

**RAPPORT
FINANCIER
2021**



SALAFIN
BMCE GROUP



COMPTEZ SUR NOUS

Table des matières

RAPPORT FINANCIER ANNUEL 2021	1
ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET FINANCIER	5
1. Conjoncture économique nationale.....	5
2. Marché de travail	5
3. Demande intérieure	5
4. Marché automobile.....	6
ENVIRONNEMENT SECTORIEL	7
1- Crédit à la consommation	7
2- Évolution de la production des sociétés de crédit à la consommation.....	7
3- Évolution des encours des sociétés de financement	9
PRESENTATION DE SALAFIN	11
1- Actionnariat au 31/12/2021.....	11
2- Gouvernance	12
3- SALAFIN en Bourse	13
ACTIVITE ET RESULTATS	14
1- Activité Commerciale	14
2- Résultats financiers	14
3- Faits marquants de l'exercice.....	17
COMMUNICATION FINANCIERE	18
ETATS DE SYNTHESE	19
RAPPORT ESG	45
LE PROFIL DE L'ENTREPRISE	48
PRÉSENTATION DE SALAFIN	48
ACTIONNARIAT AU 31/12/2021	48
PRODUITS ET SERVICES	49
NOTRE ENGAGEMENT	49
NOS VALEURS	49
REPARTITION GEOGRAPHIQUE DES AGENCES SALAFIN	50
LA GOUVERNANCE DE SALAFIN	51
CONSEIL DE SURVEILLANCE.....	51
a) Le Comité d'Audit et des Risques.....	52
b) Le Comité de Nomination et Rémunération	53

c) Le Comité d'Appui Stratégique.....	53
LE DIRECTOIRE.....	54
1. Comité Exécutif	55
2. Comité de Direction.....	55
3. Comité Capital Humain.....	55
4. Comité Risques de Crédit	55
5. Comité Développement des Projets Internes	56
6. Comité du Contrôle Interne	56
7. Comité d'Audit.....	56
8. Comité Relation Clients	56
9. Comité RSE	57
LA GOUVERNANCE DE LA RSE	57
LA RSE AU SEIN DE SALAFIN	58
Les parties prenantes de SALAFIN.....	59
Les enjeux prioritaires :	60
Importance et répartition des enjeux	61
L'éthique des affaires et le projet LAB/FT	62
Le contrôle interne et la Conformité.....	63
Le code déontologique.....	64
La sécurité de l'information	65
Plan de Continuité d'Activité (PCA).....	65
Politique et Charte Achats Responsables.....	66
Une relation client responsable.....	67
L'approche client de SALAFIN.....	67
La satisfaction client	67
La digitalisation des services	68
Environnement.....	69
SALAFIN, employeur responsable.....	70
L'emploi au sein de SALAFIN	70
Le recrutement et l'intégration.....	72
Mouvement du personnel : recrutements et départs	72
La gestion des carrières.....	73
La formation et le développement des compétences	75
La politique générale de rémunération.....	76

Note méthodologique.....	76
RAPPORTS DES COMMISSAIRES AUX COMPTES.....	77
1. Etat des honoraires versés aux Commissaires Aux Comptes	77
2. Rapports des commissaires aux comptes	78
Rapport général des commissaires aux comptes	78
Rapport spécial des contrôleurs de comptes sur les conventions réglementées.....	78

ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET FINANCIER

1. Conjoncture économique nationale

Dans son rapport de la politique monétaire publié en décembre 2021, Bank Al Maghrib indique que le Maroc connu une stabilisation de la situation dans un contexte pandémique, et ce, grâce aux progrès en termes de vaccination, le maintien des stimulus budgétaire et monétaire et la très bonne campagne agricole.

Les dernières données des comptes nationaux font ressortir une croissance de +7,8% du PIB marocain, signe d'une reprise économique consolidée après un rebond de +15,2% constaté au deuxième trimestre 2021 comparé à la même période de l'exercice 2020. Cette progression est le résultat d'une croissance de +6,4% des secteurs non agricoles et de +17,7% du secteur agricole.

Quant au dernier trimestre de l'année, il est attendu que les secteurs non agricoles poursuivent leur croissance, à un degré moins important étant donné les restrictions sanitaires mises en place suite à l'apparition du variant Omicron. Le secteur agricole pour sa part, devrait continuer son redressement grâce à la campagne agricole 2020-2021.

2. Marché de travail

Selon la revue mensuelle de la conjoncture économique, monétaire et financière de Bank Al Maghrib publié en janvier 2022, la situation du marché du travail s'est redressée au troisième trimestre de l'année 2021.

