 233 167	4 949 745

Annexe 4 : États de synthèse comptes consolidés

BILAN CONSOLIDÉ IFRS AU 31 DÉCEMBRE 2021

En millions de dhs

ACTIF CONSOLIDÉ	31/12/2021	31/12/2020	VARIATION	
			Montant	en %
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	1 925	2 559	-634	-24,8%
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	2 618	791	1 826	230,8%
<i>Actifs financiers détenus à des fins de transactions</i>	2 240	442	1 797	406,2%
<i>Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat</i>	378	349	29	8,3%
Instruments dérivés de couverture	-	-	0	-
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	2 932	2 922	10	0,3%
<i>Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables</i>	2 932	2 922	10	0,3%
<i>Instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables</i>	-	-	0	-
Titres au coût amorti	14	15	-1	-8,7%
Prêts et créances sur les Etablissements de crédit et assimilés au coût amorti	3 335	5 068	-1 733	-34,2%
Prêts et créances sur la clientèle au coût amorti	46 079	43 897	2 182	5,0%
Ecart de réévaluation actif des portefeuilles couvert en taux	-	-	0	-
Placements des activités d'assurance	-	-	0	-
Actifs d'impôt Exigible	75	141	-65	-46,4%
Actifs d'impôt différé	154	408	-254	-62,2%
Comptes de régularisation et autres actifs	339	428	-89	-20,7%
Actifs non courants destinés à être cédés	-	-	0	-
Participations dans des entreprises mises en équivalence	-	-	0	-
Immeubles de placement	-	-	0	-
Immobilisations corporelles	1 410	1 352	58	4,3%
Immobilisations incorporelles	464	331	134	40,4%
Ecarts d'acquisition	-	-	0	-
TOTAL	59 346	57 913	1 433	2,5%

En millions de dhs

PASSIF CONSOLIDÉ	31/12/2021	31/12/2020	VARIATION	
			Montant	en %
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	0	0	-	-
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	5	14	-9	-63,8%
<i>Passifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	5	14	-9	-63,8%
<i>Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option</i>	-	-	0	-
Instruments dérivés de couverture	-	-	0	-
Dettes envers les Etablissements de crédit et assimilés	3 092	2 227	866	38,9%
Dettes envers la clientèle	46 239	44 525	1 715	3,9%
Titres de créance émis	602	1 310	-708	-54,0%
Ecart de réévaluation passif des portefeuilles couverts en taux	-	-	0	-
Passifs d'impôt exigibles	124	13	111	853,2%
Passifs d'impôt différé	15	206	-190	-92,6%
Comptes de régularisation et autres passifs	1 144	1 433	-289	-20,1%
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés	-	-	0	-
Provisions techniques des contrats d'assurance	-	-	0	-
Provisions	567	697	-130	-18,6%
Subventions et fonds assimilés	-	-	0	-
Dettes subordonnées et fonds spéciaux de garantie	1 252	1 768	-516	-29,20%
Capitaux propres	6 304	5 721	583	10,2%
Capital et réserves liées	3 860	3 865	-6	-0,1%
<i>Réserves consolidées</i>	1 749	1 600	149	9,3%
<i>Part du groupe</i>	1 694	1 549	145	9,4%
Part des minoritaires	54	51	4	7,2%
<i>Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres</i>	64	61	4	6,3%
<i>Part du groupe</i>	64	61	4	6,3%
Part des minoritaires	-	-	0	-
<i>Résultat net de l'exercice</i>	631	196	436	222,9%
<i>Part du groupe</i>	627	190	437	229,7%
Part des minoritaires	4	5	-1	-23,9%
TOTAL	59 346	57 913	1 433	2,5%

COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE IFRS AU 31 DÉCEMBRE 2021

En millions de dhs

COMPTE DE RÉSULTAT	31/12/2021	31/12/2020	VARIATION	
			Montant	en %
Intérêts, rémunérations et produits assimilés	2 243	2 283	-40	-1,7%
Intérêts, rémunérations et charges assimilés	-288	-424	135	-32,0%
Marge d'Intérêt	1 955	1 860	96	5,1%
Commissions (Produits)	433	415	19	4,5%
Commissions (Charges)	-40	-29	-11	37,6%
Marge sur Commissions	393	386	8	2,0%
Gains ou pertes nets résultant des couvertures de position nette	0	0	0	-
Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat	209	212	-3	-1,4%
Gains ou pertes nets sur actifs/passifs de transaction	200	201	-1	-0,7%
Gains ou pertes nets sur autres actifs/passifs à la juste valeur par résultat	10	11	-2	-14,0%
Gains ou pertes nets des instruments financiers à la juste valeur par capitaux propres	0	14	-14	100,0%
Gains ou pertes nets sur instruments de dettes comptabilisés en capitaux propres recyclables	0	14	-14	100,0%
Rémunération des instruments de capitaux propres comptabilisés en capitaux propres non recyclables (dividendes)	0	0	0	-
Gains ou pertes nets résultant de la décomptabilisation d'actifs financiers au coût amorti	0	0	0	-
Gains ou pertes nets résultant du reclassement d'actifs financiers au coût amorti en actifs financiers à la juste valeur par résultat	0	0	0	-
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	0	0	0	-
Produits nets des activités d'assurance	0	0	0	-
Produits des autres activités	13	12	1	9,0%
Charges des autres activités	-110	-102	-8	8,3%
PRODUIT NET BANCAIRE	2 460	2 381	79	3,3%
Charges générales d'exploitation	-1 157	-1 170	13	-1,1%
Dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations incorporelles et corporelles	-178	-150	-28	18,9%
Résultat Brut d'Exploitation	1 125	1 061	64	6,0%
Coût du risque de crédit	-64	-722	658	-91,2%
Résultat d'Exploitation	1 061	340	722	212,5%
Quote-Part du résultat net des entreprises associées et des coentreprises mises en équivalence	0	0	0	-
Gains ou pertes nets sur autres actifs	-4	0	-4	<100%
Variations de valeur des écarts d'acquisition	0	0	0	-
Résultat avant Impôt	1 058	340	718	211,5%
Impôts sur les résultats	-426	-144	-282	195,9%
Résultat net d'impôt des activités arrêtées ou en cours de cession	0	0	0	-
Résultat net	631	196	436	222,9%
Intérêts minoritaires	4	5	-1	-23,9%
Résultat net Part du groupe	627	190	437	229,7%
Résultat de base par action	0	0	0	229,7%
Résultat dilué par action	0	0	0	229,7%
Résultat de base par action des activités poursuivies	0	0	0	229,7%
Résultat de base par action des activités abandonnées	0	0	0	-

GAINS ET PERTES COMPTABILISES DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES AU 31 DÉCEMBRE 2021

En millions de dhs

Résultat net et gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	31/12/2021	31/12/2020
Résultat net	631	196
Éléments recyclables en résultat net :	3	2
Écart de conversion ⁽¹⁾	3	-4
Réévaluation des actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres ⁽¹⁾ recyclables	1	9
Réévaluation des instruments dérivés de couverture ⁽¹⁾ d'éléments recyclables	-	-
Quote-part des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres des entreprises mises en équivalence ⁽¹⁾	-	-
Autres éléments comptabilisés par capitaux propres et recyclables ⁽²⁾	-	-
Impôts liés ⁽¹⁾	-	3
Éléments non recyclables en résultat net :	4	2
Réévaluation des immobilisations ⁽¹⁾	-	-
Réévaluation (ou écarts actuariels) au titre des régimes à prestations définies ⁽¹⁾	7	3
Réévaluation du risque de crédit propre des passifs financiers ayant fait l'objet d'une option de comptabilisation à la juste valeur par résultat ^(nb1)	-	-
Réévaluation des instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres ^(nb1)	-	-
Quote-part des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres sur entreprises mises en équivalence ⁽¹⁾ non recyclables	-	-
Autres éléments comptabilisés par capitaux propres non recyclables (2)	-	-
Impôts liés ⁽¹⁾	3	1
Total des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	7	4
Résultat net et gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	638	199
Dont part du Groupe (ou des propriétaires de la société mère)	634	194
Dont part des intérêts minoritaires (ou participations ne donnant pas le contrôle)	4	5

TABLEAU DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES CONSOLIDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2021

En millions de dhs

	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 2019	1 088	2 619	0	1 756	53	0	5 517	51	5 568
Opérations sur capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Paiements fondés sur des actions	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Opérations sur actions propres	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dividendes	0	0	0	-203	0	0	-203	0	-203
Autres	0	158	0	0	0	0	158	0	158
Changements de méthodes comptables	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Résultat de l'exercice	0	0	0	190	0	0	190	5	196
Immobilisations corporelles et incorporelles : Réévaluations et cessions (D)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instruments financiers : variations de juste valeur et transferts en résultat (E)	0	0	0	0	6	0	6	0	6
Écarts actuariels sur les régimes à prestations définies (F)	0	0	0	0	2	0	2	0	2
Écarts de conversion : variations et transferts en résultat (G)	0	0	0	-4	0	0	-4	0	-4
Gains ou pertes latents ou différés (D)+(E)+(F)+(G)	0	0	0	-4	7	0	4	0	4
Autres	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Variations de périmètre	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Capitaux propres clôture au 31 Décembre 2020	1 088	2 777	0	1 740	61	0	5 665	56	5 721
Opérations sur capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Paiements fondés sur des actions	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Opérations sur actions propres	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dividendes	0	0	0	-50	0	0	-50	-2	-51
Autres	0	-6	0	0	0	0	-6	0	-6
Changements de méthodes comptables	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Résultat de l'exercice	0	0	0	627	0	0	627	4	631
Immobilisations corporelles et incorporelles : Réévaluations et cessions (D)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instruments financiers : variations de juste valeur et transferts en résultat (E)	0	0	0	0	-1	0	-1	0	-1
Écarts actuariels sur les régimes à prestations définies (F)	0	0	0	0	4	0	4	0	4
Écarts de conversion : variations et transferts en résultat (G)	0	0	0	3	0	0	3	0	3
Gains ou pertes latents ou différés (D)+(E)+(F)+(G)	0	0	0	3	4	0	6	0	6
Autres	0	0	0	2	0	0	2	0	2
Variations de périmètre	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Capitaux propres clôture au 31 Décembre 2021	1 088	2 772	-	2 322	64	-	6 246	58	6 304

TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE AU 31 DÉCEMBRE 2021

En millions de dhs

FLUX DE TRESORERIE	31/12/2021	31/12/2020
Résultat avant impôts	1 058	340
Résultat net des activités abandonnées	0	0
+/- Dotations nettes aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	178	150
+/- Dotations nettes pour dépréciation des écarts d'acquisition et des autres immobilisations	0	0
+/- Dotations nettes pour dépréciation des actifs financiers	-422	574
+/- Dotations nettes aux provisions	-121	21
+/- Quote-part de résultat liée aux sociétés mises en équivalence	0	0
+/- Perte nette/(gain net) des activités d'investissement	-4	0
+/- Perte nette/(gain net) des activités de financement	-24	-7
+/- Autres mouvements	6	-24
Total des éléments non monétaires inclus dans le résultat net avant impôts et des autres ajustements	-387	713
+/- Flux liés aux opérations avec les établissements de crédit et assimilés	3 293	-2 335
+/- Flux liés aux opérations avec la clientèle	-16	426
+/- Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs financiers	-1 839	1 581
+/- Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs non financiers	-70	140
+/- Flux liés aux activités destinées à être cédées	0	0
- Impôts versés	-366	-261
Diminution/(augmentation) nette des actifs et des passifs provenant des activités opérationnelles	1 002	-449
Flux net de trésorerie généré par l'activité opérationnelle	1 673	604
+/- Flux liés aux actifs financiers et aux participations	0	0
+/- Flux liés aux immeubles de placement	0	0
+/- Flux liés aux immobilisations corporelles et incorporelles	-366	-258
Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement	-366	-258
+/- Flux de trésorerie provenant ou à destination des actionnaires	-57	-46
+/- Autres flux de trésorerie nets provenant des activités de financement	-1 200	-750
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement	-1 257	-796
Effet de la variation des taux de change sur la trésorerie et équivalent de trésorerie	3	-4
Augmentation/(diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	53	-453

COMPOSITION DE LA TRESORERIE	31/12/2021	31/12/2020
Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture	3 165	3 618
Caisse, Banques centrales, CCP (actif & passif)	2 560	2 005
Comptes (actif & passif) et prêts/emprunts à vue auprès des établissements de crédit	605	1 613
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture	3 218	3 165
Caisse, Banques centrales, CCP (actif & passif)	1 925	2 560
Comptes (actif & passif) et prêts/emprunts à vue auprès des établissements de crédit	1 293	605
Variation de la trésorerie nette	53	-453

Annexe 5 : Liste des mandats des membres du Conseil de Surveillance

Ismail Fassi-Fihri – Président du Conseil de Surveillance

Fonction principale : Directeur général Groupe Safari

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

Fonction principale : Directeur général de la Banque de Proximité à l'International de Crédit Agricole S.A.

Mandats occupés :

Société	Mandats
Crédit Agricole S.A.	Membre du Comité de Direction
Crédit Agricole Creditor Insurance	Administrateur
Crédit Agricole Bank Polska S.A.	Président du Conseil de Surveillance, Membre du Comité Rémunérations
Crédit Agricole Egypt S.A.E.	Vice-Président du Conseil d'Administration, Président du Comité Gouvernance Nominations
Crédit Agricole Italia S.P.A.	Administrateur, Membre du Comité Exécutif
Credito Valtellinese S.P.A.	Administrateur
Crédit Agricole Payment Services	Administrateur
IUB HOLDING	Président
JSC Crédit Agricole Bank (Ukraine)	Président du Conseil de Surveillance, Président du Comité Nominations et Rémunérations

* A compter du 1^{er} janvier 2022, Monsieur François-Edouard Drion prend ses nouvelles fonctions d'Administrateur délégué et Directeur général d'Agos, filiale de Crédit Agricole Consumer Finance en Italie.

Naziha Belkeziz – Membre indépendant

Fonction principale : Consultante dans le domaine de la gouvernance au sein du Cabinet « Associés en Gouvernance Maroc »

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*

Fonction principale : Directeur général du Groupe ISCAE

Mandats occupés :

Société	Mandats
Ecole Nationale Supérieure de l'Administration (ENSA)	Membre de la Conférence des Présidents d'Universités
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*

Fonction principale : Agriculteur - Président du Conseil d'Administration de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Pyrénées Gascogne

Mandats occupés :

Société/Association	Mandats
Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Pyrénées Gascogne	Président
Caisse locale de Crédit Agricole L'Armagnac	Vice-Président
SAS CA Chèques	Administrateur
IFCAM	Administrateur
PACIFICA	Administrateur
Grand Sud-Ouest Capital	Administrateur
GSO Innovation SAS	Administrateur
GSO Financement 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
Bureau de l'Association des Présidents de Caisse régionale	Vice-Président
Fonds de dotation INDARRA	Président
Vivadour SCA	Administrateur
ADASEA du Gers	Président

Habiba Laklalech – *Membre indépendant*

Fonction principale : Directeur général de l'Office National des Aéroports

Mandats occupés :

Société	Mandats
Fénié Brossette	Administratrice indépendante et membre du Comité Stratégique et Investissements
Lesieur Cristal	Administratrice indépendante

Olivier Nicolas - *Membre du Conseil*

Fonction principale : Directeur banque des entreprises et gestion de fortune LCL

Mandats occupés :

Société	Mandats
Crédit Agricole Titres	Administrateur

Gérard Ouvrier-Buffet – *Membre du Conseil*

Fonction principale : Directeur général de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Loire Haute-Loire

Mandats occupés :

Société	Mandats
Caisse régionale Loire 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
PROCIVIS - FOREZ-VELAY	Administrateur
SAS Rue La Boétie	Administrateur
SACAM Participations	Administrateur
Uni-Médias	Membre du Conseil de gestion
Fédération Nationale du Crédit Agricole - FNCA	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*

Fonction principale : Directeur général de Crédit Agricole Leasing & Factoring

Mandats occupés :

Société	Mandats
Crédit Agricole Leasing et Factoring	Directeur général
Crédit Agricole S.A.	Membre du Comité de Direction
AUXIFIP	Président du Conseil d'Administration
FINAMUR	Président du Conseil d'Administration
LIXXBAIL	Président du Conseil d'Administration
Unifergie	Président du Conseil d'Administration
Credit Agricole Leasing & Factoring España	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, Président du Comité d'Audit et du Comité des Risques
Crédit Agricole Leasing et Factoring Sucursal Em Portugal	Président directeur général
GSA Ltd	Administrateur
CALF Leasing Branch in Germany	Président directeur général
CA SIM	Administrateur
CA Mobility	Membre du Comité stratégique
Olinn	Membre du Comité de surveillance

Meriem Ech-Cherfi – *Représentant du Crédit Agricole S.A. au Conseil de Crédit du Maroc*

Fonction principale : Directrice de la stratégie de Crédit Agricole S.A

Mandats occupés :

Société	Mandats
Crédit Agricole S.A.	Membre du Comité de Direction
Crédit Agricole Leasing et Factoring	Administrateur
Crédit Agricole Payment Services	Administrateur



2021 RAPPORT ESG

**ENVIRONNEMENT
SOCIAL ET GOUVERNANCE**



مصرف المغرب
CRÉDIT DU MAROC
Toute une banque pour vous

SOMMAIRE



Chapitre 1 : A propos de ce rapport	6
1. A propos du présent rapport	6
2. Référentiels utilisés	7
3. Périmètre et période du reporting	7
4. Méthodologie de collecte d'information & reporting	7
Chapitre 2 : Profil de Crédit du Maroc	8
Chapitre 3 : Notre démarche RSE	11
1. Projet d'une entreprise socialement responsable	11
2. Stratégie RSE de Crédit du Maroc	12
3. Approche socialement responsable	14
4. Maîtrise de la performance extra-financière (outil FReD)	16
5. Matrice de matérialité	17
6. Intégration des objectifs de développement durable	18
7. Distinctions externes de l'engagement de la Banque	19
Chapitre 4 : Engagé pour une gouvernance transparente et une éthique absolue dans nos relations	20
1. Une gouvernance duale et responsable	20
2. Relation avec les actionnaires	32
3. Déontologie et prévention de la corruption	33
4. Gestion des risques et contrôle interne	35
Chapitre 5 : Engagé pour nos clients	36
1. Relation loyale et communication responsable	36
2. La satisfaction des clients, la priorité absolue de tous	38
3. L'innovation et la digitalisation au service de clients	39
4. Protection des données à caractère personnel des clients	41
Chapitre 6 : Engagé en faveur de notre capital humain	42
1. Politique des ressources humaines	43
2. Recrutement au service de la transformation	45
3. Former et développer les compétences pour préserver le capital humain	46
4. Gestion de carrière pour accompagner les potentiels	47
5. Santé, sécurité et qualité de vie au travail, une préoccupation au quotidien	48
6. Respect des droits humains, diversité et inclusion	49
7. Données sociales	52
Chapitre 7 : Engagé en faveur de la préservation de l'environnement	55
1. Engagement environnemental	56
2. Système de management environnemental de Crédit du Maroc	59
3. Indicateurs environnementaux	61
4. Trajectoire Net Zéro	61
Chapitre 8 : Engagé envers la société	63
1. Fondation Crédit du Maroc	63
2. Achats responsables, cristallisation des engagements dans la chaîne de valeur	66
3. Développement de produits responsables et accessibles	67
4. Contribution à la mitigation des risques du réchauffement climatique des clients	68
Annexe 1 : Glossaire	69
Annexe 2 : Matrice de correspondance	72



Bernard Muselet
Président du Directoire



Ismaïl Fassi-Fihri
Président du Conseil de Surveillance

Dans un environnement macroéconomique complexe et un contexte de crise sanitaire lié à la pandémie de la COVID-19 qui poursuit sa propagation depuis 2020, nous restons déterminés à poursuivre le plan stratégique « Tajdid 2022 » initié en 2019. Nous sommes guidés par notre Raison d’Être issue de notre maison mère Crédit Agricole S.A. « Agir chaque jour dans l’intérêt de nos clients et de la société » et éclairés par nos valeurs : l’utilité, la proximité, la responsabilité, la solidarité et la loyauté. C’est sur ce socle que repose notre rôle de banque de proximité, au service d’un développement responsable et durable, soutenu par notre ambition « Être la banque préférée de ses clients, utile, responsable et performante, portée par l’engagement de ses collaborateurs ».

Le Conseil de Surveillance travaille en étroite collaboration avec le Directoire pour inscrire cette ambition dans le pilotage des activités. En 2021, les efforts consentis se sont traduits dans la continuité du déploiement des trois projets piliers du plan stratégique « Tajdid 2022 ». Il s’agit du Projet Client qui fait de la satisfaction du client la priorité absolue, du Projet Humain qui fait de Crédit du Maroc « the Best Place to Work » qui permet d’exprimer et de développer le potentiel de chacun et du Projet Sociétal qui pousse Crédit du Maroc à agir en tant que banque verte, responsable et inclusive.

Nous avons poursuivi également l’ancrage d’une culture éthique et de responsabilité sociétale afin de nous conformer aux meilleurs standards internationaux, notamment depuis notre adhésion au Global Compact en 2020. La culture de Responsabilité Sociétale d’Entreprise (RSE) au cœur de nos priorités stratégiques, se traduit en parallèle par l’intégration de ses enjeux dans l’ensemble de nos opérations. A ce titre, nous adhérons aux politiques sectorielles de financement de notre maison mère Crédit Agricole S.A. en application du protocole de Kyoto, l’accord de Paris ainsi que l’accord de Glasgow sur le marché carbone. En outre, la feuille de route « Trajectoire Net Zéro » réaffirme notre engagement de contribuer à la transition énergétique de nos activités pour atteindre le net zéro sur notre empreinte propre et sur les portefeuilles d’investissement et de financement d’ici 2050.

Durant l’année 2021, nous avons procédé aux ajustements stratégiques et opérationnels de notre plan stratégique là où c’est nécessaire. Nous devons rester lucides et agiles pour anticiper les tendances notamment sur les projets de transformation digitale et nous adapter en permanence face aux nouvelles incertitudes. Nous continuerons à accompagner nos clients en ces temps difficiles, à les maintenir au cœur de nos priorités, à capitaliser sur nos forces et nos leviers de performance et à rester concentrés sur l’innovation et la recherche d’efficacité.

Nous sommes particulièrement satisfaits de l’efficacité et de l’implication dont les équipes ont fait preuve en 2021 pour affronter cette crise sanitaire. Elles prouvent à quel point le Groupe Crédit du Maroc peut se reposer sur l’engagement et la mobilisation de son capital humain.

Ce rapport ESG 2021 vient illustrer clairement l’ensemble de nos engagements et représente le couronnement des efforts continus de la Banque en matière de RSE, en prolongement des précédents rapports. Il souligne la détermination de Crédit du Maroc à inscrire son action dans une démarche responsable et permanente.

1. À propos du présent rapport

Nom du rapport	Rapport ESG 2021 – Crédit du Maroc
Période du reporting	Du 01/01/2021 au 31/12/2021
Description du rapport	Le présent rapport est le troisième rapport ESG publié par Crédit du Maroc. Ce rapport, réalisé au titre de l'exercice 2021, inclut les performances environnementales, sociales et de gouvernance de la Banque et répond aux exigences de la circulaire de l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux (AMMC) n°03-19 du 20 février 2019 relative aux opérations et informations financières telle que complétée par la circulaire de l'AMMC n°02-20 du 22 décembre 2020 (« Circulaire de l'AMMC »).
Date de publication du rapport	Février 2022
Format du rapport	Ce rapport est disponible en format digital (Flipbook). Le rapport peut aussi 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 sa performance extra-financière dans son rapport ESG 2021.
Matérialité	Une étude de la matérialité est en cours d'élaboration en vue d'actualiser les enjeux ESG qui étaient énoncés dans la matrice réalisée en 2017 par une agence de notation spécialisée.
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 répond aux exigences de la Circulaire de l'AMMC.
Pacte mondial des Nations Unies et Global Reporting Initiative	Ce rapport constitue le rapport de communication 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 troisième année consécutive un rapport ESG. Le premier, publié en février 2020, a concerné l'exercice 2019 et le deuxième relatif à l'exercice 2020 a été publié durant le premier trimestre 2021.

2. Référentiels utilisés

Pour l'édition de ce troisième rapport ESG, les référentiels utilisés sont dans la continuité de ceux suivis en 2019 et en 2020. Ce rapport répond aux exigences de la Circulaire de l'AMMC.

Il s'adosse également aux standards universels en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises tels que la norme ISO 26000, Global Compact des Nations Unies et les objectifs du développement durable (ODD) de l'ONU, et s'inspire des principes du Global Reporting Initiative (GRI), en conformité essentielle avec sa version « Standard - 2016 ».

3. Périmètre et période du reporting

Les données incluses dans ce rapport sur l'ensemble des thématiques ESG (Environnement, Social et Gouvernance) sont liées aux activités de Crédit du Maroc (dont le siège social est sis au 48-58, boulevard Mohammed V, Casablanca) pour la période du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021, sauf explication contraire mentionnée. Les années de référence sont communiquées selon la disponibilité et la complétude des données. Ainsi, l'évolution des indicateurs est mentionnée lorsque les données sont à un périmètre constant en termes géographique et de modalités de calcul des indicateurs.

4. Méthodologie de collecte d'information & reporting

Pour ce troisième rapport ESG, Crédit du Maroc a adopté une méthodologie de collecte de l'information similaire aux rapports précédents de 2019 et 2020. Les informations extra-financières nécessaires à la préparation de ce rapport ont été collectées auprès des entités en charge de ces sujets. Une fois les données remontées, l'équipe RSE, en vue de limiter le risque d'erreur, procède à un autre niveau de contrôle à travers la vérification du respect des formules de calcul, de la cohérence des données ainsi que du respect des périmètres géographiques et temporels de reporting. Un prestataire externe spécialisé a accompagné Crédit du Maroc dans cette démarche.

Pour les indicateurs et les méthodes de calcul, ils sont expliqués au fur et à mesure des sections du présent rapport.

Nouveauté 2021 :

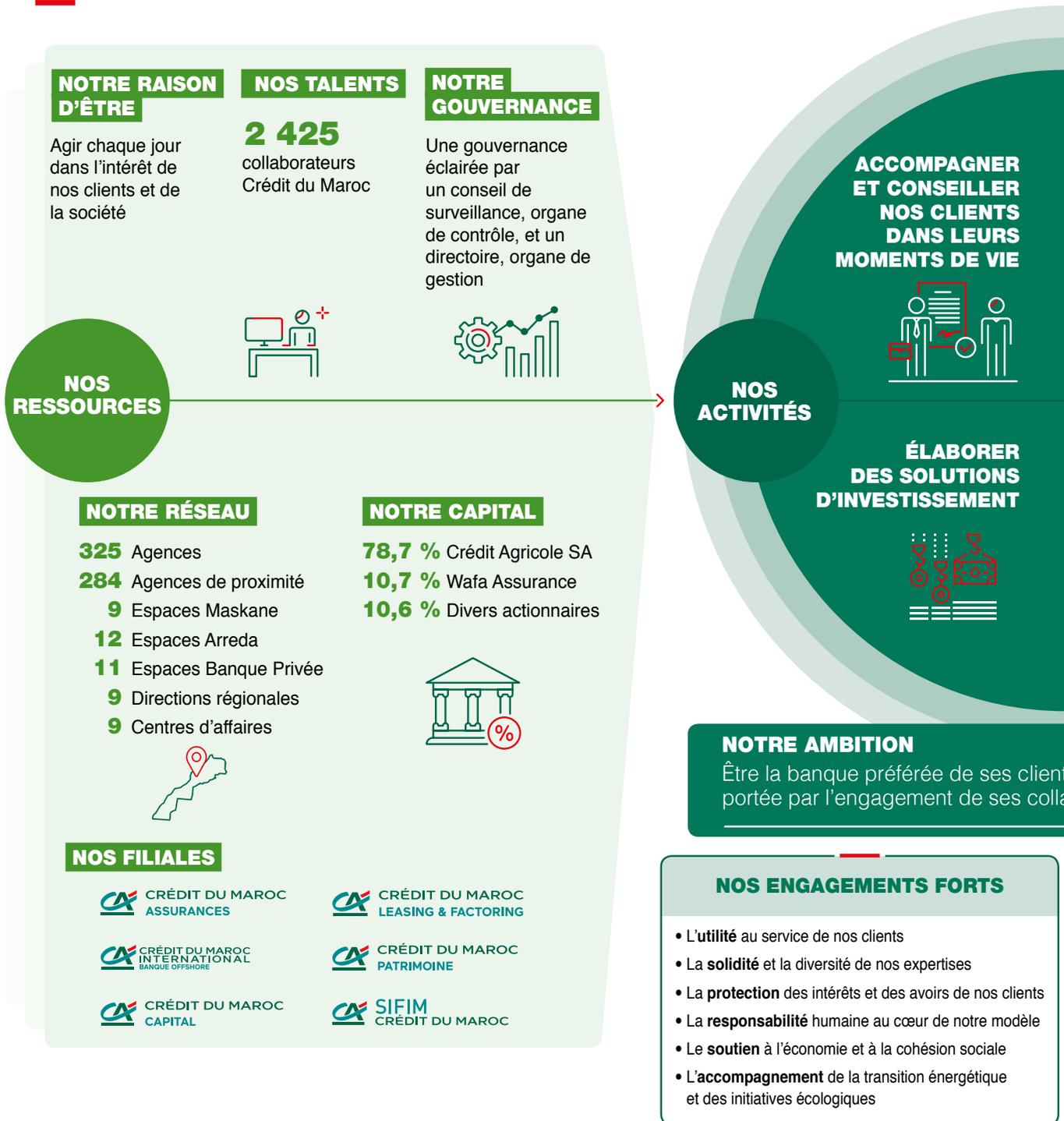
Crédit Agricole S.A., actionnaire de référence de Crédit du Maroc, est tenu de publier annuellement sa déclaration de performance extra-financière (DPEF) qui inclut des informations détaillées sur les aspects environnementaux, sociaux et sociétaux pertinents pour évaluer sa responsabilité et sa durabilité. En outre, la DPEF fait l'objet d'une vérification par un Organisme Tiers Indépendant (OTI) qui donne un avis motivé sur la conformité et la sincérité des déclarations.

En 2021, Crédit du Maroc a été inclus dans l'échantillon des filiales du Groupe Crédit Agricole S.A. pour faire vérifier ses données par le cabinet PWC France accrédité en tant qu'organisme tiers indépendant. Ainsi, les données de Crédit du Maroc présentées dans ce présent rapport ont été vérifiées dans le cadre de cette démarche.

Crédit du Maroc compte plus de 92 ans d'activité au Maroc et a développé au fil de ces années un savoir-faire représenté à travers un modèle d'affaire clair et global.

Partant d'une Raison d'Être ambitieuse et engagée, ce modèle rassemble plusieurs atouts permettant de réaliser les ambitions stratégiques de Crédit du Maroc et d'assurer la durabilité et le partage de sa création de valeur.

ÊTRE ACTEUR D'UNE SOCIÉTÉ DURABLE



FOURNIR
DES SOLUTIONS
DE FINANCEMENT,
D'ÉPARGNE ET
D'ASSURANCE



PROPOSER
DES SERVICES FINANCIERS
COMPLÉMENTAIRES



ts, utile, responsable et performante,
aborateurs

NOS 3 PILIERS STRATÉGIQUES



L'excellence relationnelle



La responsabilité
en proximité



L'engagement sociétal

NOTRE CRÉATION DE VALEUR



NOS CLIENTS

- Particuliers : **605 244**
- Grande Entreprise : **826**
- PME/PMI : **3 435**
- PRO/TPE : **44 000**



CHIFFRES CLÉS

- Capital social CDM **1 088 MDH**
- Dépôts clientèle **60 744 MDH**
- Créance à la clientèle **46 079 MDH**
- Total bilan **59 346 MDH**
- Produit net bancaire **2 460 MDH**
- Résultat net part de groupe **627 MDH**
- Ratio de solvabilité **15,47 %**



COLLABORATEURS

- **86 %** de participation à l'IER
- **128** recrutements
- **82 475** heures de formation



SOCIÉTÉ CIVILE ET ENVIRONNEMENT

- **33** associations et projets soutenus
- **47 276** bénéficiaires directs
- Objectif de réduction de **25 %** de l'empreinte carbone de la Banque à l'horizon 2025
- Compensation carbone volontaire par la plantation de **35 255** arbres fruitiers en 2021



Crédit du Maroc est une filiale du Groupe Crédit Agricole S.A., leader européen des services bancaires et financiers, 1^{ère} banque de proximité en Europe, 1^{er} assureur en France et 1^{er} gestionnaire d'actifs en Europe avec 52 millions de clients dans 47 pays et plus de 140 000 collaborateurs.

L'actionnariat de référence de Crédit du Maroc via le Groupe Crédit Agricole S.A. lui confère 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.

L'histoire de Crédit du Maroc débute en 1929. A cette date, le Crédit Lyonnais ouvre une agence au Maroc, à Casablanca, rue de Strasbourg. En 1963, le Crédit Lyonnais transforme sa succursale en société de droit marocain, dénommée Crédit Lyonnais – Maroc qui devient en 1966 Crédit du Maroc. Crédit du Maroc est la sixième banque du Maroc, avec un

encours total de 46,1 milliards de dirhams à fin décembre 2021 et une part de marché de 4,76 % en termes de prêts et de 4,36 % 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 à distance, la banque privée et la fenêtre participative « Arreda ».

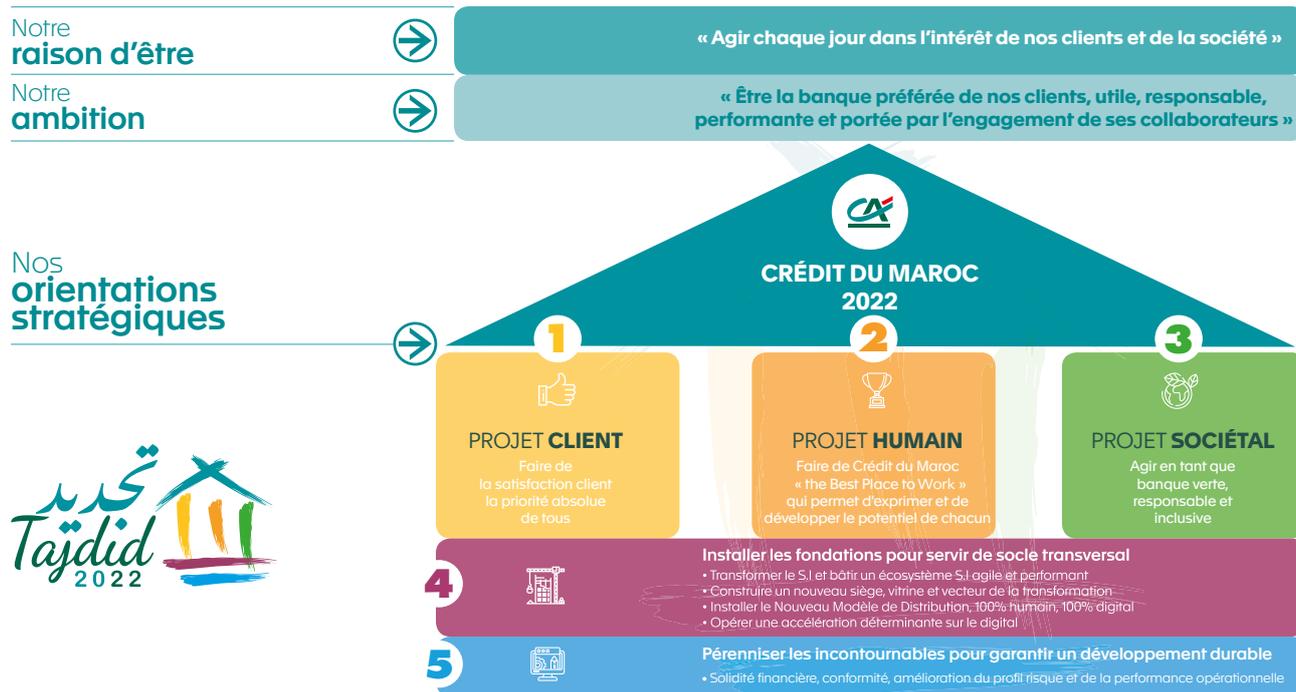
Sa politique de croissance, son réseau commercial à travers tout le Royaume du Maroc (325 points de vente) et la mobilisation de ses forces vives s'appuient sur un grand pouvoir d'innovation orienté vers la satisfaction de ses clients.



1. Projet d'une entreprise socialement responsable

Crédit du Maroc s'est doté en 2019 d'une Raison d'Être qui l'engage à « Agir chaque jour dans l'intérêt des clients et de la société ». C'est sur cette base, avec la volonté d'ancrer son utilité sociétale dans l'ensemble de ses activités, métiers et processus que s'est construit le projet d'entreprise « Tajdid 2022 ». Celui-ci traduit, au travers d'objectifs forts, la volonté de contribuer encore davantage aux objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies et notamment après l'adhésion de la Banque au Global Compact en 2020.

« Tajdid 2022 » est la traduction concrète de l'ambition d'utilité et de proximité de Crédit du Maroc vis-à-vis de toutes ses parties prenantes. C'est également le reflet d'une volonté de renouveau autour de cinq orientations majeures visant un soutien fort aux initiatives écologiques, sociétales et environnementales. L'objectif escompté de ces cinq orientations est d'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.



Raison d'Être

Socle du projet d'entreprise de Crédit du Maroc « Tajdid 2022 », la Raison d'Être est inscrite dans la vision stratégique de la Banque et oriente ses choix fondamentaux pour guider ses actions au quotidien et apporter une réponse cohérente et durable face à un environnement versatile.

Ambition

« Être la banque préférée de ses clients, utile, responsable et performante, portée par l'engagement de ses collaborateurs », telle est l'ambition de Crédit du Maroc qui est le soubassement de ses engagements en faveur de ses parties prenantes. Elle constitue le trait d'union entre la Raison d'Être et les orientations stratégiques.

Orientations stratégiques

Le Projet d'entreprise « Tajdid 2022 », qui répond à l'ambition majeure de Crédit du Maroc, est construit autour de cinq orientations stratégiques formalisées et claires destinées à l'ensemble des acteurs de la banque :

- un projet Client axé sur l'excellence relationnelle, le développement des usages des services digitaux et de la donnée ;
- un projet Humain pour améliorer l'expérience des collaborateurs, mieux les accompagner et contribuer au bien-être de chacun ;
- un projet Sociétal pour amplifier l'engagement d'être un acteur responsable agissant dans l'intérêt de la société et de son

environnement ;

- des fondations qui se matérialisent par la transformation du système d'information, la construction d'un nouveau siège, l'installation d'un nouveau modèle de distribution et l'accélération de la digitalisation ;
- des incontournables du développement durable à travers l'ancrage de la solidité financière et la culture de la rentabilité, le renforcement de la conformité et de la maîtrise des risques et l'optimisation de l'efficacité opérationnelle.

2. Stratégie RSE de Crédit du Maroc

En plaçant la responsabilité sociétale au cœur de sa Raison d'Être et de son ambition, Crédit du Maroc a formalisé les axes stratégiques pour asseoir une vision claire et partagée de ses engagements avec l'ensemble de ses parties prenantes.

Axes stratégiques

Crédit du Maroc s'inscrit pleinement dans la dynamique de la mise en œuvre des objectifs de développement durable des Nations Unies, un agenda mondial qui vise l'éradication de la pauvreté et les inégalités à horizon 2030 et à travers dix-sept objectifs de développement durable.

En ce sens, Crédit du Maroc a défini ses axes stratégiques axés sur trois ambitions et déclinés autour de dix-sept enjeux en lien avec les objectifs de développement durable.

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



Crédit du Maroc contribue à la réalisation des objectifs de développement durable suivants qui sont particulièrement impactés par les orientations stratégiques issus de ses Projet Client, Projet Humain et Projet Sociétal.

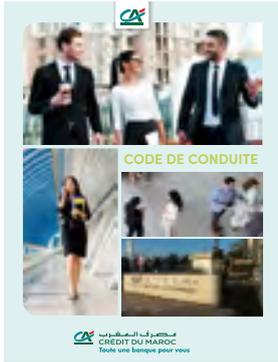


Ces engagements ont pris une dimension internationale depuis l'adhésion de Crédit du Maroc en juillet 2020 au Global Compact des Nations Unies, la plus importante initiative internationale d'engagement volontaire en matière de développement durable.



Charte Éthique, principes d'actions et de comportements régissant nos activités

La Charte Éthique rendue publique en mars 2017 souligne les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité portées par Crédit Agricole S.A. et signée par les Dirigeants du Groupe. 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.

Code de conduite, les règles de conduite de tous les collaborateurs

La construction du Code de conduite, déclinaison opérationnelle de la Charte Éthique, a fait intervenir l'ensemble des métiers de Crédit du Maroc fédérant ainsi l'ensemble des forces vives de son organisation. Il constitue le socle de ses valeurs dont découlent ses politiques et chartes.

Le Code de conduite définit la manière dont seront incarnées les valeurs et énoncent les attentes de la conduite quotidienne des affaires, partant de la conviction que la croissance de la Banque est tributaire de la capacité de son écosystème à nouer et entretenir la confiance avec les collaborateurs, les clients et partenaires d'affaires et actionnaires.

Il regroupe quatre volets en lien avec (i) les relations avec les clients et les fournisseurs, (ii) le développement social, environnemental et sociétal, (iii) l'anticorruption et (iv) la protection de la réputation du Groupe Crédit Agricole S.A.

Politiques socialement responsables

Crédit du Maroc adopte des politiques, chartes et processus pour donner vie à sa politique de développement durable. Les politiques et chartes donnent des exemples selon les objectifs du développement durable les plus conséquents de l'activité de la Banque :

		
<ul style="list-style-type: none"> - Politique parité - Politique handicap - Politique de recrutement externe - Politique d'accompagnement de carrière 	<ul style="list-style-type: none"> - Politiques sectorielles RSE - Charte de communication responsable - Charte crédit responsable - Charte de mécénat de compétence 	<ul style="list-style-type: none"> - Politique d'impression - Politique d'achat responsable - Charte éco-gestes - Engagement environnemental

Chaque politique entend fournir des engagements explicites en faveur d'une thématique de responsabilité sociétale en offrant des objectifs clairs et en énonçant une méthode de mise en œuvre afin que les collaborateurs puissent se les approprier

et s'en inspirer au quotidien dans la réalisation de leurs missions.

Transition énergétique et climatique au cœur de la stratégie ESG

Pour lutter contre le réchauffement climatique, l'intégration des composantes sociales, environnementales et de gouvernance dans le modèle économique devient une nécessité. Dans ce contexte de transition, Crédit du Maroc a intégré dans sa stratégie ESG à l'instar de son actionnaire de référence, Crédit Agricole S.A., un volet dédié à la transition climatique. L'objectif défini à travers cette stratégie est d'adopter une approche globale visant la contribution à la transition climatique en :

- accompagnant les clients particuliers et entreprises dans leurs projets et activités ;
- partageant l'expertise du Groupe Crédit Agricole S.A. dans l'écosystème où Crédit du Maroc opère à travers son implication dans des groupes de travail dédiés



tels que la commission de développement durable du GPBM (Groupement Professionnel des Banques du Maroc) ;

- favorisant le processus de transition climatique via le déploiement d'un questionnaire ESG dans les lignes de métiers de Crédit du Maroc.

Cette stratégie est conduite au plus haut niveau par les dirigeants de la banque à travers :

- une gouvernance engagée et dédiée : Comité RSE, gouvernance « Tajdid 2022 », projet « Finance Durable, Transition Énergétique, et Risques Climatiques & Environnementaux » porté par la direction de la conformité ;
- une étroite collaboration avec le GPBM et la Banque mondiale pour l'élaboration d'une cartographie des risques climatiques et une taxonomie commune aux banques pour classer leurs actifs et leurs activités ;
- une démarche universelle et inclusive en accompagnant l'ensemble des clients de la Banque (particuliers et entreprises).

3. Approche socialement responsable

Crédit du Maroc a élaboré un système de veille, de maîtrise des risques et de pilotage de la performance lui permettant d'être en conformité avec les réglementations en matière environnementale et sociétale de plus en plus contraignantes ainsi qu'avec ses engagements volontaires traduits dans son ambition et ses orientations stratégiques.

La Banque aborde ainsi une démarche socialement responsable en lien avec les thématiques couvertes par les objectifs de développement durable fondée sur le dialogue avec l'ensemble des parties prenantes internes et externes.

Gouvernance de la responsabilité sociétale



Validés par les organes de gouvernance de la Banque, les engagements en faveur de la responsabilité sociétale visent la définition d'ambitions claires, la mise en œuvre d'une feuille de route pluriannuelle et l'évaluation de la performance à la fois en interne et en externe.

Dialogue avec les parties prenantes

Composante intrinsèque de sa démarche socialement responsable, Crédit du Maroc prône un engagement régulier et



ouvert avec ses parties prenantes. Celles-ci sont identifiées en tenant compte de la criticité de leurs attentes à l'égard de la Banque. Cette étape, 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.

Crédit du Maroc a ainsi identifié six grandes familles de parties prenantes caractérisée par l'homogénéité de leurs attentes et des canaux et modalités de dialogue :

- 1. Les collaborateurs :** partie interne par essence, le dialogue avec les collaborateurs est multi canal et se fait principalement à trois échelons : via la communication interne qui partage l'actualité de la Banque et informe des grands projets de transformation ; les instances représentatives du personnel où les sujets d'intérêt collectif sont discutés, débattus et négociés ; le dialogue peut être personnalisé dans le cadre des entretiens d'évaluation qui sont l'occasion privilégiée de la mise en œuvre des plans de développement individualisés.
- 2. Les actionnaires :** Crédit du Maroc assure des communications régulières aux actionnaires à travers les instances de gouvernance. Les informations réglementées sont disponibles sur le site internet de la Banque telles que les communiqués de presse, communiqués financiers, documents de référence et lors des conférences financières.
- 3. Les clients :** le dialogue avec les clients se veut ouvert, transparent et accessible soit au sein d'un réseau d'agences déployé dans le Royaume, le centre de relations client, ou encore l'application MyCDM. Ces canaux remontent les attentes des clients pour leur offrir par la suite des produits et services innovants, personnalisés et performants.
- 4. La société civile :** Crédit du Maroc est à l'écoute de la société civile et entretient le dialogue régulièrement à travers la participation aux conférences et débats publics. La Banque noue des partenariats avec le monde académique et sponsorise des projets et des événements à intérêt commun avec les associations œuvrant dans l'inclusion financière et les causes d'intérêt général. A travers les conférences de presse, Crédit du Maroc dispose d'un canal de dialogue avec les médias pour répondre à leurs questions et demandes d'informations.

- 5. Les fournisseurs et partenaires :** la relation d'affaires avec les fournisseurs, sous-traitants ou partenaires d'affaires est régie par une contractualisation où l'engagement en matière de responsabilité sociétale prend une place privilégiée dans les négociations en conformité avec la charte achats responsables de la Banque.
- 6. Les instances de régulation et la sphère financière :** Crédit du Maroc est fortement impliqué dans la conduite d'un dialogue responsable avec les acteurs du monde financier que ce soit à travers la présence aux réunions organisées par les différentes institutions, des rencontres bilatérales ou encore des correspondances écrites pour répondre aux demandes et questionnaires.

Le site web de Crédit du Maroc est régulièrement mis à jour de toute l'actualité de la Banque pour donner l'information aux différentes parties prenantes.

Dispositifs de gestion des risques

Crédit du Maroc a mis en place un dispositif de maîtrise des risques en lien avec la réglementation de Bank Al-Maghrib et les meilleurs standards internationaux. Ce dispositif répond à un triple objectif :

- la conformité à la réglementation en vigueur ;
- le pilotage des risques à travers un système de mesure des risques, une surveillance et un suivi assurant une maîtrise des risques auxquels est exposé Crédit du Maroc ;
- l'excellence opérationnelle pour l'atteinte des objectifs fixés et assurer la pérennité du groupe.

Ce dispositif est placé sous la responsabilité 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 acceptables ».

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

La gestion des risques inhérente à l'exercice des activités bancaires est au cœur du dispositif de contrôle interne de la banque, mis en œuvre par tous les acteurs intervenant dans l'initiation des opérations jusqu'à leur maturité finale.

Si la maîtrise des risques relève en premier lieu de la responsabilité des métiers qui assurent le développement de leur activité, la DRCPG a pour mission de garantir que les risques auxquels est exposée la Banque sont conformes aux stratégies risques définies par les métiers et compatible avec les objectifs de croissance et de rentabilité de la Banque.

Par ailleurs, la DRCPG accompagne les métiers à l'élaboration des cartographies des risques et à la mise en place de contrôles, organise les contrôles hiérarchiques ou fonctionnels de second niveau et les consolide pour obtenir une vision globalisée de la qualité d'exécution de toutes les activités de la Banque.

En adéquation avec sa Raison d'Être, Crédit du Maroc fait de sa performance en responsabilité sociétale un levier de maîtrise de risques notamment en ce qui concerne les risques climatiques et de conformité. Crédit du Maroc veille à l'intégration de ces thématiques dans ces dispositifs.

4. Maîtrise de la performance extra-financière (outil FReD)

La mesure de la performance extra-financière est essentielle au pilotage performant des actions de la Banque. Crédit du Maroc est adossé, depuis plusieurs années, à l'outil de déploiement, de pilotage et de mesure des progrès en matière de responsabilité sociétale déployé par le Groupe Crédit Agricole S.A. Cet outil baptisé « 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,



6 projets à mettre en œuvre au sein de chaque entité dont 3 définis spécifiquement par chaque entité et 3 définis au niveau Groupe. Pour être éligibles, ils doivent être répartis pour un tiers dans chacun des trois axes (« 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 pour chaque entité avec une consolidation au niveau du 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. La performance extra-financière à long terme est ainsi intégrée dans l'octroi des bonus des cadres dirigeants et démontre l'articulation entre l'ambition et la création de la valeur de même que la rétribution financière.

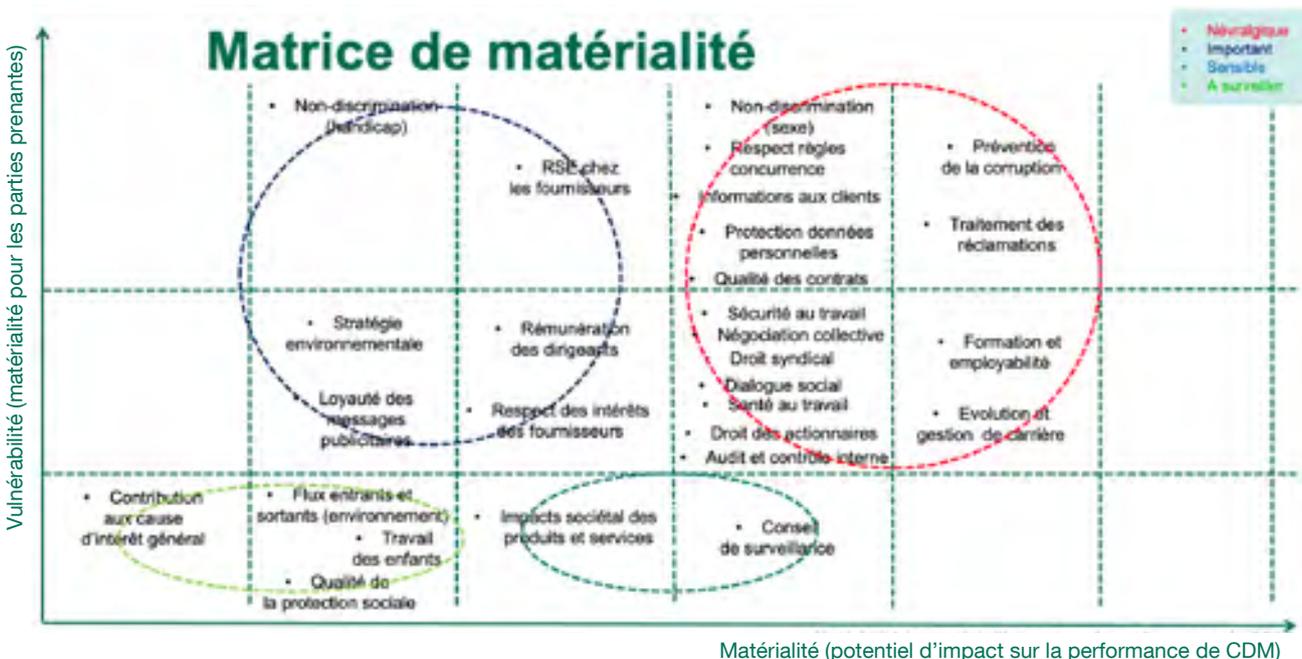
5. Matrice de matérialité

La « matrice de matérialité » est une représentation en deux dimensions des facteurs de responsabilité sociale d'une entreprise compte tenu, d'une part, de leur potentiel d'impact sur les intérêts de l'entreprise et, d'autre part, de leur importance pour ses parties prenantes.