Ainsi, l'économie a créé 642 000 postes entre le troisième trimestre de 2020 et celui de 2021, contre une perte de 581 000 entre 2019 et 2020, sous l'effet de la reprise économique qui a enregistré une hausse de +7,8% du PIB (Produit Intérieur Brut).

La population active totale est donc passée de 11,6 millions à 12,3 millions de personnes, poussant le taux d'activité à 45,1% au titre du troisième trimestre 2021 au lieu de 43,5% constaté au troisième trimestre de 2020.

Du côté du chômage, son taux a reculé à 11,8% au niveau national, en amélioration de 0,9 points par rapport à 2020 (12,7%). Ce taux se situe à 16,0% dans le milieu urbain et de 5,2% dans les zones rurales.

3. Demande intérieure

Sur le plan de la demande intérieure, la consommation des ménages a affiché une bonne reprise en 2021 grâce principalement à l'orientation favorable de leurs revenus. La réalisation d'une bonne campagne agricole, accompagnée également d'une dynamique favorable des transferts des MRE qui ont augmenté de 36,8% à 93,3 milliards de DH ont tous deux permis que les dépenses de consommation continuent de s'apprécier.

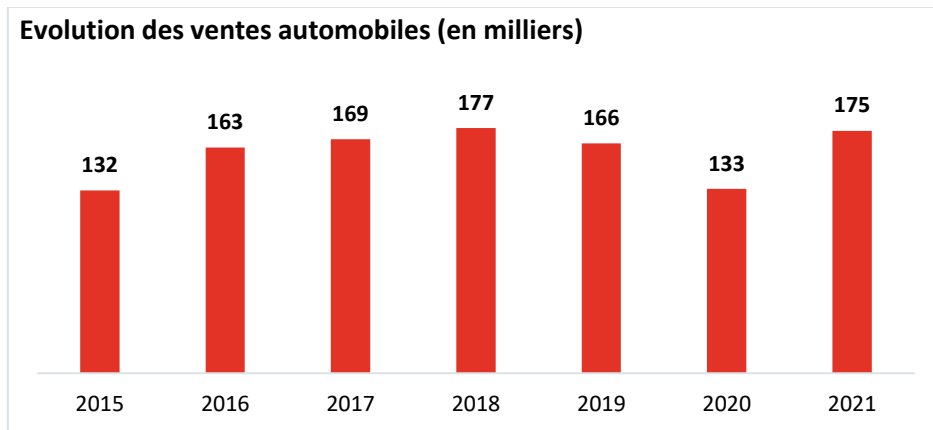
Ainsi, selon le Haut-Commissariat au Plan, les dépenses des ménages auraient augmenté de +2,4% au 4e trimestre, au lieu d'une hausse de +5,8% un trimestre auparavant.

4. Marché automobile

Selon les chiffres publiés par l'Association des Importateurs de Véhicules Automobiles au Maroc (AIVAM), 175 360 véhicules neufs ont été écoulés à fin 2021 contre 165 918 unités en 2019 (et 133 308 unités à fin 2020), soit une progression de +5,7% par rapport à 2019 (en de +31,5% par rapport à 2020).

De façon plus détaillée, le segment des voitures particulières enregistre 154 123 unités vendues, soit une hausse de +4% par rapport à 2019. La progression a été plus importante concernant le segment des véhicules utilitaires légers qui enregistre 21 237 unités vendues (+20% comparé à 2019).

Concernant les perspectives des ventes courant l'année 2022, l'Association des Importateurs de Véhicules Automobiles au Maroc prévoit une évolution allant de +5% à +15%, en fonction des disponibilités des stocks, vu la crise qu'a connu le marché des ventes durant le deuxième semestre de l'année 2021.



Source : aivam

ENVIRONNEMENT SECTORIEL

1- Crédit à la consommation

D'après les statistiques de l'APSF à fin décembre 2021, le marché du crédit à la consommation a enregistré une reprise d'activité durant l'année 2021 par rapport à 2020, soit une hausse de +40,2%, et une hausse de +10,2% par rapport à 2019, exercice de référence. Le financement des véhicules est passé de 11,3 milliards de DH en 2019 à 12,6 milliards de DH en 2021, ce qui correspond à une hausse de +12,2%. La production des crédits personnels a également progressé, avec une hausse de +8,0% pour atteindre 7,4 milliards de DH. L'encours brut à fin 2021 est passé de 55,3 milliards de DH en 2019 à 61,3 milliards de DH.