Le potentiel d'impact des facteurs de responsabilité sociale pour l'entreprise découle de l'analyse de deux facteurs :

- la nature des objectifs de responsabilité sociale, hiérarchisés selon leur degré d'opposabilité ;
- la densité des risques et les opportunités potentiellement associées à ces facteurs de responsabilité.

L'importance des facteurs de responsabilité sociale pour les parties prenantes est estimée en fonction de leur vulnérabilité par rapport à l'entreprise ou à son secteur d'activité.



Crédit du Maroc a réalisé sa première matrice de matérialité pour prioriser ses enjeux ESG avec l'appui d'une agence de notations spécialisée. Cette matrice se présente comme suit :

A fin 2021, Crédit du Maroc a démarré un projet de refonte de sa matrice de matérialité en vue d'actualiser les enjeux RSE à l'aune des nouvelles attentes de ses différentes parties prenantes. Le projet devrait être publié en 2022.

6. Intégration des objectifs de développement durable

Dans sa conduite des affaires au quotidien, Crédit du Maroc intègre les objectifs de développement durable dans son projet d'entreprise. Les activités et investissements de Crédit du Maroc participent à la réalisation de 9 de ces 17 objectifs de développement durable.

Objectif de développement durable	Principales contributions de Crédit du Maroc
 <p>1 PAS DE PAUVRETÉ</p>	Crédit du Maroc œuvre à l'accessibilité de ses produits et services à travers son engagement envers la microfinance qui contribue à aider des milliers de personnes chaque année.
 <p>5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES</p>	Crédit du Maroc promeut un milieu de travail inclusif et diversifié. Depuis 2020, une Politique Parité formalisant la promotion et la défense des principes d'équité et d'égalité entre les hommes et femmes est en place dans tous les processus des ressources humaines.
 <p>7 ÉNERGIE PROPRE ET D'ÉMISSIONS FAIBLES</p>	Crédit du Maroc accompagne ses clients dans le financement des projets vers une meilleure transition énergétique grâce à son expertise qui s'est renforcée au fil des ans dans le financement de projets d'énergie renouvelable.
 <p>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</p>	Crédit du Maroc favorise l'insertion des jeunes et accorde une grande importance aux conditions et à l'environnement de travail de ses collaborateurs. La Banque promeut l'entrepreneuriat en favorisant la création des entreprises et participe à la dynamisation de l'économie locale et la création des emplois.
 <p>10 INÉGALITÉS RÉDUITES</p>	Crédit du Maroc favorise l'accessibilité de ses produits et services à travers la conception d'une offre dédiée aux plus vulnérables dans la société et soutient la diversité et l'inclusion au sein de son réseau.
 <p>11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES</p>	Crédit du Maroc finance la construction d'infrastructures durables et les services de base pour une croissance économique inclusive.
 <p>12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES</p>	Crédit du Maroc promeut la consommation durable aussi bien au sein de la Banque qu'auprès de ses clients, en proposant des produits et services simples et équitables, et œuvre pour la promotion des comportements éthiques chez ses fournisseurs.
 <p>13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES</p>	Crédit du Maroc entreprend de mesurer et de veiller à réduire sa propre empreinte environnementale. La Banque accorde également des crédits spécifiques à ses clients pour assurer une transition vers une économie plus durable.
 <p>17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS</p>	Crédit du Maroc participe, avec le Groupe Crédit Agricole S.A., au niveau local et international, à la gestion du programme de banque responsable grâce à des initiatives internes et externes.

7. Distinctions externes de l'engagement de la Banque



Depuis 2018, la performance RSE de Crédit du Maroc a fait l'objet d'une reconnaissance formelle de la part de la CGEM pour son engagement volontariste sur la voie d'un développement durable.



Le système de management de la qualité de Crédit du Maroc a été couronné par la certification ISO 9001 V 2015 en 2019 consacrant les efforts entrepris.



Le système de management anti-corruption est depuis 2017 certifié selon la norme ISO 37001 après un audit externe qui a examiné la conformité aux exigences du référentiel.



Crédit du Maroc a adhéré au Global Compact des Nations Unies en juillet 2020 pour affirmer son engagement aux dix principes de cette initiative en termes de respect des Droits Humains, des normes internationales du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.



En 2021, Crédit du Maroc est distingué « Top performers » pour sa performance générale et sur la thématique spécifique « Équilibre des pouvoirs, respect des compétences et efficacité du Conseil de Surveillance » suite à l'évaluation extra-financière effectuée par l'agence de notation V.E. Cette distinction vient soutenir la récompense de Crédit du Maroc déjà obtenue en 2020 sur la même thématique.

1. Une gouvernance duale et responsable

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. Cette section vise à présenter la structure de gouvernance de Crédit du Maroc et son rôle dans la définition de la stratégie RSE de la Banque et les risques afférents. Crédit du Maroc publie annuellement un rapport sur la gouvernance d'entreprise disponible sur le site de la Banque.

Conformément aux dispositions de l'article 15 des statuts de Crédit du Maroc, le Conseil de Surveillance est composé de 3 membres au moins et de 15 membres au plus, nommés par l'Assemblée Générale et renouvelés ou révoqués par elle. Au 31 décembre 2021, le Conseil de Surveillance était composé de 10 membres.

Composition du Conseil de Surveillance

Identité	Âge	Origine	Nationalité	Première élection	Dernier renouvellement	Expiration du mandat	Assiduité	Membre d'un comité	Fonction principale
Ismail Fassi-Fihri Président du Conseil	58		Marocaine	11/1999	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	100 %	-	Directeur général Groupe Safari
François-Edouard Drion ⁽²⁾ Vice-Président du Conseil	54		Française	10/2017	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	100 %	C	Directeur général de la Banque de Proximité à l'International de Crédit Agricole S.A.
Naziha Belkeziz ⁽¹⁾ Membre indépendant	53		Marocaine	11/2015	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	100 %	R	Consultante dans le domaine de la gouvernance au sein du Cabinet « Associés en Gouvernance Maroc »
Nada Biaz ⁽¹⁾ Membre indépendant	52		Marocaine	03/2019	-	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	100 %	C	Directeur général du Groupe ISCAE
Marc Didier Membre	56		Française	03/2019	-	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	100 %	C	Agriculteur - Président du Conseil d'Administration de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Pyrénées Gascogne
Habiba Laklalech ⁽¹⁾ Membre indépendant	49		Marocaine	03/2019	-	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	100 %	A	Directeur général de l'Office National des Aéroports
Olivier Nicolas Membre	55		Française	02/2019	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	75 %	A	Directeur banque des entreprises et gestion de fortune LCL
Gérard Ouvrier-Bufferet ⁽³⁾ Membre	64		Française	09/2011	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	100 %	A et R	Directeur général de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Loire Haute-Loire
Hervé Varillon Membre	54		Française	04/2020	-	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	75 %	R	Directeur général de Crédit Agricole Leasing & Factoring
Crédit Agricole S.A. représenté par Mme Meriem Ech-Cherfi Membre	42		Française	12/2005	03/2019	Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021	100 %	R	Directrice de la Stratégie Crédit Agricole S.A.

(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.

Biographie résumée et liste des mandats des membres du Conseil



Ismaïl Fassi-Fihri

Âge : 58 ans

Nationalité marocaine

Première nomination : 11/1999

Échéance du mandat :
AGO 2022

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

Monsieur Fassi-Fihri est trésorier de la Fondation Mohammed Karim Lamrani pour l'Ensemble Nejjarine et Membre d'Alumni Dauphine Maroc. Il a publié un mémoire de 3^{ème} cycle sur la mise en œuvre d'un tableau de bord informatisé - Société Chérifienne des Pétroles (SCP).

Né en 1963, Monsieur Ismaïl Fassi-Fihri est titulaire d'une Maîtrise des Sciences de Gestion - Université Paris IX Dauphine et d'un DESS de Contrôle de Gestion et d'Audit de l'I.A.E - Université Paris I.

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Président du Conseil de surveillance

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans des sociétés non cotées du Groupe Safari :

Directeur général : Groupe Safari

Directeur général délégué : Société marocaine charbonnière et maritime

Administrateur : CCCM, Cema-Bois de l'Atlas, Cema Gabon, CMPE, Comicom, Dimateq, Jama Auto, Mafaco, Mory & Cie Maroc, Ryad Auto, Scim-Chimique, SICAL, Société industrielle de Beaulieu, Société marocaine des compteurs-SMCV, Smeia, Smm-Socodam-Davum, Somadir

Dans d'autres sociétés cotées : —

Dans d'autres sociétés non cotées : —

Dans d'autres structures :

Administrateur et Trésorier : Fondation Nejjarine



François-Edouard Drion

Âge : 54 ans

Nationalité française

Première nomination : 10/2017

Échéance du mandat :
AGO 2022

Monsieur François Edouard Drion est Directeur de la Banque de Proximité à l'International depuis juillet 2017⁽¹⁾. Il est membre du Comité de direction de Crédit Agricole S.A. François Edouard Drion passe quatorze ans chez BNP Paribas où il est notamment Responsable du Moyen-Orient pour la Banque de Détail, et Directeur général de BNP Paribas en Algérie.

En avril 2008, il devient Directeur général de Crédit Agricole Serbie.

En décembre 2011, François Edouard Drion devient Directeur général de Crédit Agricole Egypt.

Né en 1967, Monsieur François-Edouard Drion est diplômé de l'Institut d'Etudes Politiques de Paris (Option Eco-Finance) et titulaire d'un DESS Finance de Paris Dauphine.

⁽¹⁾ A compter du 1^{er} janvier 2022, Monsieur François-Edouard Drion prend ses nouvelles fonctions d'Administrateur délégué et Directeur général d'Agos, filiale de Crédit Agricole Consumer Finance en Italie.

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Vice-Président du Conseil de surveillance
Président du Comité de nomination et de rémunération

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans des sociétés du Groupe Crédit Agricole :

Membre du Comité de Direction – Directeur général de la Banque de proximité à l'international : Crédit Agricole S.A.

Président du Conseil de surveillance – Membre du Comité rémunérations : Crédit Agricole Bank Polska S.A.

Président du Conseil de surveillance – Président du Comité nominations et rémunérations : JSC Crédit Agricole Bank (Ukraine)

Président : IUB Holding

Vice-Président du Conseil d'administration – Président du Comité gouvernance nominations et rémunérations : Crédit Agricole Egypt S.A.E

Administrateur : Crédit Agricole Creditor Insurance, Crédit Agricole Italia S.P.A, Credito Valtellinese S.P.A, Crédit Agricole Payment Services

Dans d'autres sociétés cotées : —

Dans d'autres sociétés non cotées : —

Dans d'autres structures : —



Naziha Belkeziz

Âge : 53 ans
Nationalité marocaine
Première nomination : 11/2015
Échéance du mandat :
AGO 2022

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

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

En 2010, elle suit le programme « Corporate Governance Board Leadership » de la Société Financière Internationale. Elle est aussi auteur d'un ouvrage sur les privatisations et le marché boursier au Maroc (Editions Dar Nachr El Maarifa. 1999).

Née en 1968, Madame Naziha Belkeziz est diplômée de l'Université de Paris Dauphine (Maîtrise en Sciences de Gestion) et de l'Université Hassan II de Casablanca (Doctorat de troisième cycle en économie d'entreprise). Elle est également titulaire du DECF (Conservatoire National des Arts et Métiers, Paris).

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Membre indépendant du Conseil de surveillance – Membre du Comité des risques

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans d'autres sociétés cotées : —

Dans d'autres sociétés non cotées : —

Dans d'autres structures :

Administrateur : Association « Banque alimentaire », Association « Réseau entreprendre Maroc », Association « Education for employment Maroc »

Consultante dans le domaine de la gouvernance : Cabinet « Associés en Gouvernance Maroc ».



Nada Biaz

Âge : 52 ans
Nationalité marocaine
Première nomination : 03/2019
Échéance du mandat :
AGO 2022

Madame Nada Biaz 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.

Née en 1969, Madame Nada Biaz est diplômée de l'ISCAE (option finance) et est titulaire du Diplôme d'Etudes Supérieures en Sciences Economiques de l'Université Hassan II de Casablanca.

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Membre indépendant du Conseil de surveillance – Membre du Comité de nomination et de rémunération

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans d'autres sociétés cotées : —

Dans d'autres sociétés non cotées : —

Dans d'autres structures :

Directeur général : Groupe ISCAE

Membre de la Conférence des Présidents d'Universités : Ecole Nationale Supérieure de l'Administration (ENSA)

Membre du Conseil International: International Advisory Board de Neoma Business School (France), International Advisory Board de ESCP Europe (France)

Board of Trustees member: Islamic Research and Training Institute (Jeddah)

Membre du Conseil : Conseil National de Coordination de l'Enseignement Supérieur



Marc Didier

Âge : 56 ans
Nationalité française
Première nomination : 03/2019
Échéance du mandat :
AGO 2022

Monsieur Marc Didier est, depuis le 28 mars 2014, Président du Conseil d'Administration de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Pyrénées Gascogne. Exploitant agricole à Manciet, Monsieur Marc Didier est également Vice-Président de la Caisse locale de Crédit Agricole L'Armagnac et occupe plusieurs fonctions à la Fédération Nationale du Crédit Agricole (FNCA) en tant que membre de la Commission des Ressources Humaines et membre du Comité de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire. Il est également Président de l'Amicale Sud, membre du Conseil d'Administration de SAS CA Chèques, de l'IFCAM, de Crédit Agricole Assurances, de Pacifica, de Vivadour, de l'Association Handicap et Emploi au Crédit Agricole (HECA) et de l'Association des Présidents de Caisse régionale. Monsieur Marc Didier est Président de la Fondation Crédit Agricole Pyrénées Gascogne, de l'Association Ecole Territoriale pour l'Innovation et la Coopération, et du Fonds de Dotation INDARRA.

Né en 1965, Monsieur Marc Didier est titulaire du Brevet Technicien Agricole. Il a été décoré de la médaille d'Officier du Mérite Agricole.

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Membre du Conseil de surveillance – Membre du Comité de nomination et de rémunération

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans des sociétés non cotées du Groupe Crédit Agricole :

Président du Conseil d'administration : Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Pyrénées Gascogne

Vice-Président : Caisse locale de Crédit Agricole l'Armagnac

Administrateur : SAS CA chèques, Ifcam, Pacifica, Crédit Agricole Assurances

Dans d'autres sociétés cotées : —

Dans d'autres sociétés non cotées :

Administrateur : Grand Sud-Ouest Capital, GSO Innovation SAS, GSO Financement SAS, Vivadour SCA

Dans d'autres structures :

Président : Fondation Crédit Agricole Pyrénées Gascogne

Président : Association école territoriale pour l'innovation et la coopération, Fonds de dotation INDARRA, ADASEA du Gers

Vice-Président : Bureau de l'Association des Présidents de Caisse régionale

Administrateur : Association handicap et emploi Crédit Agricole, Association des Présidents de Caisse régionale



Habiba Laklalech

Âge : 49 ans
Nationalité marocaine
Première nomination : 03/2019
Échéance du mandat :
AGO 2022

Madame Laklalech 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 de 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. En 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.

En février 2021, Madame Habiba Laklalech est nommée Directeur général de l'Office national des aéroports (ONDA).

Née en 1972, Madame Habiba Laklalech est ingénieure de l'Ecole Polytechnique et de l'Ecole 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.

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Membre indépendant du Conseil de surveillance – Membre du Comité d'audit

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans d'autres sociétés cotées :

Administratrice indépendante et membre du Comité stratégique et investissements : Fénie Brossette

Administratrice indépendante : Lesieur Cristal

Dans d'autres sociétés non cotées : —

Dans d'autres structures :

Directeur général : Office national des aéroports (ONDA)



Olivier Nicolas

Âge : 55 ans
Nationalité française
Première nomination : 02/2019
Échéance du mandat :
AGO 2022

Monsieur Olivier Nicolas est Directeur banque des Entreprises et Gestion de fortune de LCL depuis septembre 2015 et second Dirigeant effectif de LCL. A ce titre, Olivier Nicolas coordonne les différentes directions participant au contrôle interne. Depuis 2020, Olivier Nicolas est également chargé de la politique RSE de LCL.

Il est membre du Comité de direction de Crédit Agricole S.A. Il rejoint, en 1990, l'Inspection générale de la Caisse Nationale de Crédit Agricole, en qualité d'Inspecteur. Nommé ensuite chef de mission puis Adjoint de l'Inspecteur général, Responsable de la supervision de l'ensemble des missions d'inspection du groupe CNCA, il entre, en 2000, à la Direction financière comme Responsable des émissions et du placement des titres de dette et de capital destinés au réseau Crédit Agricole, avant de se voir confier, en 2002, la responsabilité de la gestion actif/passif.

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

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Membre du Conseil de surveillance – Membre du Comité d'audit

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans des sociétés du Groupe Crédit Agricole :

Directeur banque des entreprises et gestion de fortune : LCL

Administrateur : Crédit Agricole Titres

Dans d'autres sociétés cotées : —

Dans d'autres sociétés non cotées : —

Dans d'autres structures : —



Gérard Ouvrier-Buffer

Âge : 64 ans
Nationalité française
Première nomination : 09/2011
Échéance du mandat :
AGO 2022

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

Monsieur Gérard Ouvrier-Buffer a effectué la quasi-totalité de sa carrière dans le Groupe Crédit Agricole. Au sein des Caisses régionales de Haute-Savoie (1982-1992), puis du Midi (1992-1998), puis Directeur général adjoint du Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes en 1998, il acquiert une expertise complète dans tous les métiers de la banque de détail. Il a présidé Pacifica et Crédit Agricole Assurances jusqu'en 2013. Puis, il a piloté le lancement et le développement de la filière immobilière, et a présidé Crédit Agricole Immobilier. Il est Vice-Président de la Fédération Nationale du Crédit Agricole (FNCA). Né en 1957, Monsieur Gérard Ouvrier-Buffer est titulaire d'un BTS Techniques Agricoles et Gestion d'Entreprise. Il a été décoré de la médaille d'Officier du Mérite Agricole et de l'insigne de Chevalier dans l'Ordre National du Mérite.

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Membre du Conseil de surveillance – Président du Comité d'audit – Président du Comité des risques

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans des sociétés du Groupe Crédit Agricole :

Administrateur : Crédit Agricole S.A.

Directeur général : Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Loire Haute-Loire

Président du Conseil d'administration : SA Cofam

Administrateur : SAS Rue La Boétie, SAS Square Habitat Crédit Agricole Loire Haute-Loire, SAS Edokial, SACAM Participations

Membre du Conseil de gestion : SAS Uni-Médias

Dans d'autres sociétés cotées : —

Dans d'autres sociétés non cotées :

Administrateur : Procivis - Forez-Velay

Président du Conseil d'administration : SAS Le Village by CA Loire Haute-Loire

Dans d'autres structures :

Administrateur fondateur : Fondation d'entreprise "Crédit Agricole Loire Haute-Loire pour l'innovation" ; espace Solidarité Passerelle

Membre du bureau fédéral - Vice-Président : Fédération nationale du Crédit Agricole – FNCA

Représentant permanent de CRCALHL et Trésorier : Fondation de l'Université Jean-Monnet à Saint-Étienne



Hervé Varillon

Âge : 54 ans
Nationalité française
Première nomination : 04/2020
Échéance du mandat :
AGO 2022

Monsieur Hervé Varillon est Directeur général de Crédit Agricole Leasing & Factoring (CAL&F) depuis le 1^{er} mai 2020. Il débute sa carrière en tant qu'auditeur chez Deloitte puis consultant chez Peat Marwick, où il occupe pendant sept ans des fonctions de contrôleur financier puis de directeur comptable et financier dans différentes filiales d'activité de marchés du groupe BNP Paribas, avant de rejoindre le groupe Crédit Agricole et le métier du crédit-bail en 2004. Il devient directeur financier de Crédit Agricole Leasing en février 2005 et d'Eurofactor en mars 2009 avant d'être nommé directeur finances, informatique et organisation des métiers leasing et factoring en octobre 2009.

En janvier 2013, il devient directeur général adjoint en charge du fonctionnement de Crédit Agricole Leasing & Factoring, pour la France et l'international, puis à partir de 2015, en charge du développement. En avril 2016, il intègre Crédit Agricole Ile-de-France en tant que directeur général adjoint en charge du fonctionnement.

Né en 1967, Monsieur Hervé Varillon est titulaire du diplôme d'expertise comptable de l'Ecole Supérieure de Commerce de Lyon.

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Membre du Conseil de surveillance – Membre du Comité des risques

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans des sociétés du Groupe Crédit Agricole :

Membre du Comité de Direction : Crédit Agricole S.A.

Directeur général : Crédit Agricole Leasing & Factoring

Président directeur général : Crédit Agricole Leasing & Factoring España, Crédit Agricole Leasing & Factoring Sucursal Em Portugal, CALF Leasing Branch in Germany
Président du Conseil d'administration : Auxifip, Finamur, Lixxbail, Unifergie, Eurofactor Italia,

Président du Conseil de surveillance : EFL

Président du Beirat : Eurofactor GmbH

Administrateur : Crédit Agricole Leasing Italia, GSA Ltd, CA SIM

Administrateur – Président du Comité d'audit et du Comité des risques : Crédit Agricole Immobilier

Représentant permanent de Crédit Agricole Leasing & Factoring : Lesica

Membre du Comité stratégique : CA Mobility

Membre du Comité de surveillance : Olinn

Dans d'autres sociétés cotées : —

Dans d'autres sociétés non cotées : —

Dans d'autres structures :

Membre du Conseil : Association française des sociétés financières



Meriem Ech-Cherfi

Âge : 42 ans
Nationalité française

Madame Meriem Ech-Cherfi est Directrice de la stratégie de Crédit Agricole S.A. depuis le 1^{er} octobre 2019 et est membre du Comité de direction de Crédit Agricole S.A. Après avoir démarré sa carrière en 2004 à la Société Générale, successivement en charge de l'implémentation de Bâle 2 sur les risques opérationnels, Vice-Président Market Risk Advisory pour les corporates au sein de SG-CIB, puis Directeur Advisory & derivatives sales, Madame Meriem Ech-Cherfi rejoint en 2012 le Boston Consulting Group comme consultante, puis chef de projet.

Madame Meriem Ech-Cherfi prend en 2016 la tête de Mastercard Advisors France et devient en 2017 Vice-Président, Responsable du développement de Mastercard France.

Née en 1979, Madame Meriem Ech-Cherfi est diplômée de l'Ecole Centrale de Paris.

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Représentant permanent de Crédit Agricole S.A. au sein du Conseil de surveillance – Membre du Comité des risques

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans des sociétés du Groupe Crédit Agricole :

Membre du Comité de Direction et Directrice de la stratégie : Crédit Agricole S.A.

Administrateur : Crédit Agricole Leasing & Factoring, Crédit Agricole Payment Services

Dans d'autres sociétés cotées : —

Dans d'autres sociétés non cotées : —

Dans d'autres structures : —

Composition du Directoire

Identité	Âge	Origine	Nationalité	Première élection	Dernier renouvellement	Expiration du mandat
Bernard Muselet Président du Directoire	54		Française	Conseil de Surveillance du 26/07/2019	Conseil de Surveillance du 27/03/2020	AGO statuant sur les comptes 2023
Stéphane Clérisse Membre du Directoire	50		Française	Conseil de Surveillance du 26/07/2019	Conseil de Surveillance du 27/03/2020	AGO statuant sur les comptes 2023
Karim Diouri Membre du Directoire	43		Marocaine	Conseil de Surveillance du 27/03/2020	—	AGO statuant sur les comptes 2023

Biographie résumée et liste des mandats des membres du Directoire



Bernard Muselet

Âge : 54 ans
Nationalité française
Première nomination : 07/2019
Échéance du mandat :
AGO 2023

Monsieur Bernard Muselet dispose d'une expérience de plus de 25 ans dans les financements spécialisés du crédit-bail et de l'affacturage, démarrée en 1989 à la Compagnie Bancaire (UFB Locabail) et poursuivie, entre 1991 et 2008, chez FactoFrance Heller et chez Natixis Factorem (en France, en Outre-Mer et en Allemagne).

En 2008, il intègre le groupe Crédit Agricole au sein de Crédit Agricole Leasing et Factoring où il y exerce pendant 7 ans les fonctions de Directeur général adjoint sur tous les métiers (leasing, factoring et financement des énergies renouvelables), pour les entités françaises et de l'International.

En mai 2015, il rejoint la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel d'Ille-et-Vilaine pour y occuper les fonctions de Directeur général adjoint. En octobre 2019, Monsieur Bernard Muselet devient Président du Directoire de Crédit du Maroc.

Né en 1967, Monsieur Bernard Muselet est diplômé de l'École Supérieure de Commerce de Lille (SKEMA) et est Conseiller du Commerce Extérieur de la France depuis plus de 15 ans.

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Président du Directoire

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans des sociétés du Groupe Crédit du Maroc :

Président du Conseil de Surveillance : Crédit du Maroc Capital, Crédit du Maroc Leasing & Factoring

Président du Conseil d'Administration : Crédit du Maroc Patrimoine, Crédit du Maroc Génération, Crédit du Maroc Cash, Crédit du Maroc Optimum, Crédit du Maroc Expansion, Crédit du Maroc Trésor Plus

Représentant permanent de Crédit du Maroc au Conseil d'Administration : Crédit du Maroc International – Banque Offshore, SIFIM

Dans d'autres sociétés cotées : —

Dans d'autres sociétés non cotées : —

Dans d'autres structures :

Président : Fondation Crédit du Maroc, Amicale du Personnel de Crédit du Maroc
Administrateur : Chambre Française de Commerce et d'Industrie



Stéphane Clérisse

Âge : 50 ans
Nationalité française
Première nomination : 07/2019
Échéance du mandat :
AGO 2023

Monsieur Stéphane Clérisse a fait toute sa carrière au sein du groupe Crédit Agricole d'abord au sein du Crédit Agricole du Calvados avant de rejoindre, en décembre 1999, l'Inspection Générale Groupe de Crédit Agricole S.A. En janvier 2006, il intègre Sofinco en qualité de Responsable de l'Audit Interne. Il entre, en avril 2007, chez Crédit Agricole Leasing et Factoring en tant que Directeur de l'Audit Interne. En avril 2010, il rejoint le Crédit Agricole de Charente-Maritime Deux-Sèvres au sein duquel il couvre successivement, de 2011 à 2017, les domaines Crédits, Immobilier, Services Bancaires et Assurances. En février 2017, il est nommé Directeur des Entreprises et Secrétaire Général. En octobre 2019, Monsieur Stéphane Clérisse devient Membre du Directoire de Crédit du Maroc en charge du Pôle Fonctionnement.

Né en 1971, Monsieur Stéphane Clérisse est diplômé de l'Institut d'Etudes Politiques de Paris et est titulaire d'un DEA de Droit public de l'économie et d'un DESS Défense de l'Université Paris II.

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Membre du Directoire

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans des sociétés du Groupe Crédit du Maroc :

Administrateur : Crédit du Maroc International – Banque Offshore, SIFIM

Représentant permanent de Crédit du Maroc au Conseil de Surveillance : Crédit du Maroc Capital, Crédit du Maroc Leasing et Factoring

Dans d'autres sociétés cotées : —

Dans d'autres sociétés non cotées : —

Dans d'autres structures : —



Karim Diouri

Âge : 43 ans
Nationalité marocaine
Première nomination : 03/2020
Échéance du mandat :
AGO 2023

Monsieur Karim Diouri débute sa carrière à BMCE Capital en 2002. En 2005, il intègre la BMCI où il dirige successivement l'activité monétaire puis les marchés des particuliers, des professionnels et des entreprises. En 2010, il rejoint le Groupe BNP Paribas en France pour piloter le développement des paiements sur les marchés internationaux de la banque. De retour au Maroc en 2013, il occupe, au sein de la BMCI, la fonction de Directeur du Marketing et de la Distribution, où il bâtit la fonction, son organisation et ses processus avec un réel impact sur l'efficacité commerciale.

En décembre 2015, il intègre Crédit du Maroc où il est nommé Directeur général adjoint, membre du Comité de direction générale en charge du Marketing et Marchés, de la Gestion de la Relation à Distance, du Géomarketing, du développement de la Bancassurance ainsi que la supervision de la filiale Crédit du Maroc Assurances. Il assurera également le pilotage du processus Monétaire de la Banque. En juillet 2017, Monsieur Karim Diouri est nommé Directeur général adjoint, membre du Comité de Direction Générale en charge de la Direction Financière Groupe, de la Direction des Achats ainsi que des filiales Crédit du Maroc Leasing & Factoring, Crédit du Maroc Capital et Crédit du Maroc Patrimoine. En janvier 2019, son périmètre s'élargit avec la stratégie et le management des données.

En mars 2020, Monsieur Karim Diouri est nommé membre du Directoire de Crédit du Maroc en charge du pôle Développement.

Né en 1978, Monsieur Karim Diouri est de formation Ingénieur de l'INSA de Lyon doublée d'un Mastère en Stratégie & Ingénierie des Affaires Internationales de l'ESSEC.

Fonction principale dans Crédit du Maroc : Membre du Directoire

AUTRES MANDATS ET FONCTIONS EN COURS

Dans des sociétés du Groupe Crédit du Maroc :

Président du Conseil d'Administration : Crédit du Maroc International – Banque Offshore

Administrateur : Crédit du Maroc Patrimoine, SIFIM

Membre du Conseil de Surveillance : Crédit du Maroc Capital, Crédit du Maroc Leasing et Factoring

Représentant permanent de Crédit du Maroc au Conseil d'Administration : Crédit du Maroc Patrimoine, Crédit du Maroc Génération, Crédit du Maroc Cash, Crédit du Maroc Optimum, Crédit du Maroc Expansion, Crédit du Maroc Trésor Plus

Dans d'autres sociétés cotées : —

Dans d'autres sociétés non cotées : —

Dans d'autres structures :

Vice-Président : Fondation Crédit du Maroc

Représentant permanent de Crédit du Maroc au Conseil d'Administration : Centre Monétaire Interbancaire

Au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2021, le Directoire a tenu onze réunions avec un taux de présence de 100 %.

Critères d'indépendance

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 n°5/W/2016 fixant les conditions et modalités de désignation des 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.

Règles en matière de parité

Crédit du Maroc ne dispose pas de règles formalisées. Néanmoins, le règlement intérieur du Conseil de Surveillance prévoit que le Conseil doit veiller à poursuivre son objectif de féminisation de la composition du Conseil de Surveillance aux fins de respecter le principe de la parité dans la nomination de membres indépendants femmes du Conseil de Surveillance.

Par ailleurs, conformément à sa note de procédure, le Conseil de Surveillance s'assure, au moment des nominations et/ou renouvellements des membres du Conseil, de l'équilibre des compétences nécessaires au sein du Conseil de Surveillance et veille à assurer une meilleure représentation des femmes au sein du Conseil de Surveillance.

Nombre de renouvellement de mandats

La durée du mandat est statutairement fixée à trois années et le nombre maximum de renouvellement des mandats des membres du Conseil est fixé à quatre ; par dérogation à ce qui précède, le membre du Conseil, personne morale, n'est pas concerné par ladite limite du nombre de mandats successifs (laquelle s'impose, en revanche, à son représentant permanent).

Règles en matière de cumul de mandats

Les règles applicables par Crédit du Maroc prévoient qu'un membre du Conseil ne peut exercer plus de cinq mandats d'administrateur ou de membre du conseil de surveillance de sociétés anonymes ayant leur siège social sur le territoire du Royaume du Maroc, sauf dans les sociétés cotées ou non cotées du même Groupe ; les mandats dans les sociétés du même Groupe ne comptant que pour un seul mandat. Le terme « Groupe » désigne, par rapport à une partie, les entités juridiques contrôlées directement ou indirectement par ladite partie, les entités juridiques qui contrôlent directement ou indirectement ladite partie, et les entités juridiques sous contrôle conjoint direct ou indirect avec ladite partie. En ce sens, le terme « contrôle » (ou le verbe « contrôler ») s'entend tel que défini à l'article 144 de la Loi 17-95. Par dérogation à ce qui précède, le membre du Conseil, personne morale, n'est pas concerné par ladite limite du nombre de mandats (laquelle s'impose, en revanche, à son représentant permanent).

Évaluation des membres du Conseil de Surveillance

Afin de répondre à ses obligations réglementaires, le Conseil de Surveillance a arrêté les termes d'une note de procédure qu'il a adoptée le 27 novembre 2018. Cette note de procédure constitue une référence pour le Comité de Nomination et de Rémunération lors de l'évaluation annuelle des 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.

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 qu'énoncés par Bank Al-Maghrib comme 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 auxquels il a été ajouté une exigence de compétence dans les domaines de la responsabilité sociétale et environnementale.

Le questionnaire d'évaluation des compétences des membres du Conseil retient treize domaines de compétences, constitutifs chacun d'expertises jugées indispensables à l'accomplissement des missions du Conseil de Surveillance dans de bonnes conditions. Ledit questionnaire cumule une approche par les connaissances (sur une échelle de quatre niveaux allant de « faible » à « très bonne ») et par l'expérience professionnelle.

Les critères de connaissances et expériences retenus dans la grille d'évaluation sont repris chaque année dans le questionnaire d'évaluation individuelle des membres du Conseil. Cet exercice annuel permet au Comité de Nomination et de Rémunération de s'assurer que les compétences requises sont toujours présentes au sein du Conseil de Surveillance et dans les proportions définies dans la note de procédure.

L'exercice 2021 confirme l'appréciation globalement positive déjà portée par ses membres lors des années précédentes. Il ressort de cet examen, de manière globale et toutes rubriques confondues, que le fonctionnement du Conseil de Surveillance est considéré comme très satisfaisant ou satisfaisant par 95 % des membres du Conseil de Surveillance.

S'agissant de l'évaluation (i) du Comité des Risques, les membres sont à 97 % satisfaits, (ii) du Comité d'Audit, les membres sont à 100 % satisfaits et (iii) du Comité de Nomination et de Rémunération, le taux de satisfaction ressort à 100 %.

(Pour de plus amples détails sur l'évaluation des membres du Conseil, le rapport sur la gouvernance d'entreprise est accessible sur le site web de la Banque au <https://www.creditdumaroc.ma/institutionnel/gouvernance>).

Composition des comités spécialisés

Comité des Risques

■ Composition du Comité des Risques

Le Comité des Risques est composé de quatre membres :

- Monsieur Gérard Ouvrier-Bufferet, membre du Conseil
- Madame Naziha Belkeziz, membre du Conseil indépendant
- Monsieur Hervé Varillon, membre du Conseil
- Crédit Agricole S.A., membre du Conseil, représenté par Madame Meriem Ech-Cherfi

Le Comité des Risques est présidé par Monsieur Gérard Ouvrier-Bufferet.

■ Missions du Comité des Risques

Le Comité des Risques est en charge de conseiller le Conseil de Surveillance en matière de stratégie globale de la Banque, filiales comprises, d'appétence en matière de risques, tant actuels que futurs, et d'assister le Conseil de Surveillance lorsque celui-ci contrôle la mise en œuvre de cette stratégie par les dirigeants effectifs et par le Responsable de la fonction de gestion et contrôle des risques (pour plus de détails, le rapport sur la gouvernance d'entreprise est accessible sur le site web de la Banque au <https://www.creditdumaroc.ma/institutionnel/gouvernance>).

Comité d'Audit

■ Composition du Comité d'Audit

Le Comité d'Audit est composé de trois membres :

- Monsieur Gérard Ouvrier-Bufferet, membre du Conseil
- Madame Habiba Laklalech, membre du Conseil indépendant
- Monsieur Olivier Nicolas, membre du Conseil

Le Comité d'Audit est présidé par Monsieur Gérard Ouvrier-Bufferet.

■ Missions du Comité d'Audit

Le Comité d'Audit a pour mission générale d'assister le Conseil de Surveillance dans le suivi des questions relatives à l'élaboration et au contrôle des informations financières et comptables. Il est notamment chargé d'assurer le suivi du processus d'élaboration de l'information financière, de l'efficacité des systèmes de contrôle interne, du contrôle légal des comptes par les Commissaires aux comptes et de l'indépendance de ces derniers (pour plus de détails, le rapport sur la gouvernance d'entreprise est accessible sur le site web de la Banque au <https://www.creditdumaroc.ma/institutionnel/gouvernance>).

Comité de Nomination et de Rémunération

■ Composition du 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 du Conseil indépendant
- Monsieur Marc Didier, membre du Conseil

Le Comité de Nomination et de Rémunération est présidé par Monsieur François-Edouard Drion.

■ Missions du Comité de Nomination et de Rémunération

Le Comité de Nomination et de Rémunération est chargé de conseiller et d'assister le Conseil de Surveillance dans le processus de nomination et de renouvellement des membres du Conseil de Surveillance et des comités spécialisés. Il a pour mission également de conseiller et d'assister le Conseil de Surveillance à la sélection des membres du Directoire, des directeurs généraux adjoints, des mandataires sociaux des filiales de la Banque et des salariés régulés. Il a également pour mission de préparer la politique de rémunération compatible avec les objectifs à long terme de la Banque et visant à prévenir les conflits d'intérêts et à promouvoir une gestion efficace des risques (pour plus de détails, le rapport sur la gouvernance d'entreprise est accessible sur le site web de la banque au <https://www.creditdumaroc.ma/institutionnel/gouvernance>).

Assiduité des membres du Conseil aux réunions du Conseil de Surveillance

Identité	Participations aux réunions du Conseil	Assiduité
Ismaïl Fassi-Fihri	4	100 %
François-Edouard Drion	4	100 %
Naziha Belkeziz	4	100 %
Nada Biaz	4	100 %
Marc Didier	4	100 %
Habiba Laklalech	4	100 %
Olivier Nicolas	3	75 %
Gérard Ouvrier-Buffer	4	100 %
Hervé Varillon	3	75 %
Crédit Agricole S.A représenté par Monsieur Cyril Meilland puis par Madame Meriem Ech-Cherfi	4	100 %

Assiduité des membres du Comité des Risques aux réunions du Comité des Risques

Identité	Participations aux réunions du Comité des Risques	Assiduité
Gérard Ouvrier-Buffer	4	100 %
Naziha Belkeziz	4	100 %
Hervé Varillon	3	75 %
Crédit Agricole S.A représenté par Monsieur Cyril Meilland puis par Madame Meriem Ech-Cherfi	4	100 %

Assiduité des membres du Comité d'Audit aux réunions du Comité d'Audit

Identité	Participations aux réunions du Comité d'Audit	Assiduité
Gérard Ouvrier-Buffer	4	100 %
Habiba Laklalech	4	100 %
Olivier Nicolas	3	75 %

Assiduité des membres du Comité de Nomination et de Rémunération aux réunions dudit Comité

Identité	Participations aux réunions du Comité de Nomination et de Rémunération	Assiduité
François-Edouard Drion	4	100 %
Nada Biaz	4	100 %
Marc Didier	4	100 %

Rémunération

L'Assemblée générale peut allouer aux membres du Conseil de Surveillance 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 2021 des jetons de présence a été fixée par l'Assemblée générale des actionnaires du 9 juin 2021 à un montant brut de 3.500.000 dirhams.

Aux termes de l'article 5.1 du règlement intérieur du Conseil de Surveillance, le montant individuel des jetons de présence est fixé par le Conseil de Surveillance sur proposition du Comité de Nomination et de Rémunération. En l'espèce, 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. Les membres des comités reçoivent ce jeton supplémentaire pour chacune de leurs participations à un Comité.

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.

■ Jetons de présence versés aux membres du Conseil de Surveillance

	2021	2020	2019	2018	2017
Personnes physiques résidentes au Maroc	1 275	1 259	1 180	785	897
Personnes physiques ou morales non résidentes	825	799	806	604	939
Montant total brut (en KMAD)	2 100	2 058	1 986	1 390	1 836

Des membres du Conseil de Surveillance renoncent à la perception de leurs jetons de présence au profit de la Fondation Crédit du Maroc, ce qui explique la différence entre le montant approuvé par l'Assemblée générale des actionnaires et le montant versé.

■ Prêts accordés aux membres du Conseil de Surveillance

Au 31 décembre 2021, aucun crédit n'est accordé aux membres du Conseil de Surveillance.

■ Rémunération et autres avantages des membres du Directoire

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 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.

Au titre de 2021, la rémunération brute annuelle des membres du Directoire s'élève à 15,1 millions de dirhams.

Évolution de la rémunération et de l'encours des crédits des membres du Directoire

En MMAD	2021	2020	2019	2018	2017
Rémunération brute annuelle	15,1	14,3	15,9	14,2	13,3
Encours de crédit	0	0	0,05	0,2	0,3

Rémunération brute annuelle (fixe et variable) chargée et versée courant l'année

2. Relation avec les actionnaires

Mode de convocation

Conformément aux dispositions de l'article 116 de la Loi 17-95, les assemblées sont convoquées par le Directoire. À défaut, et en cas d'urgence, les assemblées générales peuvent être également convoquées par :

- les Commissaires aux Comptes, qui ne peuvent y procéder qu'après avoir vainement requis sa convocation par le Directoire et le Conseil de Surveillance ;
- le ou les liquidateurs en cas de dissolution de la société et pendant la période de liquidation ;
- un mandataire désigné par le Président du Tribunal statuant en référé, à la demande soit de tout intéressé en cas d'urgence, soit d'un ou plusieurs actionnaires réunissant au moins le dixième du capital social ;
- les actionnaires majoritaires en capital ou en droits de vote après une offre publique d'achat ou d'échange ou après une cession d'un bloc de titres modifiant le contrôle de la société ;
- le Conseil de Surveillance.

Trente jours au moins avant la réunion de l'assemblée des actionnaires, la société doit publier dans un journal d'annonces légales agréé un avis de réunion et le texte des projets de résolutions qui seront présentés à l'assemblée par le Directoire. Cet avis doit mentionner la dénomination, la forme, le capital, le siège et le numéro d'immatriculation au registre de commerce de la société, ainsi que le texte des projets de résolution. Toutefois, lorsque la société ne reçoit aucune demande d'inscription de projets de résolution à l'ordre du jour de la part d'un actionnaire, dans les conditions prévues par la Loi 17-95, l'avis de réunion susvisé tient lieu d'avis de convocation tel qu'il a été publié. Toutes les assemblées sont valablement constituées, sans question de délai, ni de publicité, si l'unanimité des actionnaires se trouve présente ou représentée.

Conditions d'admission

Les actionnaires peuvent assister à l'Assemblée générale sur simple justification de leur identité à condition d'être inscrits sur les registres sociaux cinq jours au moins avant l'assemblée, s'ils sont titulaires d'actions nominatives, ou de produire un certificat attestant le dépôt de leurs actions auprès d'un établissement agréé, s'ils sont titulaires d'actions au porteur.

Conditions d'exercice des droits de vote

Le droit de vote attaché aux actions est proportionnel au capital qu'elles représentent. A égalité de valeur nominale, chaque action de capital ou de jouissance donne droit à une voix.

Conditions d'acquisition de droits de vote double éventuels

Les statuts de la Banque ne prévoient pas d'attribution de droit de vote double. Le droit commun en pareille matière tel que régi par les dispositions de la Loi 17-95 (art. 257), telle que modifiée et complétée, demeure applicable.

L'ordre du jour

L'article 21 des statuts de Crédit du Maroc stipule que l'ordre du jour des assemblées est arrêté par l'auteur de la convocation. Toutefois, un ou plusieurs actionnaires, représentant la proportion du capital social prévue par l'article 117 de la Loi 17-95, ont la faculté de requérir l'inscription d'un ou de plusieurs projets de résolutions à l'ordre du jour.

Composition

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.

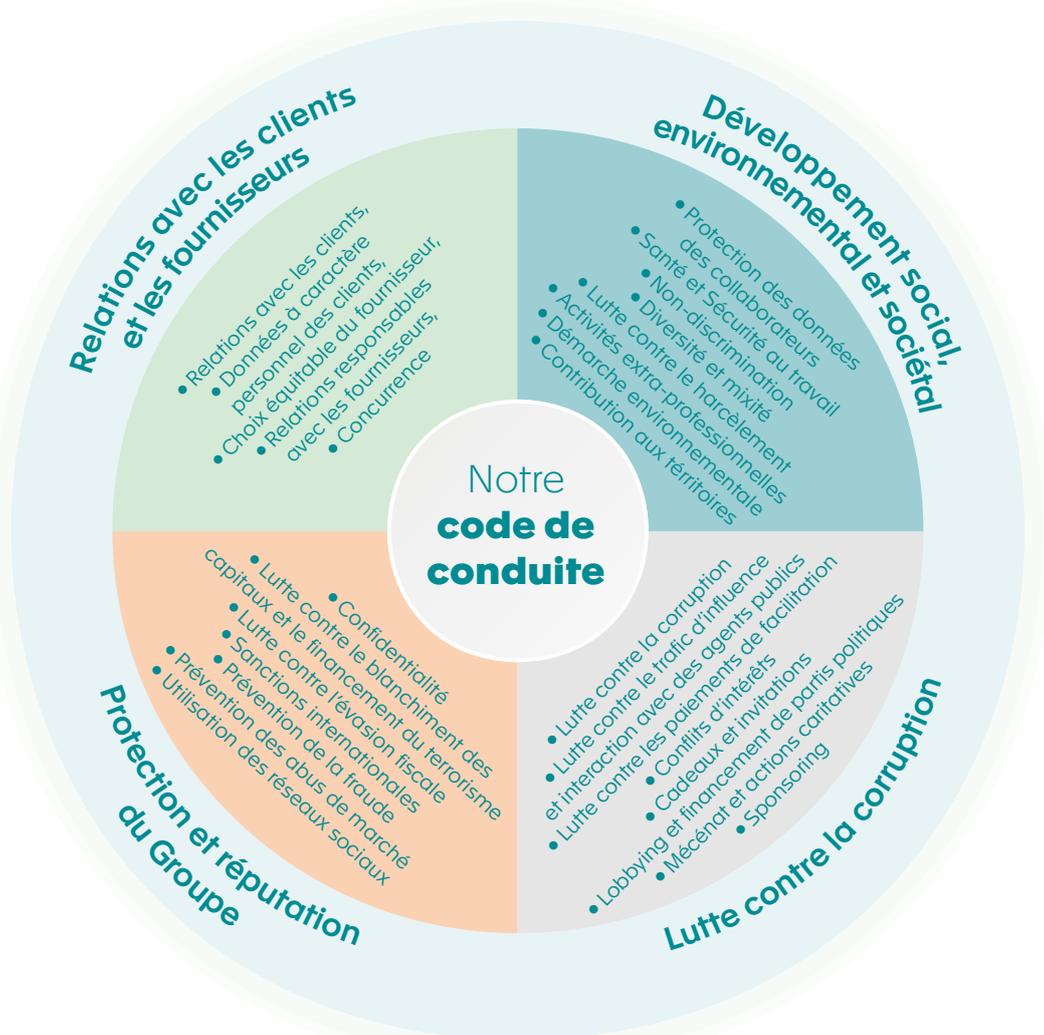
3. Déontologie et prévention de la corruption

Crédit du Maroc s'est toujours assigné une responsabilité éthique de cultiver en permanence la confiance comme valeur forte en partage avec l'ensemble de ses partenaires. Cet engagement est porté au plus haut niveau de responsabilité de la Banque, affirmé par l'orientation stratégique donnée à cet axe en tant que composante clé de la politique de responsabilité sociétale.

La déontologie, au cœur de la stratégie de la Banque

La loyauté, l'impartialité, le secret professionnel, la conformité, la gestion des conflits d'intérêts et la prévention de la corruption cadrent les pratiques de la Banque au quotidien, en référence aux meilleurs standards internationaux. Dans ce sens, le dispositif déontologique structuré et transparent que Crédit du Maroc a instauré depuis 2015, intègre parmi ses fondements une Charte Éthique, un Code de conduite, des déclinaisons renforcées pour certains ainsi qu'un mécanisme d'alerte professionnelle (Whistleblowing).

Le Code de conduite est la déclinaison des engagements de la Charte Éthique et vient réaffirmer l'identité et les valeurs de Crédit du Maroc : la proximité, la responsabilité, la solidarité, et l'utilité. Ce code reprend les principes d'actions et de comportement à respecter vis-à-vis des clients et de l'ensemble des parties prenantes, les collaborateurs, les fournisseurs et prestataires, les représentants de l'État, les associations et ONG, les actionnaires et les investisseurs. En raison de l'évolution des sujets couverts par le Code de conduite, Crédit du Maroc a procédé en 2021 à la mise à jour de la version du Code datant de 2017. La nouvelle version sera publiée en 2022.



La sensibilisation et la formation des collaborateurs, une démarche de partage et d'appropriation

Le Code de conduite est un vrai vecteur de communication, en interne et en externe et permet la diffusion d'une véritable culture de conformité dans l'entreprise. Crédit du Maroc a mis en œuvre des programmes de sensibilisation récurrents afin de maintenir et d'approfondir le sens d'appartenance à la culture éthique de la Banque. Des ateliers de travail avec les référents déontologie sont organisés au moins une fois par an, inscrivant ainsi l'éthique dans les missions du quotidien. Crédit du Maroc a également mis en place un didacticiel incluant des sessions en e-learning, des vidéos, des Podcasts, une campagne éthique ainsi que plusieurs supports de communication disponibles dans l'intranet de la Banque (Community) en vue de faciliter l'ancrage de ces principes dans le comportement des collaborateurs. Cette campagne est couronnée par un quiz sur l'éthique, lancé par le Groupe Crédit Agricole S.A. pour la 3^{ème} année consécutive, auquel plus de 42 % des collaborateurs ont répondu en 2021.

Pour les nouvelles recrues, le Code de conduite leur est remis systématiquement lors de l'embauche et un parcours de formation leur est dédié tout au long de l'année.

Certification du système de management anti-corruption (SMAC) à la norme universelle ISO 37001, une consécration pour toutes les équipes de Crédit du Maroc

En juillet 2017, Crédit du Maroc a obtenu la première certification ISO 37001 de son système de management anti-corruption (SMAC) et devient la première banque marocaine certifiée. Cette norme internationale, spécifique à la prévention de la corruption, exige la création, le déploiement, le contrôle et l'amélioration continue d'un système de management anti-corruption (SMAC). Ce système de management a permis de faire une revue exhaustive des différentes typologies de risques de corruption auxquels est exposé Crédit du Maroc, d'identifier les activités, directions ou processus les plus confrontés au risque de corruption, de calculer les risques objectifs et les risques opérationnels bruts et nets/résiduels et enfin d'évaluer l'efficacité des dispositifs de prévention de la corruption existants. Cette certification a été renouvelée en 2019 pour un deuxième cycle jusqu'à l'année 2022. En 2021, aucun incident lié à la corruption n'a été enregistré.

Dispositif de droit d'alerte « Whistleblowing »

Crédit du Maroc a introduit un système d'alerte professionnelle « Whistleblowing » via la mise à disposition d'une plateforme accessible via intranet, à tout moment et en tout lieu, où toutes les informations (y compris les informations personnelles) sont cryptées et stockées dans un environnement sécurisé et indépendant. Ce moyen d'alerte garantit l'anonymat et la confidentialité et protège les lanceurs d'alerte contre d'éventuelles représailles.

Ce dispositif a pour objectif de renforcer la prévention des risques en donnant les moyens à l'ensemble des collaborateurs de Crédit du Maroc, et aux sous-traitants et fournisseurs avec lesquels 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 2021, 3 alertes ont été remontées et traitées.



Prévention du blanchiment des capitaux, lutte contre le financement du terrorisme et respect des sanctions internationales (gel des avoirs et embargo), enjeux d'extrême importance pour Crédit du Maroc

La Direction de la Conformité de Crédit du Maroc a pour mission de conseiller le Directoire et le Conseil de Surveillance sur la conformité aux différentes exigences et dispositions légales, réglementaires et administratives, mais également sur l'impact des modifications majeures liées aux évolutions réglementaires auxquelles sont soumises les activités de la Banque. La Direction de la Conformité fournit l'expertise, le conseil et l'assistance aux différentes entités. Au sein de cette direction, la Sécurité Financière, est plus particulièrement en charge de :

- mettre en œuvre des mesures destinées à prévenir le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- veiller au respect des sanctions internationales.

Le Groupe Crédit du Maroc a pris en compte, à travers une actualisation des procédures, du plan de contrôles et des outils :

- les nouvelles exigences liées à la transposition en interne des dispositions de la circulaire de Bank Al-Maghrib n°5/W/2017 amendée par la circulaire n°3/W/2019 relative à l'obligation de vigilance incombant aux établissements de crédit ;
- les exigences du Groupe Crédit Agricole S.A. en application de la 6^{ème} directive Européenne entrée en vigueur le 3 décembre 2020 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement

du terrorisme.

Crédit du Maroc a mis en place un dispositif, régulièrement renforcé, afin d'améliorer la qualité des données KYC (« Know Your Client » ou « Connaissance Client ») collectées, au moment de l'entrée en relation et tout au long de la relation d'affaire. Ainsi, lors de toute entrée en relation, les vérifications requises pour l'identification du client constituent un premier niveau de vigilance. Cette prévention repose sur la connaissance des clients et des bénéficiaires effectifs, ainsi que leur mise à jour pendant la relation d'affaire, en adoptant une vigilance adaptée et proportionnée au niveau des risques identifiés.