2- Évolution de la production des sociétés de crédit à la consommation

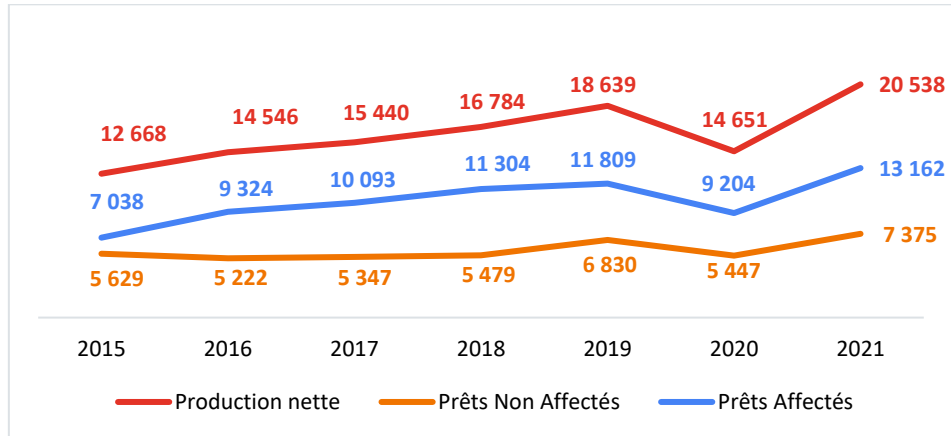
Production nette	2019	2020	2021	var. 21/20	Var 21/19
Prêts Affectés	11 809 174	9 203 579	13 162 497	43,0%	11,5%
. Véhicules	11 271 274	8 754 424	12 646 988	44,5%	12,2%
Crédit classique	6 275 605	4 215 365	5 961 586	41,4%	-5,0%
LOA	4 995 669	4 539 059	6 685 402	47,3%	33,8%
MOURABAHA	0	0	0		
. Equipement domestique	534 590	444 745	509 509	14,6%	-4,7%
. Autres (préciser)	3 310	4 410	6 000	36,1%	81,3%
Prêts Non Affectés	6 829 523	5 446 949	7 375 081	35,4%	8,0%
. Prêts personnels	6 721 748	5 391 239	7 326 015	35,9%	9,0%
CNT	3 033 897	2 429 892	3 003 217	23,6%	-1,0%
CMR	957 646	764 704	985 892	28,9%	2,9%
Conventions privées	595 143	393 251	520 669	32,4%	-12,5%
OP Bancaire	2 135 062	1 803 392	2 816 236	56,2%	31,9%
. Revolving	107 775	55 710	49 065	-11,9%	-54,5%
Production nette	18 638 696	14 650 528	20 537 577	40,2%	10,2%

Selon les statistiques de l'Association des Professionnels des Sociétés de Financement à fin décembre 2021, la production globale du secteur du crédit à la consommation a enregistré une hausse de +10,2% à 20,5 milliards de dirhams par rapport à 2019.

La production nette des véhicules est en hausse de +12,2% à 12,6 milliards de dirhams tirée par la hausse de la production de la Location avec Option d'Achat de +33,8% et de celle du crédit auto classique de +12,2% et qui atteignent respectivement 6,7 et 12,6 milliards dirhams à fin 2021.

La production des prêts personnels enregistre également une hausse de +8,0% à fin 2021 à 7,4 milliards de dirhams. Cette hausse est tirée par la progression de la production des Opérations Bancaires de +31,9% à 2,8 milliards de DH.