La lutte contre le financement du terrorisme et le dispositif de respect des sanctions internationales impliquent également un criblage constant des fichiers clients, lors de l'entrée en relation et tout au long de la relation d'affaire, au regard des listes de sanctions ainsi que la surveillance des opérations internationales.

4. Gestion des risques et contrôle interne

L'organisation du contrôle interne du groupe Crédit du Maroc est basée sur une architecture en phase avec les exigences légales et réglementaires, ainsi qu'avec les recommandations du Comité de Bâle.

Le dispositif et les procédures de contrôle interne sont définis, au sein du groupe Crédit du Maroc, comme l'ensemble des dispositifs visant la maîtrise des activités et des risques de toute nature et permettant la régularité (au sens du respect des lois, règlements et normes internes), la sécurité et l'efficacité des opérations.

Le dispositif de contrôle interne s'applique sur un périmètre large visant l'encadrement et la maîtrise des activités ainsi que la mesure et la surveillance des risques sur base consolidée. Ce principe, appliqué par le groupe Crédit du Maroc, permet de décliner le dispositif de contrôle interne sur l'ensemble des entités. Le dispositif mis en œuvre est ainsi déployé d'une façon adaptée aux différents métiers et aux différents risques, à chacun des niveaux du groupe Crédit du Maroc afin de répondre au mieux aux obligations réglementaires propres aux activités bancaires.

Les moyens, outils et reportings mis en œuvre permettent une information régulière, notamment au Conseil de Surveillance, au Comité des Risques, au Directoire et au management, sur le fonctionnement des dispositifs de contrôle interne et sur leur adéquation (système de contrôle permanent et périodique, rapports sur la mesure et la surveillance des risques, plans d'actions correctives, etc.).

Le dispositif et les procédures de contrôle interne se caractérisent par les objectifs qui leur sont assignés :

- l'application des instructions et orientations fixées par le Directoire ;
- la connaissance exhaustive, précise et régulière des données nécessaires à la prise de décision et à la gestion des risques ;
- la conformité aux lois, aux règlements et aux normes internes ;
- la prévention et la détection des fraudes et erreurs ;
- l'exactitude, l'exhaustivité des enregistrements comptables et l'établissement en temps voulu d'informations comptables et financières fiables.

Trois fonctions concourent au pilotage du contrôle interne du groupe Crédit du Maroc. Cette organisation est mise en œuvre au Crédit du Maroc en application de la circulaire de Bank Al-Maghrib n° 4/W/2014 du 30 octobre 2014 se rapportant au contrôle interne au sein des établissements de crédits et assimilés et de la réglementation française sur le contrôle interne (arrêté du 3 novembre 2014). Ces trois fonctions sont les risques et contrôles permanents, le contrôle de la conformité et le contrôle périodique.

Dans cette organisation, le responsable du contrôle interne est le dirigeant exécutif lui-même soit, au Crédit du Maroc, le Président du Directoire. Le Comité de Contrôle Interne, qui a vocation à prendre des décisions exécutoires, est présidé sur un rythme trimestriel par le Président du Directoire. Il réunit les trois lignes de contrôle et est le lieu d'expression du Contrôle Interne. Le pilotage opérationnel du système de contrôle interne ne relève plus d'une personne unique mais du Responsable des Risques et du Contrôle Permanent (RCPR), du Responsable de la Conformité et du Responsable du Contrôle Périodique (Audit-Inspection).

Le dispositif de contrôle interne de Crédit du Maroc s'applique sur le périmètre consolidé du groupe Crédit du Maroc y compris ses filiales. La coordination entre Crédit du Maroc et ses filiales s'effectue par la supervision des filiales par un membre du Directoire ou par un Directeur général adjoint, via le Comité de Contrôle Interne, et les reportings en vigueur.

La coordination des différents acteurs du contrôle interne est effectuée notamment pour la préparation du Comité de Contrôle Interne présidé par le Président du Directoire et celle des Comités d'Audit et des Risques. Les alertes et le suivi des décisions sont partagés entre les fonctions Risques et Contrôles Permanents, Conformité et Contrôle Périodique, également participantes à plusieurs comités de gestion intervenant dans le domaine du contrôle interne : Comité Sécurité, Comité Nouvelles Activités / Nouveaux Produits (NAP).

Au niveau opérationnel, chaque opération est encadrée par des procédures intégrant les différents niveaux de contrôle.

Pour le contrôle périodique, les guides d'audit, notamment agence, sont revus au fil de l'eau en fonction des nouvelles dispositions réglementaires et/ou organisationnelles de la Banque.

Partenaire de ses clients au quotidien, Crédit du Maroc veille à leur concevoir des services et produits innovants, utiles et commodes en ligne avec leurs besoins. Cette volonté est inscrite dans le plan stratégique « Tajdid 2022 » et affirmée par la Raison d’Être de Crédit du Maroc « Agir chaque jour dans l’intérêt de nos clients et de la société ». A travers le pilier « Projet Client », Crédit du Maroc se fixe comme objectif de faire de la satisfaction client sa priorité absolue.



1. Relation loyale et communication responsable

Afin de mieux protéger les intérêts de ses clients, Crédit du Maroc a veillé à exiger la qualité de service et la transparence dans toutes les informations communiquées.

Tout au long du parcours client, Crédit du Maroc s’assure que toute l’information nécessaire et demandée par les clients leur soit fournie en des termes accessibles au regard de leurs attentes. L’engagement de Crédit du Maroc à cet égard est formalisé

dans plusieurs documents tels que la Charte Éthique, le Code de conduite et la charte de crédit responsable.

Dans le cadre de plan stratégique « Tajdid 2022 », plusieurs formations sur l’excellence relationnelle ont été dispensées auprès des équipes de la Banque avec un pilotage rapproché. Par ailleurs, des notes de lancement accompagnent le déploiement de nouveaux produits ou services ; celles-ci sont transmises à l’ensemble des collaborateurs du réseau des agences pour les tenir informées et les accompagner dans leur montée en expertise afin d’apporter le meilleur conseil aux clients. De même, les gammes de produits sont développées pour chaque catégorie de clients tenant compte de leurs spécificités pour répondre au mieux à leurs besoins (crédit Intelaka pour les TPE et PME, crédit Imitlak pour les adhérents de la Fondation Mohammed VI, etc.).

Afin de garantir une plus grande transparence dans l’information, plusieurs supports sont mis à la disposition des clients : les fiches produits, les conditions générales des produits, l’OPC (offre préalable de crédit), les chartes formalisées, la communication digitale, ou encore l’équipe du Centre de Relations Client disponible 6J/7 pour les assister.

LABELLISATION DES AGENCES, UN OUTIL D’EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

De nos jours, les clients sont de plus en plus demandeurs de considération, de prise en charge de leur(s) demande(s), d’un engagement de délai, d’un suivi et d’une information régulière ainsi que d’une résolution (ou d’une bonne exécution) dans les temps annoncés.

Afin de répondre à ces attentes, le dispositif de labellisation des agences a été déployé en 2021 au sein du réseau de Crédit du Maroc visant à garantir dans chacune de ses agences les meilleures pratiques relationnelles et opérationnelles via un recueil des postures et des outils commerciaux à s’approprier par les équipes.

Cette labellisation inclut 3 volets dans son périmètre, à savoir le management des collaborateurs, le pilotage de l’activité et le développement commercial.

En 2021, plus de 150 agences ont été labellisées attestant de leur performance à fournir aux clients une information claire et une réponse satisfaisante à leurs besoins.

Communication responsable avec les clients

En tant que banque responsable, Crédit du Maroc souhaite agir pour une meilleure compréhension de ses messages de communication avec un caractère sobre, respectueux des croyances et des codes éthiques et culturels nationaux. Une charte de communication responsable a été construite avec l'ensemble des métiers via des ateliers afin que chacun puisse apporter sa pierre à l'édifice.

Cette charte de communication responsable repose sur 3 axes d'engagement :



Les 15 principes de la charte de communication responsable :

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 1 Dignité humaine 2 Non-discrimination 3 Égalité des genres 4 Droit à l'image et consentement 5 Protection des mineurs 6 Transparence et loyauté 7 Règles de saine concurrence 8 Neutralité (respect des symboles nationaux et neutralité politique) | <ul style="list-style-type: none"> 9 Clarté et loyauté envers les clients 10 Responsabilité et équité envers le collaborateur 11 Protection des données privées 12 Promotion de comportements responsables 13 Exemplarité environnementale 14 Digitalisation des outils de communication 15 Comportement écoresponsable |
|---|--|

Crédit responsable, un engagement clair et porté par tous

Agir dans l'intérêt des clients, veiller à la transparence de l'information destinée aux clients, rester proche de ses clients et développer des relations durables avec ses clients, tels sont les principes de la charte du crédit responsable. Afin de répondre encore mieux aux attentes des clients, les conseillers clientèle sont formés en continu pour répondre aux interrogations des clients et les orienter dans leur prise de décision au mieux de leurs intérêts.

En cas de difficulté de remboursement du crédit liée à un imprévu personnel notamment en contexte de crise sanitaire liée à la COVID-19, les clients sont invités à contacter leur conseiller clientèle pour discuter des modalités de gestion de leurs prêts et revoir les conditions de remboursement. Des solutions de restructuration (rééchelonnement des échéances impayées, franchise de paiement, consolidation, etc.) peuvent être proposées afin d'accompagner au mieux les clients.

SOUTENIR LES CLIENTS ENTREPRISES (GE, PME ET TPME) DURANT LES TEMPS DE CRISE DE LA COVID-19

Crédit du Maroc a appuyé ses clients entreprises quelle que soit leur taille (Grande, Moyenne ou Petite) durant la crise économique liée à la COVID-19 en leur proposant les offres « Damane » qui vise à financer leur besoin de fonds de roulement ainsi que les charges à payer. Plusieurs offres également ont été conçues selon le contexte de chaque client pour répondre au mieux aux impacts de la crise économique.



2. La satisfaction des clients, la priorité absolue de tous

Crédit du Maroc a placé la satisfaction des clients comme un gage d'excellence de ses opérations. La Banque a fait le choix stratégique d'inscrire les attentes de ses clients au cœur de sa dynamique de croissance et s'est engagée à promouvoir tous les moyens nécessaires en vue de répondre à ces attentes de la façon la plus adéquate.

Servir les intérêts des clients est le défi quotidien des équipes de Crédit du Maroc. La Politique Qualité est une des déclinaisons de cette orientation démontrant l'engagement de Crédit du Maroc à servir ses clients dans une démarche d'amélioration continue.



Le traitement des réclamations des clients

Au fil des années, Crédit du Maroc a déployé un dispositif 360° (agence, CRC, réseaux sociaux, etc.) pour la gestion et le traitement des réclamations. Grâce à des modules de formation adaptés et dispensés par l'Université Crédit du Maroc et à l'approche adoptée de « Vis ma Vie Ainsi », les équipes en front office apportent une assistance au quotidien aux clients selon leurs requêtes et besoins. Le client est informé tout au long du processus de l'état d'avancement de sa réclamation.

Le Centre de Relations Client a été mis en place depuis plusieurs années et permet également de capter les réclamations reçues des clients. Avec l'aide des autres départements et la synergie des équipes internes, le département services clients, sous l'égide de la Direction de l'Expérience Clients, traite efficacement les demandes reçues et optimise les délais des échanges dans les démarches de traitement. Cette organisation a permis d'enregistrer un délai moyen de traitement des réclamations en 2021 inférieur à 10 jours (contre 11 jours en 2020), soulignant ainsi une performance avancée du dispositif déployé.

Les facteurs de succès de cette performance s'articulent autour d'une gouvernance dédiée, des équipes formées en continu pour améliorer leurs compétences, des outils adaptés tels que SYREC qui fournit des indicateurs de pilotage appropriés et des procédures rigoureuses couronnées par la certification ISO 9001 V 2015 depuis 2019.

Satisfaction des clients en amélioration

Crédit du Maroc a déployé au fil des années des enquêtes de satisfaction clients dans une approche d'amélioration continue sur l'ensemble de son réseau. Ces enquêtes ont pour objectif d'approfondir la compréhension des attentes des clients (grandes entreprises, PME/PMI, TPE/professionnels et particuliers) afin d'aligner la stratégie de la Banque au regard desdites attentes et de renforcer la relation de la Banque avec ses clients. Ces enquêtes donnent lieu à des plans d'action concentrés sur les points forts et axes d'amélioration remontés par les clients.

En adoptant l'Indice de Recommandation Client (IRC), Crédit du Maroc mesure sa performance de l'expérience client afin d'évaluer sa perception globale envers la banque et la disposition à recommander ses produits ou services. Plusieurs enquêtes de satisfaction sont réalisées périodiquement : IRC stratégique (clients particuliers), IRC agence, IRC réclamations, IRC Post COVID-19, IRC Habitat, IRC CRC et IRC Opérations à l'international. Le dispositif « zéro irritant » a permis également de fluidifier l'expérience client et affirmer l'ambition de Crédit du Maroc de rejoindre le Top 3 de l'IRC stratégique en 2022 et d'être le 1^{er} à horizon 2025.

En 2021, Crédit du Maroc a enregistré une augmentation significative de plusieurs rubriques de la satisfaction de ses clients, illustrant ainsi les efforts entrepris par la Banque et ses équipes pour l'amélioration de la qualité de ses services en agence, par téléphone et en ligne. Ce niveau de satisfaction en progression est le fait principalement de la recherche permanente de l'excellence relationnelle des conseillers en agence, qui ressort comme un levier phare de la recommandation client et dont le taux de satisfaction dépasse les 80 %.

SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ CERTIFIÉ ISO 9001

Crédit du Maroc a fait le choix de certifier son système de management de la qualité sur le périmètre « processus de gestion des réclamations clients » selon la norme internationale ISO 9001 V 2015 qui veille à la satisfaction des clients. Cette certification récompense les équipes de la Banque œuvrant dans ce dispositif et couronne les efforts entrepris via les moyens humains, financiers et organisationnels alloués. Les engagements portés par Crédit du Maroc dans sa Politique Qualité sont un gage de réussite du système de management de la qualité pour améliorer la performance de la Banque et de son réseau.

3. L'innovation et la digitalisation au service de clients

Eu égard aux changements que connaît le secteur bancaire et le renouveau que connaît Crédit du Maroc via le projet stratégique « Tajdid 2022 », Crédit du Maroc est à un point de bascule historique pour transformer la Banque. Aujourd'hui, les clients, grandes entreprises, particuliers, PME/TPE et PRO ne sont plus les mêmes qu'il y a quelques années : ils interagissent différemment, explorent de nouveaux usages et ont des attentes en évolution constante en matière de digitalisation. Les outils digitaux ont profondément fait évoluer les attentes des clients. Ils sont de plus en plus demandeurs d'autonomie, de simplicité et de transparence dans leurs opérations.

Le projet « Tajdid 2022 », qui tient son nom de l'arabe du « renouveau », a défini les orientations stratégiques pour un modèle de création de la valeur avec un immense potentiel de développement afin d'offrir des services et des produits bancaires adaptés, instantanés et utiles.

Nouveau Modèle de Distribution

Crédit du Maroc a conçu un Nouveau Modèle de Distribution (NMD) dit « Tahfiz » en tant que nouveau « business model » soucieux de répondre aux besoins des clients en leur apportant une expérience client inédite. « Tahfiz » permet de transformer et fluidifier l'expérience des clients à toutes les phases de la relation avec leur banque.

Il s'appuie sur 3 principes directeurs :

1. Une banque au plus proche des clients ;
2. Des agences au cœur du modèle relationnel soutenues par les canaux alternatifs ;
3. Un modèle d'agence repensé et rationalisé pour plus de conseil, d'expertise et une meilleure efficacité.

C'est ainsi qu'un plan de reconfiguration du réseau (relocalisation, regroupement et ouverture d'agences) a été défini et déployé à partir de 2021 pour optimiser la proximité client.

Projet « Tahfiz », brique essentielle pour la transformation de la distribution

Repenser le modèle de distribution, le doter d'une dimension multicanale, à la fois humaine et digitale, et placer les clients et les collaborateurs au cœur de l'expérience et de la relation sont les piliers du projet Tahfiz 100 % humain, 100 % digital.

Les clients sont devenus moins captifs, recherchant les offres, les services et les conseils les plus attractifs. Ils sont de plus en plus demandeurs d'« instantanéité » pour toute transaction bancaire. Toutes ces transformations palpables et ressenties amènent la banque à changer sa manière d'exercer son métier en passant d'un modèle transactionnel à un modèle relationnel plus vertueux et innovant. Cette transformation immatérielle est couplée à de profondes évolutions dans la façon d'exercer le métier de banquier aussi bien en termes de missions, de processus, ou encore de parcours clients et collaborateurs.

Le programme « Tahfiz », orienté conseil, expertise et excellence relationnelle et managériale, s'est attaché à repenser l'organisation, le rôle et la mission des métiers du réseau pour relever les défis des orientations stratégiques de Crédit du Maroc.

FOCUS SUR LE NOUVEAU MODÈLE D'AGENCE

Afin d'adapter la banque à l'évolution des attentes et des usages des clients selon leur typologie (grande entreprise, particulier, PME, TPE/PRO), le projet « Tahfiz » définit le Nouveau Modèle d'Agence Crédit du Maroc. Cette transformation a l'ambition d'offrir à chacun une expérience alliant le meilleur de l'humain et du digital. Ce Nouveau Modèle d'Agence offre de meilleures conditions d'accueil, avec des parcours réinventés. Il favorise l'autonomie client et libère pour les équipes sur le terrain plus de temps pour accueillir, orienter, conseiller et accompagner les clients et futurs clients sur l'ensemble de leurs projets et besoins, avec l'objectif d'une expérience réussie, perçue comme telle par le client.

Exemple Agence Fraternité – Ce qui change

L'agence Fraternité a ouvert ses portes le 25 octobre 2021 après la finalisation des travaux de transformation et d'aménagement.

- **L'accueil** : un accueil matérialisé par un poste de travail et un collaborateur debout où clients et prospects sont pris en charge dès leur entrée dans l'agence. Ils sont accompagnés vers le GAB et équipés de carte le cas échéant ;
- **Le E-corner** : le digital corner est un module d'équipements digitaux (connectiques, écrans) à disposition des clients.



C'est un moyen de sensibiliser les clients au digital, de promouvoir les applications Crédit du Maroc et de contribuer à moderniser l'image de la Banque ;

- **Espace libre-service bancaire** : un nouvel espace ouvert sur l'agence et accessible au-delà des heures d'ouverture de l'agence en toute sécurité

4. Protection des données à caractère personnel des clients

La protection des données à caractère personnel et le respect de la vie privée des clients sont parmi les principes directeurs des activités de Crédit du Maroc. Plusieurs chartes et engagements illustrent cette volonté de placer cet enjeu en une priorité absolue : la Charte des données personnelles, le Code de conduite, la convention de compte de Crédit du Maroc ainsi que la Charte Éthique sont autant d'exemples.

Pour animer cet enjeu, plusieurs modules e-learning sur la protection des données à caractère personnel et le respect de la vie privée des clients sont déployés auprès de toutes les équipes de la Banque. Les contrats avec les collaborateurs et les partenaires externes prévoient des clauses contractuelles en la matière.

Au sein de la Banque, la Direction de la Conformité veille au respect de la protection des données à caractère personnel et au respect de la vie privée des clients et établit les règles à suivre qui figurent dans la norme « Circulations et protection des informations confidentielles ». En outre, la Politique Principale de Sécurité du Système d'Information (PPSI) donne un cadre d'action global sur la politique de sécurité SI et les documents de mise en œuvre opérationnelle.

Crédit du Maroc a mis en place l'ensemble des dispositifs nécessaires pour se conformer à la loi 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, pour s'assurer que les données à caractère personnel des clients sont collectées et traitées de façon loyale, légitime et transparente. L'objectif de ce dispositif est que tout traitement de données personnelles doit avoir une finalité précise et légitime qui est communiquée aux clients concernés lors de la collecte de leurs données personnelles et à la CNDP lors de la notification du traitement.



CYBERSÉCURITÉ, ENJEU MAJEUR PORTÉ PAR DES DISPOSITIFS ROBUSTES

De nos jours, la cybersécurité continue d'être un enjeu majeur : elle porte à la fois sur la robustesse des systèmes informatiques et sur les mesures de défense face aux cyberattaques, toujours plus nombreuses et plus sophistiquées. Comme toute entreprise, la Banque est exposée au risque de cyberattaques visant notamment le vol de données, la compromission ou la destruction de systèmes informatiques et le détournement de fonds.

Il est constaté à l'échelle mondiale une croissance en nombre et en sophistication des attaques numériques. Le risque est amplifié dans un contexte de digitalisation renforcée des relations clients. La sécurité de l'information et des systèmes d'information constitue ainsi un enjeu crucial dans la relation de confiance que Crédit du Maroc entretient avec ses clients.

Crédit du Maroc a mis en place un dispositif de lutte contre la cybercriminalité, coordonné par le Directeur cybersécurité, en appui des règles de sécurité du Groupe Crédit Agricole S.A.

CHAPITRE 6 : ENGAGÉ EN FAVEUR DE NOTRE CAPITAL HUMAIN

Le plan stratégique « Tadjid 2022 » place le « Projet Humain » au centre de ses 5 orientations en tant que pilier du projet de transformation de Crédit du Maroc. Il est de fait le principal levier pour réaliser l'ensemble des orientations stratégiques.



RESSOURCES HUMAINES EN 2021

Collaborateurs



2 425 collaborateurs
50 % de cadres
56 % d'hommes et **44 %** de femmes
61 % ont plus de 9 ans d'ancienneté

Recrutement



128 collaborateurs ont rejoint CDM en 2021, dont **108** en CDI et **20** ANAPEC

Formation



79 % des collaborateurs formés en présentiel et classe virtuelle
100 % de l'effectif a bénéficié d'au moins une formation
4,6 jours de formation par collaborateur

Indicateurs sociaux



0 jour de grève
66 délégués des salariés élus titulaires
5 % de taux de turnover

1. Politique des ressources humaines

Le projet de renouveau « Tajdid 2022 » a profondément transformé Crédit du Maroc. Cette transformation aborde une nouvelle ère dans l'histoire de la Banque, avec un modèle d'activité plus proche et à l'écoute des attentes de ses clients et de ses collaborateurs. Pour réussir cette transformation, Crédit du Maroc s'est appuyé sur ses forces vives qui ont su faire preuve d'agilité et d'engagement grâce à une politique des Ressources Humaines responsable, proactive et ambitieuse.

La politique des Ressources Humaines assimile les collaborateurs à des partenaires à qui la Banque s'engage à donner les moyens nécessaires pour constamment se développer tant sur le plan personnel que sur le plan professionnel. A cet égard, Crédit du Maroc a inscrit cette volonté dans le projet Humain de Tajdid 2022 « *Faire de Crédit du Maroc « the Best Place to Work » qui permet d'exprimer et de développer le potentiel de chacun* ».

Afin de décliner la Politique des Ressources Humaines, plusieurs politiques ont été élaborées pour mettre en exergue l'engagement de la Banque et affirmer cette volonté d'employeur responsable. A travers ces politiques, Crédit du Maroc s'est donné comme mission d'offrir à ses collaborateurs un cadre de travail au sein duquel chacun pourra s'épanouir. La culture d'entreprise de la Banque bâtie sur ses valeurs a permis de fédérer l'ensemble des équipes autour de la marque « Crédit du Maroc : une entreprise apprenante ». De même, la gouvernance de la fonction RH a permis de répondre aux besoins de tous les collaborateurs à l'échelle nationale via les gestionnaires RH qui assurent une proximité de la fonction RH aux régions du Royaume.

Les piliers de la politique des Ressources Humaines



Recrutement au service de la transformation

Politique de recrutement, accompagnement de l'évolution des métiers de la Banque dans une approche durable.



Gestion de carrière pour accompagner les potentiels

Gestion de carrière, outil clé pour anticiper et accompagner les évolutions de la transformation de Crédit du Maroc et répondre aux attentes des collaborateurs.



Respect des droits humains, diversité et inclusion

Respect et promotion des droits humains, de la diversité et l'inclusion, un engagement fort.



Formation et développement des compétences pour préserver le Capital Humain

Formation, principal levier de développement professionnel pour les collaborateurs.



Santé, sécurité et qualité de vie au travail, une préoccupation au quotidien

Préservation de la santé et de la sécurité et la qualité de vie au travail, une valeur fondamentale.

Des politiques RH qui soutiennent la stratégie de banque responsable

Aperçu des politiques RH :

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 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 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.

NOS VALEURS

Au Crédit du Maroc, les valeurs imprègnent toute la démarche stratégique et fédèrent les collaborateurs en donnant du sens à leurs actions au quotidien.

L'UTILITÉ

S'engager à privilégier les solutions utiles au quotidien et à plus long terme, en tant que banque au service de l'Homme et de la Société.

LA PROXIMITÉ

Prioriser l'écoute régulière et la disponibilité, dans le cadre d'une relation durable, afin d'accompagner les clients dans toutes les étapes de leur vie.

LA RESPONSABILITÉ

Exercer son métier en intégrant, en tant qu'axe majeur de la démarche décisionnelle, les critères relatifs à la responsabilité sur les plans économiques, environnemental, social et sociétal.

LA SOLIDARITÉ

S'appuyer sur ce levier pour développer l'esprit d'équipe et les valeurs d'entraide entre les collaborateurs et vis-à-vis des clients. Au quotidien, cela permet d'évoluer dans un climat de respect et de bienveillance.

LA LOYAUTÉ

Elle est l'expression de l'engagement de la banque envers ses différentes parties prenantes. Cette valeur est portée par le sentiment de responsabilité et la conduite engagée, et par la fidélité volontaire des collaborateurs et leur attitude entrepreneuriale.

2. Recrutement au service de la transformation

Crédit du Maroc a déployé une politique de recrutement avec des processus associés et des plans de recrutement annuels adaptés à la stratégie de transformation de la Banque. Dans ce cadre, l'équipe RH procède à la publication des offres d'emploi en interne via la plateforme « MyJobs » et en externe après deux semaines de publication en interne. Ce dispositif permet de rendre les besoins en recrutement immédiatement visibles, et de faciliter les transferts afin d'adapter les ressources aux priorités du projet d'entreprise « Tajdid 2022 ».

Le processus de recrutement suit un enchaînement d'étapes issues des bonnes pratiques RH pour garantir une performance en lien avec les objectifs escomptés. Ainsi, les équipes en charge du recrutement veillent à suivre ces procédures et à associer les experts métiers en tant que référents pour mieux apprécier les candidats dans une logique objective. Les entretiens de recrutement sont complétés par des tests pour identifier les candidats à fort potentiel. Enfin, en vue d'améliorer l'expérience du candidat, des feedbacks sont adressés aux candidats afin de les tenir informés du statut de leur candidature.

Depuis plusieurs années, Crédit du Maroc œuvre avec l'ANAPEC pour le recrutement des jeunes en réponse au taux de chômage de cette population. Crédit du Maroc s'est également engagé à renforcer l'employabilité des jeunes aux moyens de formation et de coaching afin de leur permettre de développer des compétences essentielles et de mieux s'adapter au contexte de l'entreprise en général et du monde de la finance en particulier.

RECRECITER DANS UNE APPROCHE INCLUSIVE

En accord avec les engagements et les politiques de Crédit du Maroc, la démarche de recrutement s'appuie sur un processus inclusif qui place la diversité et l'égalité des chances en pierre angulaire. Son objectif est de répondre aux besoins en effectifs des différentes unités de la Banque en assurant une diversité des profils en termes de genre, de handicap, d'origine, d'âge et de nationalité. Au sein de Crédit du Maroc, chaque collaborateur se sent à sa place. Cela passe, entre autres, par un sentiment d'appartenance, une bonne cohésion d'équipe, une autonomie et responsabilisation dans les missions et une valorisation du travail.



Parcours d'intégration, véritable levier d'accueil des nouvelles recrues

Crédit du Maroc veille à ce que les nouvelles recrues aient la meilleure intégration pour une immersion réussie au sein de la Banque. Un programme d'intégration, « Welcome Day », a été conçu par les équipes RH. Des tournées d'intégration, des rencontres avec les équipes et un parcours de formation au sein de l'Université Crédit du Maroc sont mis à la disposition des candidats pour favoriser leur immersion. Des points d'entretien sont planifiés régulièrement pour les accompagner et adapter le programme d'intégration selon leurs postes et leurs besoins. Un dispositif de tutorat est également en place pour permettre une prise de fonction opérationnelle plus rapide et productive. La réussite de ce parcours est conditionnée par la satisfaction des nouvelles recrues qui sont questionnées tout au long du parcours.

Malgré la situation sanitaire, Crédit du Maroc, en tant qu'employeur responsable, a opté pour la reprise en 2021 de l'intégration des stagiaires en fin de cursus afin de les accompagner dans leur insertion dans le marché du travail.

3. Former et développer les compétences pour préserver le capital humain

Dans le cadre du déploiement du plan stratégique « Tajdid 2022 », le Projet Humain inclut l'axe de la formation et l'amélioration des compétences en tant que levier de la réussite dudit plan.

Ainsi, le développement des compétences est une composante essentielle de la politique RH de Crédit du Maroc déployée via un programme dédié. Ce programme vise à anticiper, maintenir et renforcer les compétences des équipes dans les domaines et les métiers de la Banque. L'offre de formation couvre plusieurs niveaux et besoins selon la montée en compétences de chaque collaborateur.

Par ailleurs, en raison du contexte de crise sanitaire liée à la COVID-19, Crédit du Maroc se concentre, depuis 2020, sur la mise en place de nouvelles solutions de formation digitale visant à établir une organisation auto-apprenante en adoptant de nouvelles approches et technologies. Des outils de formation individuelle aux postures professionnelles sont déployés :

- **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 ;
- **le mentorat** : permet au collaborateur d'être accompagné par un expert métier qui va lui transmettre son savoir 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.

UNIVERSITÉ INTERNE DE CRÉDIT DU MAROC

Afin de mieux répondre aux orientations du projet « Humain » du plan stratégique « Tajdid 2022 », l'Université Crédit du Maroc procède au recensement des besoins en formation des collaborateurs via une nouvelle plateforme digitale déployée en 2021, offrant la possibilité aux collaborateurs d'exprimer leurs besoins depuis leur espace RH en ligne. Ce recensement est complété par les besoins remontés lors des entretiens annuels d'évaluation ainsi que les entretiens réalisés avec les directeurs pour établir le plan de formation biennuel 2021-2022.



Plusieurs formations sont offertes par l'Université Crédit du Maroc sur toutes les composantes métiers de la Banque et aussi le leadership, le management, les langues et la transformation digitale.

Avec une grande capacité d'accueil, l'Université est en mesure de répondre aux besoins de toutes les équipes de la Banque.

Des partenariats sont également proposés aux équipes avec de grandes écoles telles que l'École Centrale et l'UIR ainsi que des cycles certifiants pour développer les talents et préparer la relève.

En 2021, en raison de la crise sanitaire liée à la COVID-19, l'Université a poursuivi ses efforts en termes de digitalisation et de

diversification des sessions de formations avec l'amélioration en continu de la plateforme « MyCAMPUS » lancée en 2020 à cet égard. Ce dispositif inclut un programme de digital learning destiné à l'ensemble des collaborateurs, composé de classes virtuelles, webinaires, séries de capsules pédagogiques et ateliers santé et bien-être. Une solution « mobile learning » sur smartphone par gamification (lancée aussi en « web App ») a aussi été créée. La plateforme « MyCAMPUS » offre une nouvelle approche de formation ludique, attrayante et accueillante.

Première application dans le secteur bancaire marocain dédiée à la formation et à la montée en compétence des collaborateurs, MyCAMPUS a gagné le 1^{er} octobre 2021, le prix « Coup de Cœur » au concours Mobile Learning Awards 2021.

4. Gestion de carrière pour accompagner les potentiels

La Politique RH inclut parmi ses principales missions le développement du capital humain, force vive de Crédit du Maroc pour réussir sa transformation.

La Banque dispose d'une politique d'accompagnement de carrière définissant le rôle du collaborateur, du manager et du Gestionnaire RH ainsi qu'un référentiel des métiers et des compétences en vue du développement individuel et de la mobilité interne. Cette politique est accessible aux collaborateurs à travers l'intranet. Elle est aussi portée à la connaissance des candidats au recrutement à travers la participation des équipes de développement RH aux différents forums où les dispositifs internes sont présentés et expliqués aux candidats rencontrés.

Chaque année, Crédit du Maroc conduit l'entretien annuel d'évaluation (dit People Care) ainsi que des cycles de gestion de la performance et des potentiels, du développement des talents, des structures organisationnelles et des plans de successions à travers la « people review ». Le processus est conçu pour identifier et gérer la performance à la fois individuelle et collective, aider le développement personnel, détecter les hauts potentiels et les collaborateurs ayant des activités-clés, établir et diffuser des viviers de talents pour les postes et les fonctions clés.

Un référentiel des métiers et des compétences est mis en place répertoriant les différentes fiches de postes dans lesquelles les collaborateurs peuvent identifier les activités liées au poste, les compétences nécessaires, le « job grading » et le rattachement hiérarchique. Il permet aux collaborateurs d'avoir une visibilité sur les postes auxquels ils peuvent prétendre et les parcours professionnels possibles. Un projet d'évaluation « 360° » est en cours de mise en place à l'attention de tous les collaborateurs qui souhaitent recueillir les perceptions et commentaires de leur environnement professionnel et enrichir leur plan de développement.

LA MOBILITÉ, UN OUTIL PRIVILÉGIÉ POUR RÉCOMPENSER LES ATTENTES DES COLLABORATEURS

La mobilité demeure un levier important de transformation de la Banque. Un dispositif a été mis en place pour permettre aux collaborateurs ayant une ancienneté minimale de 3 ans de postuler vers un autre poste selon leurs aspirations (sauf en cas de regroupement familial). Les étapes d'utilisation de la plateforme « Myjobs » sont décrites dans l'application « Mycampus » pour rendre la mobilité accessible à tous les collaborateurs.

Politique de rémunération, une rétribution de la performance

L'objectivité et l'attractivité sont les deux piliers de la politique de rémunération de Crédit du Maroc. Des dispositifs ont été mis en place pour faire bénéficier les collaborateurs de la reconnaissance et la rétribution de leurs efforts dans la réalisation des objectifs individuels et collectifs de la Banque. Un Service Rémunération et Pilotage Budgétaire est garant du déploiement de la politique de rémunération à travers des grilles permettant de classer les emplois avec un niveau de rémunération pour toutes les personnes occupant cet emploi.

La rémunération constitue un outil de motivation et de fidélisation des collaborateurs, rétribuant leurs performances. Par ailleurs, la Banque offre à ses collaborateurs un large éventail de prestations en termes d'avantages sociaux et de protection sociale au-delà du minimum légal et qui couvrent les assurances maladie et les régimes de prévoyances de retraite.

Référentiel des compétences managériales, un outil de transformation des

pratiques des managers

Crédit du Maroc a élaboré un référentiel des compétences managériales pour améliorer les pratiques des managers de l'entreprise en se centrant sur leur développement. La volonté de Crédit du Maroc est de transformer les pratiques de ses managers, de manière à ce qu'elles soient alignées avec la vision et le projet d'entreprise de la Banque et sur les transformations en cours. Ce référentiel a donné lieu à 9 compétences managériales et 9 situations observables. Les compétences renvoient à la capacité du manager à mettre en œuvre des savoir-faire et comportements en situation d'exécution, tandis que la situation observable renvoie au quotidien du travail. Les situations observables sont des



LES 9 COMPÉTENCES MANAGÉRIALES DÉFINIES
PAR LE COMITÉ DE DIRECTION GÉNÉRALE

5. Santé, sécurité et qualité de vie au travail, une préoccupation au quotidien

Crédit du Maroc a développé et formalisé des directives de santé, sécurité et qualité au travail pour les collaborateurs. Un ensemble de règles a été décrit que tous les établissements (siège, bâtiments centraux et sites régionaux) doivent respecter et mettre en place, dans le but d'assurer une gestion uniforme des risques. Le responsable de Sécurité-Sûreté-Hygiène et Environnement, rattaché au Directeur de l'Immobilier et du Facility Management, est en charge du déploiement de l'engagement de la Banque. D'autres départements et directions sont également impliqués notamment la DRH, les contrôles permanents et les risques opérationnels. Pour les régions, le suivi est assuré par les Responsables Administratifs Régionaux.

Afin de structurer la démarche santé, sécurité et qualité de vie au travail, une évaluation des risques professionnels est effectuée pour chaque poste de travail et pour chaque site de la Banque. En conséquence, une cartographie des risques est établie et actualisée tous les ans lors du rapport médical annuel et donne lieu à un plan d'action annuel central puis régional en fonction des risques recensés. Chaque année, des actions préventives sont déployées notamment en lien avec la médecine du travail et le Comité d'Hygiène et de Sécurité en réponse aux demandes des collaborateurs, telles que les campagnes de dépistage et les actions de sensibilisation sur des thématiques spécifiques. Parmi les actions réalisées depuis 2019 : la mise en place d'une cellule d'écoute psychologique pour l'accompagnement des collaborateurs en partenariat avec le Centre International de Psychologie du Travail. Cette cellule vise à accompagner dans le respect de la confidentialité, les collaborateurs qui le souhaitent, à travers des consultations téléphoniques menées par des psychologues confirmés.



Enquête Well being, baromètre de satisfaction des collaborateurs

Chaque année, le Groupe Crédit Agricole S.A. lance le baromètre social auprès de tous les collaborateurs pour mesurer l'Indice d'Engagement et de Recommandation (IER). En 2021, l'enquête s'est déroulée du 14 septembre au 5 octobre avec la participation de 86 % des collaborateurs. Les résultats de l'année 2021 ont démontré un score d'engagement de Crédit du Maroc qui s'élève à 76 % (-1 point vs. 2020), comparable à celui du Groupe, illustrant ainsi la satisfaction des équipes eu égard aux efforts entrepris.

MOBILISATION EN CONTINU POUR LUTTER CONTRE LA PROPAGATION DE LA COVID-19

Depuis le début de la crise sanitaire de la pandémie de la COVID-19 en mars 2020, Crédit du Maroc a déployé les mesures nécessaires pour préserver la santé de ses collaborateurs et de leurs familles. Un plan d'action a été défini ayant pour objectif la lutte contre la propagation du virus afin de prévenir les cas de contamination. De même, un protocole a été mis en place en cas de détection de cas positifs et pour la gestion des cas contacts, dans le respect des instructions définies par les autorités locales et les recommandations internationales pour la gestion de cette pandémie. Un budget conséquent a été mobilisé en sus de l'équipe en charge de cette mission pour lutter contre la propagation du virus et minimiser l'impact des conséquences de la pandémie avec la mise à disposition de kits de prévention (solutions hydro-alcoolique et masques de protection) et la prise en charge du dépistage des collaborateurs. Des référents du COVID ont été désignés et sont en charge de s'assurer de la conformité et du respect des mesures de prévention et d'hygiène pour la santé et la sécurité de tous.

Semaine de la RSE, le lancement du programme « Les rendez-vous du bien-être »

Déployée chaque année depuis 2020, la Semaine RSE représente un temps fort de communication, de réflexion et de sensibilisation de l'ensemble des collaboratrices et des collaborateurs sur des thématiques RSE. En 2021, du 14 au 18 juin, l'équipe RSE de la Banque a organisé la semaine annuelle de la RSE et a dédié une journée à la thématique du bien-être au travail. Durant cette journée, un programme intitulé « Les Rendez-vous du bien-être » a été proposé par l'Université Crédit du Maroc et la Fondation Crédit du Maroc. Ce programme vise à faire vivre une expérience inédite aux collaborateurs en les dotant des meilleures techniques et réflexes afin d'adopter le bon état d'esprit et aborder cette période de crise sanitaire mondiale avec plus de motivation, d'engagement et d'enthousiasme.

Ces rendez-vous, sous forme de 8 ateliers/modules de formation, dont 7 ont été conduits en 2021, ont été assurés par un



« LES ARÈNES », LE FUTUR SIÈGE CERTIFIÉ « WELL BUILDING » POUR LE BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

La construction du futur siège de Crédit du Maroc constitue une des quatre fondations du plan stratégique « Tajdid 2022 » : construire un nouveau siège, vitrine et vecteur de la transformation. Ce siège nommé « Les Arènes », en cours de certification « Well Building », introduit de nouvelles normes concernant le bien-être des salariés en entreprise. Cette certification est principalement focalisée sur les occupants des bâtiments plutôt que sur les bâtiments à travers 7 critères : l'air, l'eau, la lumière, l'activité physique, le confort, l'alimentation et le bien-être psychologique. Le projet « Les Arènes » vient affirmer la volonté de Crédit du Maroc de placer l'humain au centre de ses préoccupations et offre à ses collaborateurs et occupants un cadre de travail convivial, ergonomique et qui se hisse parmi les meilleurs standards internationaux.

6. Respect des droits humains, diversité et inclusion

De par sa volonté d'être un employeur responsable, Crédit du Maroc s'est engagé à respecter les droits fondamentaux de la personne tels que définis par la Constitution marocaine et les conventions internationales et notamment l'OIT. L'objectif de la Banque est d'être en ligne avec les meilleurs standards internationaux et de promouvoir ces droits. Crédit du Maroc s'engage ainsi à garantir la liberté syndicale et à développer des échanges avec les instances représentatives des collaborateurs.

Crédit du Maroc porte une attention particulière en faveur de l'égalité des chances entre les femmes et les hommes ainsi que la non-discrimination à l'égard des personnes en situation de handicap et leur insertion professionnelle.

Le principe de la non-discrimination est clairement affiché. La Banque interdit toute discrimination basée sur le sexe, l'âge, le handicap, la religion, l'apparence physique, l'ascendance familiale ou sociale, l'état de santé, l'origine régionale, les opinions politiques et l'appartenance syndicale. Ce principe est constitutif de la politique de Gestion des Ressources Humaines et régit tous les processus et procédures de recrutement, formation, gestion de carrière des collaborateurs jusqu'aux systèmes de rémunération et avantages sociaux. En rendant l'environnement de travail attractif et accessible à une population diverse, Crédit du Maroc crée des conditions plus propices à l'innovation à l'égard de ses équipes.

Dialogue social avec les partenaires sociaux, un dialogue de qualité et en amélioration continue

Le dialogue avec les partenaires sociaux au sein de Crédit du Maroc repose sur des principes d'écoute et d'échange constructifs, favorisant la fluidité de l'information et la concertation. La Banque assure un suivi rapproché de cet aspect, à travers des réunions régulières autour des sujets relatifs notamment à la politique sociale de la Banque, tenant compte de ses spécificités et de l'intérêt porté par le Directoire à l'amélioration continue des prestations sociales.

Plusieurs rendez-vous, auxquels prennent part les membres du Directoire, sont organisés pour présenter aux représentants du personnel et débattre avec eux des projets structurants de la Banque.

LIBERTÉ SYNDICALE ET NÉGOCIATION COLLECTIVE, DES DROITS ANCRÉS DANS LA CULTURE DE CRÉDIT DU MAROC

Depuis des décennies, le respect de la liberté syndicale s'est affirmé comme un des engagements forts de la Banque. Ce droit est un élément crucial de la culture interne, et une responsabilité que la Banque porte pleinement au plus au haut niveau.

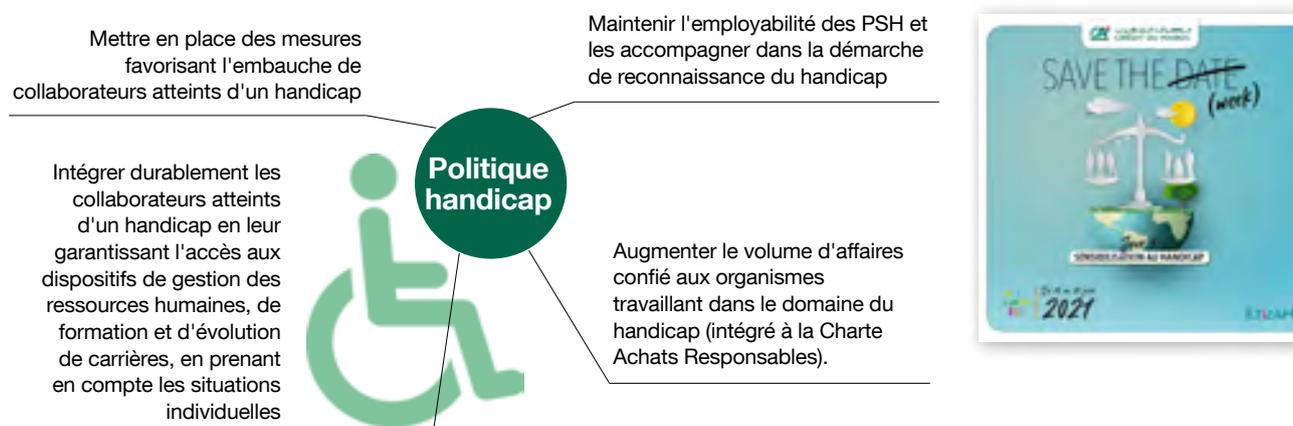
Insertion professionnelle et emploi des personnes en situation de handicap

(PSH)

La non-discrimination et l'insertion professionnelles des personnes en situation de vulnérabilité telle que le handicap est un principe que la Banque veille à respecter et à promouvoir dans ses activités. De ce fait, l'accessibilité des locaux de la Banque aux personnes en situation d'handicap est systématiquement intégrée dans la conception du nouveau siège « Les Arènes », des nouvelles agences dans le cadre du Nouveau Modèle d'Agence, en sus de l'aménagement des anciennes agences. De surcroît, afin de favoriser leur insertion professionnelle et leur permettre d'exercer leur activité, Crédit du Maroc met en place les mesures nécessaires en vue de réadapter les conditions de travail au profit des collaborateurs en situation de handicap. En 2021, ces actions ont concerné l'organisation du travail et l'achat d'équipements spécifiques (fauteuils). En outre, une cartographie des postes pouvant être occupées par les personnes en situation de handicap a été partagée avec les acteurs du recrutement, en accord avec la médecine du travail.

La Politique Handicap, un cadre d'action pour contribuer à l'insertion professionnelle et l'emploi des PSH

La Politique Handicap de Crédit du Maroc veille à offrir à tous les candidats les mêmes opportunités quelles que soient leurs conditions physiques, sensorielles ou mentales, en adéquation avec l'aptitude au poste concerné.



Pour coordonner les actions liées à cette politique et assurer le suivi du plan d'action de la commission handicap, Crédit du Maroc a nommé, en 2020, un référent handicap rattaché à la Direction des Ressources Humaines.



- Assurer un suivi personnalisé des travailleurs atteints d'un handicap**
- Coordonner les actions permettant la bonne intégration des collaborateurs en situation de handicap en lien avec le manager et la DRH**
- 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 handicapé)**
- Animer en interne des actions de sensibilisation au handicap**
- Être l'interlocuteur privilégié des différents acteurs externes intervenants sur des sujets liés au handicap**

La Banque a mis en place une Commission Handicap et Diversité. Elle se réunit annuellement et a pour objectif de définir et déployer un plan d'action en ligne avec la stratégie de la Banque relative à la prise en compte du handicap. La Commission peut aussi aborder les difficultés rencontrées par les PSH et mettre en œuvre des mesures individualisées.

En 2021, un partenariat a été signé entre le Groupe AMH (Amicale Marocaine des Handicapés) et la Fondation Crédit du Maroc portant sur l'accompagnement de personnes en situation de handicap dans la création d'activités génératrices de revenus et l'appui dans l'élaboration et la mise en œuvre de leur projet d'auto-emploi.

Une Politique Handicap qui prend vie à travers des actions concrètes

En 2021, Crédit du Maroc a participé le 30 juin au Forum Handicap Maroc, une rencontre sous format digital dédiée à l'emploi et à l'entrepreneuriat des personnes en situation de handicap visant à favoriser leur insertion dans le milieu professionnel.

Des audits RSE pilotés par la Direction des achats ont également été menés directement chez les prestataires, permettant l'intégration de la démarche handicap dans les processus achats dans le but de faire appel à des prestataires employant des personnes en situation de handicap. Pour pouvoir les identifier, un volet « sensibilité au handicap » a été ajouté au questionnaire RSE transmis aux fournisseurs et des critères relatifs à l'employabilité des personnes en situation de handicap ont été intégrés à la notation pour l'adjudication des dossiers.

Enfin, le déploiement du plan de réaménagement et d'accessibilité des agences aux personnes à mobilité réduite a permis de rendre 283 agences accessibles aux PMR (contre 220 en 2019).

Promotion de l'égalité des chances entre les femmes et les hommes, un principe au cœur des engagements de Crédit du Maroc

Crédit du Maroc accorde une importance cruciale à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et en fait une conviction de cohésion sociale et un facteur essentiel au service de la performance. La volonté de la Banque s'inscrit dans une démarche qui veille à favoriser l'accès des femmes aux postes de responsabilité.

Crédit du Maroc favorise la diversité et l'inclusion en créant un environnement de travail dans lequel tous les collaborateurs sont traités avec respect et dignité et où les différences individuelles sont valorisées. La Banque met en avant l'égalité des

Politique Parité



1

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.

2

S'assurer que les formations dispensées bénéficient à toutes les collaboratrices et à tous les collaborateurs.

3

S'assurer qu'à compétences égales, les femmes bénéficient des mêmes chances que les hommes et peuvent accéder aux postes à responsabilité.

4

Veiller à ce que la rémunération entre les femmes et les hommes soit égale, à tous les échelons et pour un même métier.

chances dans tous les aspects de l'environnement de travail. La Politique Parité a défini le cadre d'action.

L'engagement de Crédit du Maroc s'est traduit cette année par la progression de la féminisation des managers : de + 4 points depuis 2017 portant à 27 % la proportion de femmes managers et à 50 % la proportion des femmes au poste de directeurs régionaux (4 femmes et 4 hommes). Dans le cadre du projet « Tajdid 2022 », Crédit du Maroc s'est fixé comme objectif d'atteindre un taux de 30 % de femmes au niveau du management de la Banque.

Crédit du Maroc accompagne ses collaboratrices à trouver un meilleur équilibre entre vie personnelle et professionnelle durant la maternité. Il est ainsi accordé à la collaboratrice qui s'apprête à donner naissance :

- avant l'accouchement :
 - un congé prénatal de 45 jours avec versement du salaire intégralement
- après l'accouchement :
 - un congé de maternité de 3 mois avec versement du salaire intégralement,
 - un premier congé d'allaitement de 6 mois avec versement du demi-salaire,
 - un second congé d'allaitement de 6 mois sans solde.

La Banque garantit l'évaluation et la distribution de la prime sur la base d'un nominal de 100 % selon le métier de la collaboratrice si la durée du congé de maternité est inférieure ou égale à 4,5 mois. Crédit du Maroc a été la première banque marocaine à accorder cet avantage à ses collaboratrices.

7. Données sociales

• Effectif

Éléments	Unité	2021	2020	2019
Effectif de Crédit du Maroc	Employés	2 425	2 539	2 590
dont femmes CDM	Employés	1 063	1 083	1 099
dont Cadres	Employés	1 207	1 210	1 226
dont Employés	Employés	133	150	153
dont Gradés	Employés	1 066	1 144	1 145
dont ANAPEC	Employés	19	35	66

• Répartition par nature de contrat

Éléments	Unité	2021	2020	2019
Part des CDI	Employés	2 406	2 504	2 524
Nombre total d'employés Hommes avec contrat CDI	Employés	1 356	1 440	1 454
Nombre total d'employées Femmes avec contrat CDI	Employés	1 050	1 064	1 070
Part des CDD	Employés	19	35	66
Nombre total d'employés Hommes avec contrat CDD	Employés	6	16	37
Nombre total d'employées Femmes avec contrat CDD	Employés	13	19	29

• Répartition par ancienneté (*)

Éléments	Unité	2021	2020	2019
Part des employés avec une ancienneté inférieure à 5 ans	Employés	622*	656	757
Part des employés avec une ancienneté entre 5 ans et 15 ans	Employés	1 234*	1 249	1 219
Part des employés avec une ancienneté supérieure à 15 ans	Employés	550*	634	614

• Recrutement par classe d'âge

Éléments	Unité	2021	2020	2019
Taux de recrutement de nouveaux employés femmes	%	47	43	48
Taux de recrutement de nouveaux employés hommes	%	53	57	52
Taux de recrutement de nouveaux employés femmes de moins de 30 ans	%	26	31	39
Taux de recrutement de nouveaux employés femmes de 30 à 50 ans	%	21	11	9
Taux de recrutement de nouveaux employés femmes de plus de 50 ans	%	0	0	0
Taux de recrutement de nouveaux employés hommes de moins de 30 ans	%	27	34	36
Taux de recrutement de nouveaux employés hommes de 30 à 50 ans	%	26	22	15
Taux de recrutement de nouveaux employés hommes de plus de 50 ans	%	0	1	1

• Répartition par catégorie (Direction, Cadres, Employés etc.)

Éléments	Unité	2021	2020	2019
Nombre total des cadres CCM	Cadres	33	34	34
Nombre total des cadres Cercle 1 & Cercle 2	Cadres	190	190	181
Nombre total des employés relevant du personnel technique et de bureau (cadres, gradés, employés, Anapec)	Employés	2 302	2 315	2 375

(*) cette répartition est basée sur le total de l'effectif en CDI

• Nombre de licenciements

Éléments	Unité	2021	2020	2019
Nombre de licenciements	Licenciements	13	15	13

• Nombre de démissions et départs

Éléments	Unité	2021	2020	2019
Nombre de démissions	Démissions	117	110	184
Nombre de démissions volontaires pour le CCM	Démissions	1	2	0
Nombre de démissions volontaires pour le C1 et C2	Démissions	4	5	10
Gradés Nombre de démissions volontaires (Autres cadres, employés, gradés, Anapec)	Démissions	112	103	174
Nombre de départ en retraite pour le CCM	Départs	0	0	0
Nombre de départ en retraite pour le C1 et C2	Départs	4	1	3
Nombre de départ en retraite (Autres cadres, employés, gradés, Anapec)	Départs	23	17	17

Cette répartition est basée sur le total de l'effectif en CDI

• Informations sociales

Éléments	Unité	2021	2020	2019
Nombre de représentants du personnel	Délégués de personnels	66	120	120
Nombre de représentants syndicaux	Représentants syndicaux	4	4	4
Nombre de jours de grève	Jours	0	0	0
Nombre total des litiges sociaux, dont ci-après la nature	Litiges	13	11	8
Litiges individuels	Litiges	13	11	8
Litiges collectifs	Litiges	0	0	0
Nombre d'accidents de travail	Nombre	13	24	25
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 total d'heures de formation	Heures	82 475	31 691	43 884
Masse salariale pour la catégorie cadres	KMAD	468 837,24	467 485,1	459 391,6
Masse salariale pour la catégorie non-cadres	KMAD	145 329,31	156 187,7	159 494,1
Ratio du salaire des femmes par rapport à celui des hommes dans la catégorie CCM	%	99,45	107	105,3
Ratio du salaire des femmes par rapport à celui des hommes dans la catégorie Cercle 1 et Cercle 2	%	101,2	97,9	99,8
Ratio du salaire des femmes par rapport à celui des hommes dans la catégorie (autres collaborateurs : cadres non managers, employés, gradés)	%	85	82,8	82,2

• Effectif par catégorie et par genre

Éléments	Unité	2021	2020	2019
Effectif des femmes	Employés	1 063	1 083	1 099
Cadres	Employés	476	460	467
Employées	Employés	54	57	58
Gradées	Employés	520	547	545
Stagiaires Anapec	Employés	13	19	29
Effectif des hommes	Employés	1 362	1 456	1 491
Cadres	Employés	731	750	760
Employés	Employés	79	93	94
Gradés	Employés	546	597	600
Stagiaires Anapec	Employés	6	16	37

• Nombre de recrutements

Éléments	Unité	2021	2020	2019
Nombre de recrutements	Employés	128	106	266
Cadres	Employés	91	49	109
Employés	Employés	0	0	0
Gradés	Employés	17	24	107
Stagiaires Anapec	Employés	20	33	50

CHAPITRE 7 : ENGAGÉ EN FAVEUR DE LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

Crédit du Maroc a fait de la préservation de l'environnement une priorité et une orientation stratégique concrétisée par l'engagement environnemental inclus dans son projet stratégique « Tadjid 2022 » sous le pilier « Projet Sociétal ». Pilier central, le « Projet Sociétal » traduit l'intégration des enjeux sociaux, environnementaux et sociétaux au cœur de la mise en action stratégique de la Banque. Il se décline autour de deux grands engagements : agir en tant qu'entreprise inclusive et accompagner la transition énergétique et les initiatives écologiques.

L'ambition de Crédit du Maroc vise à réduire l'impact direct et indirect de ses activités sur l'environnement, à travers une démarche structurée dans le cadre du système de management environnemental, visant les objectifs suivants issus des impacts significatifs des activités de la Banque.



1. Engagement environnemental

La volonté de Crédit du Maroc s'inscrit dans une approche globale de réduction de l'impact de ses activités sur l'environnement et de contribution à la préservation du milieu naturel. La Banque a formalisé son engagement environnemental de son écosystème pour être un opérateur financier solide et responsable qui soutient l'économie, l'entrepreneuriat et l'innovation. Ainsi, Crédit du Maroc a défini son engagement autour de trois axes :



ÉMISSIONS CARBONES

En ce qui concerne ses émissions carbonées, Crédit du Maroc procède, depuis 2019, au calcul des gaz à effet de serre de la banque et de l'ensemble de ses filiales. Cet exercice annuel, réalisé en collaboration avec le cabinet international Eco-Act, vise à identifier les actions de réductions prioritaires à mettre en œuvre. Parallèlement, la composante environnementale et l'efficacité énergétique ont été intégrées dans la conception et la construction du nouveau siège social « Les Arènes ».



ÉNERGIES VERTES

Pour accompagner ses clients dans le financement des énergies vertes, Crédit du Maroc s'est associé à la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (BERD) pour le programme « Chaîne de valeur verte ». Ce programme vise à soutenir des investissements verts portés par des PME participant à certaines chaînes de valeurs et/ou leurs écosystèmes. Il accompagne également les agriculteurs pour le financement de leurs équipements de pompage solaire nécessaire à l'irrigation de leurs exploitations, les projets de financement de construction de centrales solaires et éoliennes et tous projets permettant d'améliorer l'efficacité énergétique des entreprises.



POLITIQUE CHARBON

Par ailleurs, Crédit du Maroc adhère à la politique charbon et stratégie climat du groupe Crédit Agricole SA. Celle-ci se traduit, notamment, par une réduction progressive de l'exposition du portefeuille et un engagement à communiquer sur la part charbon de son portefeuille.

Cet engagement environnemental oblige Crédit du Maroc envers ses parties prenantes et envers la société et invite la Banque à travailler chaque jour conformément à sa raison d'être.

Émissions carbone

Comptabilisation des émissions carbonées, un moyen d'identification des axes d'amélioration

Crédit du Maroc a réalisé son premier bilan des émissions de gaz à effet de serre (GES) en 2019, au titre de l'année 2018, et a retenu l'année 2019 comme année de référence afin de suivre ses émissions dans le temps et de mesurer l'efficacité des actions mises en œuvre. Ce bilan carbone a inclus toutes les activités de la Banque réparties sur les trois scopes comme illustré ci-contre.

L'objectif derrière le calcul de l'empreinte carbone propre de la Banque est :

- de renforcer la gouvernance sur les questions liées au climat en comprenant l'impact direct et en impliquant toutes les parties prenantes internes concernées ;

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 :



- d'améliorer l'efficacité opérationnelle en identifiant les principales sources d'émission de GES et en prenant des dispositions pour réduire l'empreinte carbone ;
- de contribuer à la stratégie de la Banque en évaluant et en suivant les efforts de réduction, et en rendant compte des progrès aux parties prenantes.

Sous l'impulsion du Groupe Crédit Agricole S.A. et de la trajectoire Net Zéro, Crédit du Maroc s'est engagé à réduire son empreinte carbone de fonctionnement de 25 % à horizon 2025.

Le bilan de l'année 2020 a fait ressortir une réduction de 16 % de l'empreinte carbone entre 2018 et 2020.

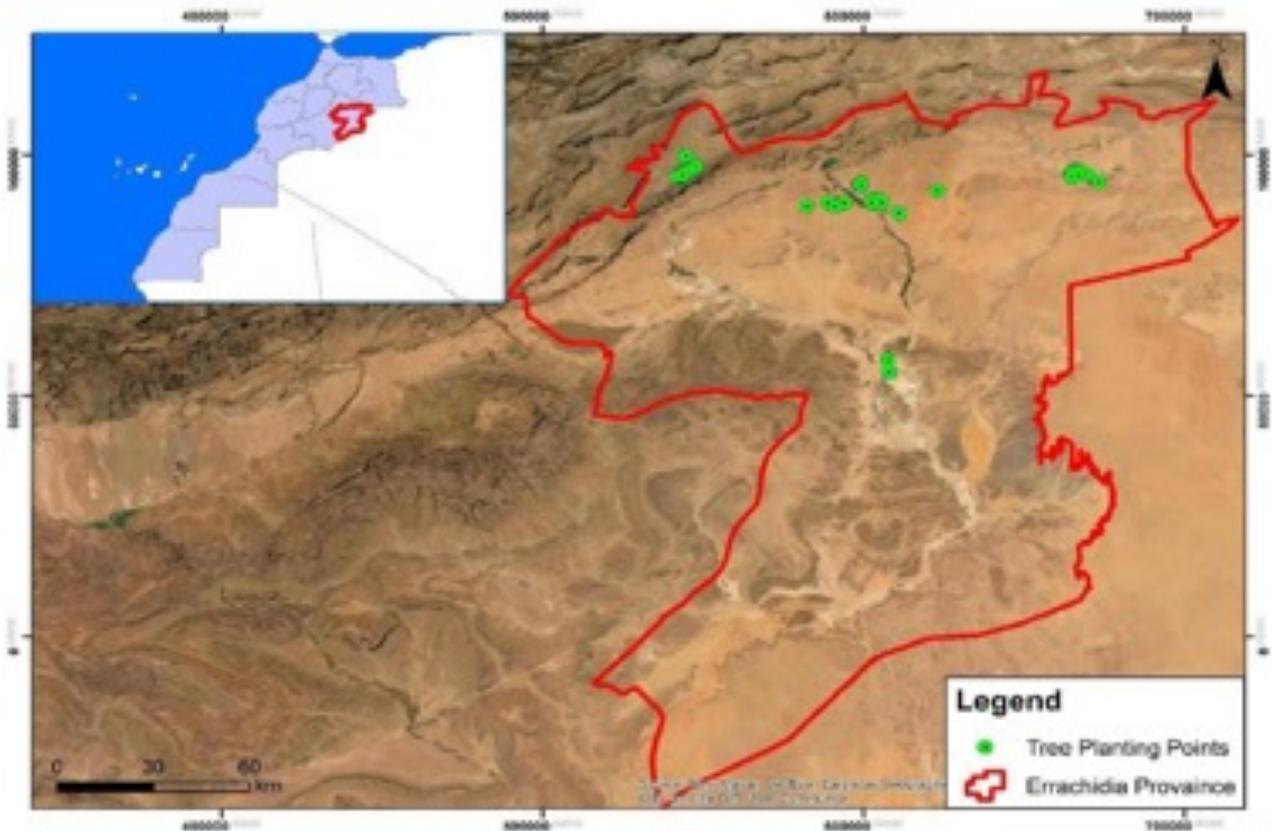
Le bilan de l'année 2021, calculé via Greenway, outil du Groupe Crédit Agricole S.A., fait ressortir une variation de -38,36 % des émissions de gaz à effet de serre sur le scope 2 par rapport à l'année 2020 et une augmentation de 59,04 % sur le scope 3 dû à une reprise des déplacements professionnels et au contexte particulier de l'année 2020 (confinement et limitation des déplacements).

Compensation carbone, véritable outil pour baisser les impacts des activités sur l'environnement

Crédit du Maroc en tant que filiale du Groupe Crédit Agricole S.A. s'inscrit dans la déclinaison des accords internationaux tels que le protocole de Kyoto, l'accord de Paris ainsi que l'accord de Glasgow sur les marchés carbone. Afin de réduire son empreinte carbone et son impact environnemental, Crédit du Maroc, à travers sa Fondation, a signé une convention avec la Fondation du Haut-Atlas pour un programme de compensation carbone volontaire via la plantation d'arbres fruitiers. Ce programme inclut la plantation de 35.255 arbres fruitiers biologiques, améliorant ainsi la biodiversité et permettant une compensation volontaire des émissions de 1.179 tonnes de CO2.

En 2021, la région ayant bénéficié de la plantation des arbres fruitiers est la région du Draa Tafilalet. Les arbres plantés sont issus des pépinières communautaires HAF situées dans les provinces de Fès et de Meknès.

Figure 1 Carte avec points GPS des arbres plantés par Crédit du Maroc et HAF dans la province



Transition énergétique - Énergie verte

La transition énergétique est une ambition majeure du Nouveau Modèle de Développement du Royaume qui a fait le pari de « Devenir le champion régional de l'énergie compétitive et verte ». Elle vise à :

- utiliser une énergie de sources essentiellement renouvelables : augmentation de la part du renouvelable de 11 % à 40 % à horizon 2035 (souveraineté énergétique) ;
- faire de l'offre énergétique un déterminant majeur de l'attractivité économique du pays en :
 - renforçant l'accessibilité de l'offre exportable marocaine aux marchés porteurs : accompagnement de la mise en conformité des opérateurs marocains par rapport aux exigences réglementaires de la zone euro ;
 - attirant des investisseurs étrangers en quête d'opportunités dans les secteurs de l'économie verte (plateforme de décarbonation).

Pour accompagner cette transition, Crédit du Maroc s'est affirmé, à travers son Projet Sociétal, comme un acteur responsable en agissant dans l'intérêt de la société et de son environnement. Cette ambition se traduit par son engagement à accompagner la transition énergétique.

Ainsi, Crédit du Maroc s'est engagé à proposer à ses clients (entreprises et particuliers) une offre de conseil et d'accompagnement en partenariat avec les réseaux de diagnostic et de conseils locaux. Cette offre, structurée autour de 3 piliers pour le financement de la transition verte, est destinée à la clientèle entreprises et particuliers :

- Production d'énergie :
 - Financement sous forme de « financement de projet » pour la construction de centrales solaires ou éoliennes ;
 - Conseil auprès d'énergéticiens pour lever des fonds destinés au financement des projets d'énergies renouvelables par des investisseurs institutionnels.
- Efficacité énergétique :
 - Financement en crédit d'équipement et en leasing pour l'acquisition de matériel d'efficacité énergétique ;
 - Offre des banques multilatérales : 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 en 2020 une ligne de financement de 20 millions d'euros destinée à soutenir le financement des chaînes de valeurs vertes.
- Protection de l'environnement :
 - Accompagnement des agriculteurs dans la transition vers le pompage solaire ;
 - Développement de la gamme de produits verts.

Politique charbon

Au niveau mondial, le charbon reste la première ressource pour la génération de l'énergie électrique du fait de l'importance et de la répartition géographique des réserves, ainsi que des faibles coûts associés à la production.

Les centrales thermiques à charbon représentent ainsi une part importante des émissions de gaz à effet de serre liées à l'activité humaine. L'accord de Paris de 2015 complété par l'accord de Glasgow sur le climat ont permis de formaliser et confirmer l'engagement qui remet en cause, compte tenu des technologies disponibles, la place du charbon partout dans le monde.

En 2021, la part du charbon dans les portefeuilles de Crédit du Maroc représente un encours de 35 millions de dirhams qui s'éteindra en octobre 2023 du fait de l'amortissement.

Dans l'objectif de contribuer à cette mutation, le Groupe Crédit Agricole S.A. a défini une politique globale Charbon applicable à toutes les filiales. Crédit du Maroc a ainsi adhéré à cette politique en sus des autres politiques RSE sectorielles.

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. Les enjeux inclus dans ces politiques concernent le respect des droits humains, la lutte contre le changement climatique et la préservation de la biodiversité. L'objectif de ces politiques est d'expliciter les principes et règles d'intervention extra-financiers concernant les financements et investissements dans les secteurs concernés. Il s'agit notamment des secteurs du transport, armement, tabac, construction, agriculture et forêts, industries extractives et énergie.

2. Système de management environnemental de Crédit du Maroc

Le Système de Management Environnemental, une approche globale de la Banque

La déclinaison de l'engagement environnemental s'est traduite par la mise en place du système de management environnemental. A cet égard, Crédit du Maroc a défini l'organisation, les rôles et les responsabilités appropriés pour la gestion environnementale. La Responsable RSE est chargée de la coordination et de la pérennité du système de management environnemental de la Banque. Par ailleurs, toutes les directions sont impliquées et veillent, de ce fait, à la préservation de

l'environnement dans le cadre de leur périmètre d'action.

Optimisation de la consommation d'énergie

Crédit du Maroc a poursuivi la mise en place des actions en faveur de l'optimisation de la consommation d'énergie à travers plusieurs actions :

- Affichage de la Charte des Eco-Gestes qui encourage les collaborateurs à réduire la consommation d'énergie en appliquant les actions suivantes : mettre en veille les appareils électriques ; éteindre les lumières et le matériel le soir ; utiliser le thermostat pour régler la température ; contacter le service d'entretien en cas de mauvais fonctionnement des installations ;
- Déploiement, depuis 2018, du remplacement de l'ensemble des enseignes des agences bancaires par des lampes basse consommation ;
- Sensibilisation, en continu, des salariés à mieux gérer leurs consommations d'eau et d'énergie (semaines RSE, questionnaires sur les habitudes de déplacement des collaborateurs trajet domicile/travail, etc.) ;
- Lancement en 2021, d'une étude et d'un plan d'action de réduction de la consommation énergétique de 20 % au niveau du Data Center principal qui représente 13 %

NOUVEAU SIÈGE « LES ARÈNES », UN SIÈGE CERTIFIÉ HQE (HAUTE QUALITÉ ENVIRONNEMENTALE)

La construction du nouveau siège « Les Arènes » représente la vitrine de la transformation de Crédit du Maroc. A cet égard, la Banque a fait le choix d'attester les performances de ce bâtiment et de répondre aux grands enjeux de la ville durable à travers la certification HQE. Cette certification traduit un équilibre entre le respect de l'environnement (énergie, carbone, eau, déchets, biodiversité, etc.), la qualité de vie et la performance économique par une approche globale.

En outre, ces aspects ont été respectés dans le processus de construction et seront respectés dans le fonctionnement quotidien du siège. Crédit du Maroc a 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.

PROJET DE DÉMATÉRIALISATION DE LA BANQUE

Le projet de dématérialisation a été initié en mars 2020 suite à un diagnostic de la Direction Service Client et Assurance et qui couvre 83 % des flux des documents physiques des fonctions centrales avec une volumétrie de plus de 800 000 feuilles/mois. Ce projet a inclus l'externalisation de la gestion des caisses comptables, soit 52 % du flux des documents physiques des fonctions centrales et plusieurs pistes dématérialisées et priorisées. En 2021, ce projet a permis de diviser par 4 la consommation de papier des fonctions centrales.

de la consommation globale de la Banque.

Protection de la ressource « eau »

Dans la continuité des efforts de la Banque pour préserver l'environnement, plusieurs actions ont été mises en place en vue de réduire la consommation d'eau. Il s'agit notamment de :

- la réduction du temps d'utilisation d'eau par le déploiement de solutions innovantes telles que robinetterie à fermeture automatique, chasse d'eau économique, etc. ;
- la remontée de toute fuite d'eau aux services concernés pour limiter le gaspillage de cette ressource ;

- la formalisation et l’affichage de la « Charte Éco-gestes » qui sensibilise et interpelle les collaborateurs sur l’adoption de comportements responsables.

Consommation responsable du papier

En tant qu’entreprise de services, le papier est considéré comme le premier consommable utilisé et le premier déchet généré par la Banque. Au-delà de l’enjeu économique significatif qu’il présente, il est appréhendé comme un impact environnemental sensible. Dans cette optique, une politique d’impression a été formalisée pour donner un cadre d’action en vue de limiter le recours au papier. Crédit du Maroc a instauré un plan d’action qui inclut :

- le projet « Print Out » qui consiste en le renouvellement du parc des imprimantes à travers une nouvelle solution déployée qui a permis d’apporter des nouvelles pratiques d’impression conçues pour préserver l’environnement et minimiser l’utilisation des ressources naturelles telles que les impressions recto verso, les impressions en noir et blanc et la centralisation des activités d’impression ;
- le projet de digitalisation de la Banque a inclus de nouvelles règles de gestion des flux au sein de la Banque tout en favorisant le transfert via les outils informatiques notamment la version électronique ;
- une préférence pour l’envoi d’invitation par voie électronique ;
- la Charte Eco-Gestes qui préconise notamment la numérisation de l’archivage, l’utilisation des vidéoprojecteurs en lieu et place des impressions, la réutilisation du papier imprimé comme brouillon et la réutilisation des chemises et des enveloppes pour un usage interne.
- le recours au papier écoresponsable dans l’éditique envoyée aux clients (relevé bancaire, chéquier etc.) qui est certifié FSC (Forest Stewardship Council) ou PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes). Ces deux distinctions attestent que la production du papier respecte les procédures garantissant la gestion durable des forêts à travers un organisme externe accrédité.

Les déchets, une gestion au quotidien

Crédit du Maroc veille à minimiser son impact sur l’environnement notamment par une gestion optimale des déchets à travers des partenariats ciblés, tels que les prestataires de nettoyage du siège, du réseau et des différents bâtiments centraux. Plusieurs actions visant l’amélioration de la gestion des déchets ont été mises en place telles que la sensibilisation des collaborateurs et prestataires au respect des règles de tri à travers des guides dédiés et le traitement des déchets dans les filières adaptées. A titre d’exemple, le partenariat avec le prestataire des imprimantes inclut une certification du prestataire auprès du programme HP de recyclage des toners vides « Programme HP Planet Partners ». Grâce à ces efforts, le volume de déchets revalorisés et recyclés (papier et plastique) sur la région du Grand Casablanca est de 26,6 tonnes annuellement.

Réduction des flux des déplacements du personnel

Afin d’atteindre les objectifs de réduction d’empreinte carbone, les déplacements professionnels ont été intégrés dans la réflexion stratégique de la Banque et se traduisent par le recours à des technologies avancées pour limiter ces déplacements. Cette action consiste à doter les équipes de Crédit du Maroc de dispositifs de visio-conférences afin de faciliter la tenue des réunions de travail, des formations, et des conférences, entre les différents sites de la Banque et potentiellement avec des sites externes (partenaires). Par ailleurs, la Charte Eco-Gestes préconise l’adoption de certains comportements pour réduire les consommations et pollutions liées au transport (privilégier les escaliers au lieu de l’ascenseur, favoriser le co-voiturage, opter pour des modes de déplacement propre, privilégier autant que possible les visio-conférences et les conférences téléphoniques). De même, la politique voyages a défini un cadre pour les voyages professionnels des collaborateurs afin de juger de leur utilité.

Enfin, Crédit du Maroc s’est engagé à remplacer, autant que possible, sa flotte automobile existante (en location longue durée) par des voitures hybrides afin de réduire davantage ses émissions propres.

Le parc informatique, un levier d’action pour réduire l’empreinte environnementale

En tant qu’entreprise de service, l’équipement informatique représente un des défis majeurs pour la préservation de l’environnement et la réduction de l’empreinte environnementale. Dans ce sens, une analyse régulière des équipements est réalisée en vue d’identifier ceux obsolètes ou inutiles au regard des standards techniques de la Banque pour en faire don aux associations, tout en respectant les conditions d’élimination et de recyclage de ces déchets électroniques par ces associations.

3. Indicateurs environnementaux

Crédit Agricole S.A., actionnaire de référence de Crédit du Maroc, est tenu de publier annuellement sa déclaration de performance extra-financière (DPEF) qui inclut des informations détaillées sur les aspects environnementaux, sociaux et sociétaux pertinents pour évaluer sa responsabilité et sa durabilité. En outre, la DPEF fait l'objet d'une vérification par un Organisme Tiers Indépendant (OTI) qui donne un avis motivé sur la conformité et la sincérité des déclarations.

En 2021, Crédit du Maroc a été inclus dans l'échantillon des filiales du Groupe Crédit Agricole S.A. pour faire vérifier ses données par le cabinet PWC France accrédité en tant qu'organisme tiers indépendant. Les données de Crédit du Maroc se présentent ainsi comme suit :

Éléments de consommation	2019	2020	2021
Eau en m ³	40.636	41.111	24.257
Électricité en MWh	9.448	8.339	6.509,77
Déplacements en KM	1 289 493	363 750	369 450
Papier en tonnes	183,33	145,91	166,73
Emissions directes de GES (Scope 1, 2 et 3) Teq CO2	25 460	22 342	- ³
Litige et/ou poursuite environnemental	0	0	0

4. Trajectoire Net Zéro

Dans le cadre de la déclinaison de la Raison d'Être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société » et de l'ambition « Être la banque préférée de ses clients, utile, responsable et performante, portée l'engagement de ses collaborateurs », Crédit du Maroc s'inscrit dans la feuille de route « Trajectoire Net Zéro » de sa maison mère, Crédit Agricole S.A. Cette feuille de route vise à atteindre le net zéro sur son empreinte propre et sur les portefeuilles d'investissement et de financement d'ici 2050. Cette trajectoire est la contribution de la stratégie climat du Groupe Crédit Agricole S.A. aux objectifs de développement durable des Nations unies et sa volonté d'être un acteur majeur de la transition climatique.

En 2021, Crédit du Maroc a défini sa feuille de route qui vise à aligner ses émissions de gaz à effet de serre induites par ses propres activités et celles liées à ses financements et investissements à la trajectoire de neutralité carbone en 2050. Pour cela, la Banque fera porter en priorité ses efforts sur les actions à forte valeur ajoutée. Cette volonté de neutralité carbone vient en réponse également au contexte national porté par la stratégie du Maroc dans le Nouveau Modèle de Développement (NMD) pour « devenir le champion régional de l'énergie compétitive et verte » et des engagements pris par le Royaume du Maroc post COP 26 pour atteindre 60 % d'électricité renouvelable d'ici à 2030.

Empreinte carbone de « Fonctionnement » à horizon 2025

Afin de se rapprocher de l'objectif de l'empreinte zéro de fonctionnement des activités de Crédit du Maroc, la feuille de route a été traduite par un plan d'action qui inclut :

- la sensibilisation des collaborateurs et la réduction des déplacements professionnels ;
- la capitalisation sur l'expérience du télétravail déclenchée par la crise sanitaire du COVID-19 pour ne plus systématiser les réunions physiques ;
- le déploiement du programme de dématérialisation « zéro papier » et le déménagement au nouveau siège « Les Arènes » certifié HQE (Haute Qualité Environnementale) ;
- la compensation carbone sur le marché marocain à travers des projets socio-économiques à portée inclusive ;
- l'adoption de véhicules hybrides pour la flotte interne de la Banque.

Ce programme permettra de réduire l'empreinte carbone émise par la Banque de 25 % supplémentaires en 2025 par rapport aux émissions de 2019.

3. Le calcul de l'année 2019 et 2020 a été réalisé par un cabinet externe. En 2021, l'empreinte carbone est calculé via l'outil Greenway (Scope 2 et 3). Les résultats obtenus ne peuvent pas être comparés aux années antérieures.

Empreinte carbone « Financement » à horizon 2025

Crédit du Maroc a poursuivi ses engagements de l’empreinte carbone à l’horizon de 2025 dans ses activités de « financements ». En effet, pour améliorer son accompagnement des entreprises, la Banque prévoit d’intégrer des critères extra-financiers ESG dans 100 % des financements aux entreprises d’ici 2025.

Ce dispositif d’analyse de la performance extra-financière des entreprises a été initié en 2019 grâce au déploiement du questionnaire portant sur les critères économiques, sociaux et environnementaux (ESG) à un groupe pilote d’entreprises labellisées RSE par la CGEM. Il permet de structurer le dialogue avec les clients et de mieux les accompagner dans leur transition. Le questionnaire aborde à la fois des problématiques de gouvernance, d’impact environnemental, de contribution au développement local et de pratiques sociales.

L’objectif à terme est de construire une note de transition climatique, un outil permettant de mieux accompagner les évolutions des entreprises dans leur démarche d’adaptation au changement climatique et d’atténuation des émissions CO2. Elle permet également de mesurer la dynamique de transition climatique.

La note de transition climatique sera prise en compte comme outil d’aide à la décision lors de l’analyse des dossiers de crédit.

Parallèlement, Crédit du Maroc déploie un programme de formation et de sensibilisation à l’attention des collaborateurs et des clients afin de les sensibiliser aux enjeux de développement durable et renforcer leur appréhension et appréciation des risques sous-jacents.

1. Fondation Crédit du Maroc

Créée en 2017, la Fondation Crédit du Maroc s'est assignée pour mission de contribuer à l'inclusion des personnes en situation de vulnérabilité. Elle est impliquée dans quatre axes dans lesquels elle a développé un savoir-faire et une influence à travers la concrétisation de projets innovants, structurants et à forte valeur ajoutée.

La Fondation vise à créer un impact positif et durable sur la communauté par la conception et le développement d'actions fortes et de long terme avec les acteurs clés de la société marocaine pour aider la Banque à la réalisation de son ambition « Être la banque préférée de ses clients, utile, responsable, performante et portée par l'engagement de ses collaborateurs ».

La Fondation encourage et valorise également la participation des collaborateurs de Crédit du Maroc aux actions soutenues. Les équipes de la Banque sont invitées à prendre part aux actions citoyennes organisées par la Fondation tout au long de l'année, lors des semaines solidaires instaurées mais également dans le cadre du dispositif de mécénat de compétences cadré par une charte publiée en novembre 2020.



Inclusion financière

Global Money Week



La « 2021 Morocco Global Money Week » s'est tenue au Maroc du 22 mars au 9 avril 2021, un événement organisé par la Fondation Marocaine pour l'Éducation Financière sous l'égide de l'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Économiques). A travers cette édition, les activités organisées ont inclus des séances d'information en classe basées sur des ressources pédagogiques numériques pour les élèves du primaire, du collège et du lycée ; des sessions pour étudiants en formation professionnelle et des jeunes micro-entrepreneurs et entrepreneurs ; des webinaires pour les étudiants des collèges et universités sur les sujets traitant de « Politique monétaire », « Marchés des capitaux » et « Assurances et sécurité sociale ». Plus de 230.000 personnes ont été touchées par ces initiatives.

La Fondation Crédit du Maroc et l'Université Crédit du Maroc ont contribué à l'édition 2021 via la création et la diffusion d'une capsule vidéo sur l'épargne à destination des enfants et l'animation d'un webinaire sur le programme national Intelaka à l'attention des entrepreneurs.

High Atlas Foundation (HAF)

High Atlas Foundation est une association marocaine et corporation américaine à but non lucratif fondée en 2000 soutenant les communautés marocaines dans la mise en œuvre des initiatives de développement humain. Elle promeut l'agriculture durable, l'éducation, la santé et le renforcement du pouvoir d'achat des femmes et des jeunes.

La production des arbres fruitiers par HAF pour les familles, les écoles et les communautés marocaines profite non seulement à leurs moyens de subsistance et à leur environnement, mais aide également à établir des partenariats hautement productifs entre les différentes parties prenantes.

Les pépinières des arbres fruitiers biologiques de HAF sont d'une importance cruciale pour les familles des agriculteurs. Elles permettent la transition des aliments traditionnels de base, que sont l'orge et le maïs qui couvrent 70 % des terres agricoles, qui ne produisent que 15 % des revenus agricoles, vers des aliments permettant de meilleurs revenus agricoles. La Fondation Crédit du Maroc et HAF ont conclu une convention aux termes de laquelle HAF s'engage à planter 35.255 arbres fruitiers biologiques qui améliorent la biodiversité et permettent d'avoir un impact sur la vie des femmes et des jeunes du Maroc.

Inclusion sociale

Semaine Solidaire - Ramadan solidaire #Ftourlikoum 2021



Chaque année à l'occasion du mois sacré du Ramadan, la Fondation Crédit du Maroc organise, dans le cadre de ses semaines solidaires, l'opération dite #FtourLikoum, pour distribuer des paniers alimentaires aux associations partenaires au profit de leurs bénéficiaires. En sus du don financier attribué par la Fondation, les collaborateurs de Crédit du Maroc sont invités à y participer via un appel à don pour collecter des fonds supplémentaires pour faire bénéficier un maximum de personnes. En 2021, la 5^{ème} édition de cette opération a permis la distribution de 426 paniers alimentaires et de produits d'hygiène dont 76 issus des dons des collaborateurs

Semaine solidaire - Rentrée scolaire 2021-2022



Cette semaine solidaire consiste en l'achat par la Fondation Crédit du Maroc de cartables agrémentés des fournitures scolaires nécessaires et la constitution d'une bibliothèque solidaire issue des dons de livres (encyclopédies, romans, manuels scolaires, dictionnaires, etc.) remis par les collaborateurs de la Banque.

Grâce à cette 3^{ème} édition, qui s'est tenue du 6 septembre au 8 octobre, 700 cartables avec fournitures scolaires ont été remis aux associations partenaires et 613 livres issus des dons des collaborateurs ont été remis à l'école du douar Anemar, dans la région de Marrakech, une école dont la construction a été en partie subventionnée par la Fondation Crédit du Maroc.

Semaine Solidaire - Hiver 2021



Cette campagne annuelle organisée par la Fondation Crédit du Maroc a pour objectif de collecter des dons de vêtements chauds auprès des collaborateurs pour les offrir aux enfants, adolescents et jeunes adultes encadrés par l'association SOS Villages d'Enfants. Pour réussir cette opération, des bacs de collecte ont été mis à la disposition des collaborateurs dans les bâtiments centraux et régionaux de Crédit du Maroc.

L'édition 2021 a permis de collecter 193 kg de vêtements.

Mécénat de compétences

Acteur engagé dans l'écosystème marocain pour être un opérateur financier responsable au service de ses clients et de la société, Crédit du Maroc a mis en place son programme de mécénat de compétences. Il permet aux collaborateurs de la Banque, sur leur temps de travail, d'apporter leurs expertises au profit des associations partenaires et de se mobiliser sur des actions d'intérêt général.

En 2021, un volume de plus de 26 h a été dédié par les collaborateurs de Crédit du Maroc.

Entrepreneuriat

Prix « Start your project with Fondation Crédit du Maroc & Bidaya »



Après le succès des deux éditions précédentes tenues en 2019 et 2020, la Fondation Crédit du Maroc en partenariat avec Bidaya, incubateur social Green Tech de Casablanca, membre du Groupe SOS Pulse a lancé 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, de l'humanitaire et de l'économie sociale et solidaire. 4 prix sont décernés : le prix de l'entrepreneuriat social, le prix de l'entrepreneuriat environnemental, le prix des collaborateurs de Crédit du Maroc et le prix coup de cœur du jury. La Fondation

Crédit du Maroc alloue une contribution financière de 25.000 dirhams à chacun des lauréats afin de pouvoir lancer et développer leur 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.

Association ESPOD - Espace Point de Départ -

ESPOD est un acteur bénévole au service de la promotion économique et sociale des femmes au Maroc depuis 1991. L'association est engagée, à travers ses diverses actions, dans la promotion économique des femmes et le développement de l'entrepreneuriat féminin au Maroc. La Fondation Crédit du Maroc soutient financièrement, depuis 2018, le programme « Khatwa » dont l'objectif est la promotion de l'entrepreneuriat des femmes et des jeunes et la conversion de leurs initiatives vers le formel.

En 2021, en partenariat avec Crédit du Maroc et le CRI Fès-Meknes pour le lancement d'un appel à manifestation d'intérêt pour l'accompagnement des femmes entrepreneurs de la région Fès-Meknes. Ce nouveau programme « Sayidati Al Moukawila », a connu l'inscription de plus de 250 personnes. Une première session a été organisée le 17 décembre au profit de la première promotion.

Association INSAF

INSAF est une association à but non lucratif reconnue d'utilité publique en 2002. Elle œuvre pour l'avènement d'une société qui garantit à chaque femme et à chaque enfant le respect de leurs droits dans un environnement digne et responsable. La Fondation Crédit du Maroc a contribué financièrement au programme d'accompagnement socio-économique des mères célibataires en situation vulnérable.

Prix national « Génération Solidaire »

Le prix « Génération Solidaire » est un programme d'appui aux projets des coopératives des jeunes, porté par le Ministère du Tourisme, de l'Artisanat, du Transport Aérien et de l'Économie Sociale du Maroc. L'édition 2021 a été organisée sous le thème « les coopératives : un levier pour l'intégration socio-économique de la jeunesse africaine ». Deux coopératives ont été soutenues financièrement par la Fondation Crédit du Maroc « Moulouda Lilkhiyata » et « Garda Lilasfar » œuvrant respectivement dans les secteurs de la couture-broderie et le tourisme par une contribution globale de 100.000 dirhams.

Hackathon de TIBU Maroc

La Fondation Crédit du Maroc a soutenu le premier sommet de l'éducation par le sport en Afrique organisé sous le thème « Libérer le potentiel de la jeunesse africaine grâce à la force du sport » par une contribution financière de 100.000 dirhams. Cet événement a été organisé du 3 au 6 avril 2021 au Maroc et dans plusieurs pays africains par TIBU Maroc, ONG marocaine œuvrant dans le développement humain, la cohésion sociale et l'éducation par le sport.



French Tech

La French Tech Maroc a initié, du 4 février au 27 mai 2021, un challenge baptisé #HACKTON FUTUR, invitant les jeunes élèves de la quatrième à la terminale des écoles françaises et marocaines au Maroc à proposer des solutions technologiques viables et concrètes permettant de contribuer au développement durable de la santé et de l'éducation. La Fondation Crédit du Maroc a contribué financièrement par un montant de 60.000 dirhams pour la réussite de cet événement.

Culture

Fondation Ténor pour la Culture – Programme Mazaya

Créé par la Fondation Ténor pour la Culture en 2012, le programme socioculturel « Mazaya » a pour but d'offrir à de jeunes enfants déscolarisés et issus de milieux défavorisés, une formation combinant éducation scolaire et cursus musical professionnel. A travers le métier de musicien, « Mazaya » entend offrir à ces enfants, une opportunité d'insertion socioprofessionnelle, et fait ainsi de la musique une arme contre l'échec, l'exclusion et la violence et un moyen de lutte contre la précarité.

La Fondation Crédit du Maroc s'est engagée, depuis 2018, à prendre en charge financièrement deux enfants pour une durée de cinq années en versant une contribution annuelle de 100.000 dirhams, pour les former au métier de musicien professionnel, levier pour les extraire de leur situation sociale précaire.

SEVE Maroc

Au titre de la convention de partenariat conclu avec la Fondation Crédit du Maroc, l'association SEVE Maroc prend en charge un cycle de formation de 15 animateurs d'ateliers de philosophie et de pratique de l'attention au profit des enseignants des établissements publics travaillant avec les enfants ou les adolescents.

Les enseignants ainsi formés ont permis d'animer des ateliers pour 600 élèves de plusieurs niveaux scolaires et de différents milieux (rural et urbain).

2. Achats responsables, cristallisation des engagements dans la chaîne de valeur

Inscrits dans une démarche citoyenne, les achats de Crédit du Maroc ainsi que les critères de sélection de ses fournisseurs répondent aux normes de responsabilité sociétale et environnementale. Acheter responsable relève, dans la vision de Crédit du Maroc, d'une volonté de construire avec ses fournisseurs et sous-traitants une adhésion commune aux principes de la RSE par-delà la conformité technique.

Responsable également à l'égard de ses fournisseurs, Crédit du Maroc inscrit leurs intérêts au centre de ses préoccupations, les traitant équitablement et respectant les délais de paiement.

Établie en 2018, la charte des achats responsables intègre les enjeux du développement durable, préconisant les engagements de Crédit du Maroc vis-à-vis de ses fournisseurs d'une part, et énonçant les engagements des fournisseurs d'autre part.

Les achats de Crédit du Maroc, la promotion de sa Responsabilité Sociétale auprès des fournisseurs

Crédit du Maroc a fondé sa politique achats en adéquation avec sa charte des achats responsables. Agissant dans une logique de développement durable, la Banque a mis en place la charte des achats responsables en vue de s'assurer que ses fournisseurs et ses sous-traitants respectent la réglementation sociale nationale, les principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme (éditée par l'ONU-1948), les conventions internationales de l'Organisation Internationale du Travail et la réglementation en matière environnementale. Ainsi, les axes de la charte se présentent comme suit :

Engagements de CDM vis-à-vis des fournisseurs	Engagements des fournisseurs
Équité, éthique et transparence	Environnement
Dépendance réciproque	Droits de l'homme et droit du travail
Respects des délais de paiement	Éthique des affaires
Confidentialité et droit de propriété intellectuelle	Sous-traitance
Fournisseurs de petites et moyennes tailles	Démarche de progrès
Recours à la médiation	Suivi de l'application de la charte
Promotion des fournisseurs responsables	

Les consultations de la Banque intègrent systématiquement la charte des achats responsables en sus du questionnaire RSE auquel le fournisseur est tenu d'apporter tous les éléments de réponse nécessaires. La spécificité des produits et services achetés définit le niveau d'exigence en fonction des risques afférents notamment pour le matériel informatique, les produits de nettoyage et les cartouches d'impression.

En guise d'outil de cadrage, le Code de conduite de Crédit du Maroc intègre des aspects liés à la prévention de la corruption, les conflits d'intérêts, le respect de la réglementation sociale ainsi que la protection de l'environnement. A ce titre, la Banque attend de ses fournisseurs qu'ils aient une politique environnementale efficace, qu'ils prennent des initiatives visant à encourager une plus grande responsabilité vis-à-vis de l'environnement et qu'ils se conforment aux textes de lois et réglementations en vigueur sur la protection de l'environnement et aux dispositions du code de travail marocain.

Les audits fournisseurs, un outil de promotion de la RSE auprès des prestataires externes

En déclinaison de la charte des achats responsables, Crédit du Maroc a initié depuis 2019 des audits fournisseurs réalisés annuellement par l'équipe de la Direction Achat Groupe et l'équipe RSE. L'objectif escompté à travers ces audits est de s'assurer que les prestataires externes (fournisseurs et sous-traitants) respectent la réglementation sociale et environnementale en fonction du produit ou service acheté. Lors du troisième trimestre 2021, 8 fournisseurs ont été audités incluant principalement des fournisseurs mettant des ressources humaines à la disposition de la Banque ou ayant enregistré une importante évolution de leur chiffre d'affaires avec Crédit du Maroc (prestations en régie IT, éditique, etc.). Des plans de progrès sont exigés de la part des fournisseurs en cas de non-respect d'une disposition réglementaire.

Les intérêts des fournisseurs, une préoccupation suivie par Crédit du Maroc

Délai de paiement

Le suivi des délais de règlement des factures fait l'objet d'une attention particulière, notamment depuis la signature de la charte du Bon payeur de la CGEM. A cet égard, après la refonte du processus achats-règlements en 2019, plusieurs actions ont été mises en place permettant de se conformer, voire de dépasser les objectifs fixés par la réglementation relative aux délais de règlement des factures (reportings mensuels, indicateurs de suivi, réunions de coordination, etc.). En appui de ces actions, un suivi méticuleux des factures est mis en place intégrant un dispositif d'alerte sur l'approche des délais de règlement des factures.

Recueil des attentes des fournisseurs

Renforçant l'écoute, des réunions périodiques sont tenues avec les fournisseurs les plus stratégiques, où sont discutés principalement les aspects relatifs aux modalités de livraison, de production et les délais de règlement ainsi que les voies d'amélioration du processus de collaboration. En outre, 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. Les requêtes remontées via cette adresse sont traitées par la Direction des traitements comptables (DTC).
- mediateur.fournisseur@ca-cdm.ma : dans le cas d'un différend né de l'interprétation ou de l'exécution du contrat, le médiateur, qui est la responsable RSE, peut être saisi par le fournisseur ou le service interne concerné.

3. Développement de produits responsables et accessibles

Crédit du Maroc a pour vocation d'offrir des produits bancaires responsables et accessibles à ses clients, illustrant ainsi les valeurs de la banque que sont la proximité, la responsabilité, la solidarité et l'utilité.

« Intelaka », un accompagnement au service de l'entrepreneuriat des PME/TPE

Afin de décliner les Hautes Orientations Royales pour inciter les banques à soutenir l'entrepreneuriat des TPE/PME, Crédit du Maroc a défini une feuille de route pour participer au programme national d'appui et de financement Intelaka en lançant l'offre « Intelak Al Moukawil ». Cette offre constitue un levier d'accompagnement ciblée dans un contexte de relance économique mondiale.

En outre, Crédit du Maroc a signé deux conventions de partenariat avec « Réseau Entreprendre Maroc » et l'ANAPEC dédiées au soutien des jeunes porteurs de projets. Ces partenariats ont pour objectifs de faciliter l'accès au financement et de faire bénéficier les entrepreneurs de programmes d'accompagnement, de conseil et de formation dispensés par des experts.

Une offre de produits et services accessibles

Crédit du Maroc a conçu et développé des offres de produits et services pour rendre accessible les produits et services bancaires à tous les marocains, quel que soit leur revenu. Ainsi, des packs gratuits sont à la disposition des jeunes de moins de 35 ans, des cartes bancaires entrée de gamme, des prêts bancaires pour des revenus limités. Par ailleurs, Crédit du Maroc s'engage à l'égard de ses clients dans une transparence totale au niveau de la tarification des frais cachés et le conseil pour éviter le surendettement.

« Imtilak », nouveau programme d'aide à la propriété déployé par la Fondation Mohammed VI en partenariat avec Crédit du Maroc

Le programme « Imtilak » développé par la Fondation Mohammed VI de Promotion des Œuvres Sociales de l'Éducation et de Formation, vise à appuyer 100.000 nouveaux adhérents d'ici 2028 pour acquérir ou construire leur logement principal via une offre de financement diversifiée.

Un partenariat a été signé en décembre 2021 avec Crédit du Maroc pour faire bénéficier les adhérents d'une prise en charge d'une partie des intérêts du crédit immobilier ou de leur faire bénéficier d'une aide forfaitaire de la part de la Fondation Mohammed VI.

Des solutions dédiées au secteur de la santé

Crédit du Maroc a lancé le dispositif PROLIB pour les professionnels de la santé afin de répondre à leurs besoins quotidiens en matière de services bancaires et d'assurance. Il s'agit d'une offre personnalisée mise à la disposition des acteurs de ce secteur à travers la campagne « Santé Entreprises », incluant des services adaptés pour les besoins quotidiens, des produits pour les opérations à l'international avec des délais optimisés et une offre de financement sur mesure.

4. Contribution à la mitigation des risques du réchauffement climatique des clients

Le développement de la finance verte est une volonté ancrée dans la stratégie de Crédit du Maroc. Depuis 2017, la Banque a fait le choix d'être un acteur de référence sur les financements de la transition énergétique et en intégrant cette volonté dans son plan stratégique « Tajdid 2022 ».

Crédit du Maroc assiste aujourd'hui ses clients, à travers une large gamme de produits, pour réduire l'impact de leur activité sur l'environnement et contribuer à la réussite de leurs projets en faveur du climat. En 2021, les dossiers de financement vert accordés ont dépassé 54 MDH et ont concerné le financement de parcs éoliens privés au Maroc et de pompage solaire principalement.

Parallèlement, Crédit du Maroc a organisé, le 29 juin 2021, en partenariat avec la BERD, un webinaire Green Value Chain dédié à la présentation et la promotion du financement vert.

Ce webinaire vient appuyer l'implication de Crédit du Maroc dans le soutien de l'économie verte et le développement des ressources énergétiques renouvelables, en droite ligne avec la stratégie du Groupe et celle du Royaume du Maroc.

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 les fournisseurs habituels à intégrer ces critères, afin d'établir avec eux une collaboration à long terme.

ANAPEC : Agence nationale de promotion de l'emploi et des compétences.

Banque : désigne Crédit du Maroc.

Mécénat de compétences ou tutorat : parmi les différentes formes d'aide au développement local apportées, le mécénat 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.

BERD : La Banque européenne pour la reconstruction et le développement est une organisation internationale chargée de faciliter le passage à une économie de marché dans les pays d'Europe centrale et orientale. Elle a acquis une expertise pour encourager le changement dans la région et au-delà.

CDD : contrat à durée déterminée.

CDI : contrat à durée indéterminée.

CDM : Crédit du Maroc.

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 toute information susceptible 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.

Charte Éthique : une Charte Éthique est une déclaration officielle des valeurs et des pratiques commerciales d'une entreprise, et parfois de celles de ses fournisseurs. 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.

CNDP : Commission Nationale de contrôle de la protection des Données à caractère Personnel

Communication responsable : communication intégrant les principes du développement durable tant sur le fond que sur 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.

OCDE : l'Organisation de coopération et de développement économiques est une organisation internationale d'études économiques, dont les pays membres — des pays développés pour la plupart — ont en commun un système de gouvernement démocratique et une économie de marché.

OIT : Organisation Internationale du Travail.

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 que l'entreprise 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 »).

SI : Système d'information.

ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

Divulgations AMMC	Lien	Numéro de page	Explications et Omissions
Profil, stratégie et référentiels adoptés	Profil de Crédit du Maroc Notre démarche RSE	7-10	
Périmètre Reporting, entités groupe et consolidation	A propos de ce rapport Notre démarche RSE	5, 6, 9, 10	
Matérialité	Matrice de matérialité	15	
Méthodologie, identification, collecte, Traitement, complication, limites et méthodes de calcul	A propos de ce rapport	5, 6	
Vérification	A propos de ce rapport	5, 6	
Comply or explain	Index AMMC	71- 73	

INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

Divulgations AMMC	Lien	Numéro de page	Explications et Omissions
Activités ayant un impact sur l'environnement et chiffres	Engagé en faveur de la préservation de l'environnement	53	
Politique environnementale, mesure pour limiter impact et normes et objectifs fixés	Engagement environnemental Trajectoire Net Zéro	54 – 56, 59	
Litige et poursuite pour problématiques environnementales	Indicateurs environnementaux	59	
Actions et mesures pour évaluer et minimiser les impacts environnementaux	Système de management environnemental de Crédit du Maroc	57, 58	
Mesures de gestion et d'élimination des déchets	Système de management environnemental de Crédit du Maroc	57, 58	Crédit du Maroc ne dispose pas d'une politique déchets formalisés. 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. En 2021, la quantité moyenne des déchets papier et plastique récupérés des sites Crédit du Maroc du Grand Casablanca est de 26,6 tonnes.
Consommation eau, énergie, matières premières...	Système de management environnemental de Crédit du Maroc	57, 58	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	Données sociales	50 - 52	
Rémunération	Données sociales	50 - 52	
Gestion de carrières	Données sociales	50 - 52	
Formation	Données sociales	50 - 52	
Handicap (emploi et insertion)	Insertion professionnelle et emploi des personnes en situation de handicap (PSH)	48	
Égalité Homme-Femme	Promotion de l'égalité des chances entre les femmes et les hommes	49	
	Données sociales	50 - 52	
Répartition par branche d'activité	Données sociales	50 - 52	
Répartition par contrat de travail (CDI, CDD, Intérim...)	Données sociales	50 - 52	
Répartition par catégorie (Direction, Cadres, Employés...)	Données sociales	50 - 52	
Répartition globale par genre	Données sociales	50 - 52	
Répartition par ancienneté	Données sociales	50	
Nombre de représentants de personnel	Données sociales	51	
Nombre de jours de grève par exercice	Données sociales	51	
Nombre d'accidents de travail par exercice	Données sociales	51	
Nombre de licenciements par exercice (par catégorie)	Données sociales	51	
Nombre de démissions par exercice (par catégorie)	Données sociales	51	
Nombre de recrutements par exercice (par catégorie)	Données sociales	50 - 52	
Nombre et nature des litiges sociaux par exercice (collectifs ou individuels)	Données sociales	51	

AUTRES

Divulgations AMMC	Lien	Numéro de page	Explications et Omissions
Objectifs et engagements de l'émetteur	Profil de Crédit du Maroc Notre démarche RSE	7 - 11	
Réalisations des objectifs et engagements RSE	Intégration des objectifs de développement durable	17	
Articulation démarche RSE et stratégie et métier de l'émetteur et démonstration de l'impact des actions menées sur la performance économique et financière	Index AMMC	70 - 72	

GOUVERNANCE

Divulgations AMMC	Lien	Numéro de page	Explications et Omissions
Membres exécutifs et non exécutifs	Une gouvernance duale et responsable	19 - 26	
Membres indépendants	Une gouvernance duale et responsable	19 - 27	
Existence de comités spécialisés	Une gouvernance duale et responsable	28, 29	
Critères retenus pour la qualification d'administrateurs d'indépendants	Critères d'indépendance	27	
La parité, et les règles suivies en la matière	Parité et représentation des parties prenantes	27	
Assiduités aux séances du conseil	Une gouvernance duale et responsable	29	
Rémunération des administrateurs	Une gouvernance duale et responsable	30	
Rémunération des dirigeants, (stock option, avantages en nature)	Une gouvernance duale et responsable	30	
Relation avec les actionnaires : informations communiquées aux actionnaires	Relation avec les actionnaires	31	
Processus d'évaluation de la performance de l'instance de gouvernance par rapport aux thèmes économiques, environnementaux et sociaux	Évaluation des membres du Conseil de Surveillance	28	
Actions engagées pour prévenir la corruption	Déontologie et prévention de la corruption	32 - 34	
Mesures prises en réponse à des incidents de corruption	Déontologie et prévention de la corruption	32 - 34	

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	Engagé envers la société	61 - 66	
Impact des investissements en matière d'infrastructures et de services publics	Engagé envers la société	61 - 66	
Actions correctives dans des activités à impact négatif significatif potentiel ou avéré sur les communautés locales	Engagé envers la société	61 - 66	
Conditions de dialogue avec les parties prenantes	Dialogue avec les parties prenantes	14, 15	
Politiques et critères de sélection des parties prenantes (clients, fournisseurs et partenaires...)	Dialogue avec les parties prenantes	14, 15	