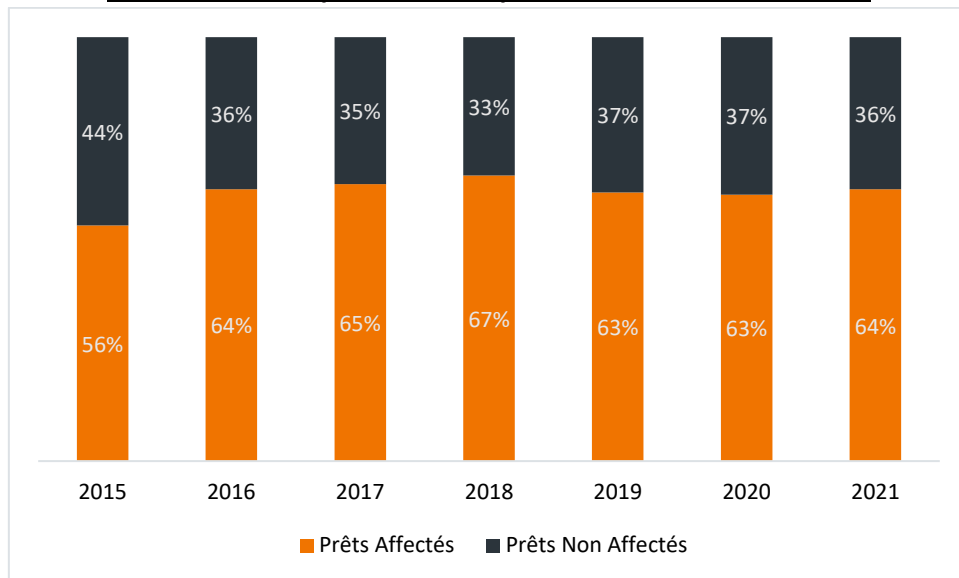
Évolution de la production du secteur des sociétés de crédit à la consommation



Les prêts affectés ont affiché une hausse de +11,5% à 13,2 milliards de dirhams, les prêts non affectés sont également en progression, de +8,0% à 7,4 milliards de dirhams.

À fin décembre 2021, la production des prêts affectés représente 64% de la production globale des sociétés de crédit à la consommation (contre 63% en 2019 et 2020). La contribution des prêts non affectés dans la production globale atteint 36%.

Évolution de la répartition de la production entre 2015 et 2021



3- Évolution des encours des sociétés de financement

Remarque préliminaire : la majorité des sociétés incluent les dépôts de garantie et les loyers perçus d'avance de la LOA et LOA+ dans leur encours. L'encours financier de ces sociétés est donc nettement plus faible.

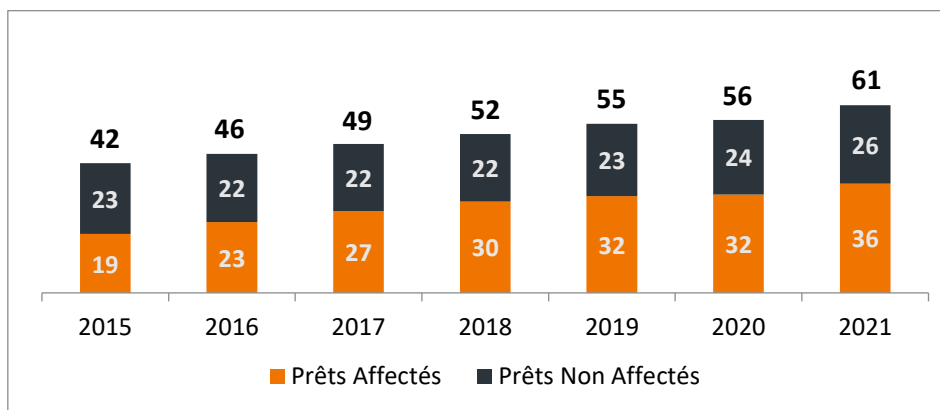
	2019	2020	2021	var. 21/20
Encours bruts				
Prêts Affectés	31 640 666	32 161 376	35 703 178	11,0%
. Véhicules	31 233 574	31 786 207	35 306 346	11,1%
Crédit classique	12 156 290	13 008 483	14 345 767	10,3%
LOA	19 076 612	18 776 857	20 959 983	11,6%
MOURABAHA	672	866	596	-31,2%
. Equipement domestique	398 898	368 351	388 318	5,4%
. Autres (préciser)	8 194	6 818	8 513	24,9%
Prêts Non Affectés	23 640 304	24 379 269	25 621 500	5,1%
. Prêts personnels	23 351 762	24 099 720	25 321 709	5,1%
CNT	13 398 737	13 365 433	13 405 143	0,3%
CMR	1 347 516	1 613 861	2 212 755	37,1%
Conventions	2 627 578	2 590 761	2 630 437	1,5%
OP Bancaire	5 977 931	6 529 665	7 073 373	8,3%
. Revolving	288 542	279 550	299 791	7,2%
Encours bruts	55 280 971	56 540 646	61 324 678	8,5%

À fin décembre 2021, l'encours brut global des sociétés de crédit à la consommation aux particuliers s'établit, selon l'APSF, à 61,3 milliards de dirhams, en hausse de +8,5% par rapport à fin décembre 2020. Les prêts affectés et les prêts non affectés augmentent respectivement de +11,0% et +5,1% pour atteindre 35,7 et 25,6 milliards de dirhams.

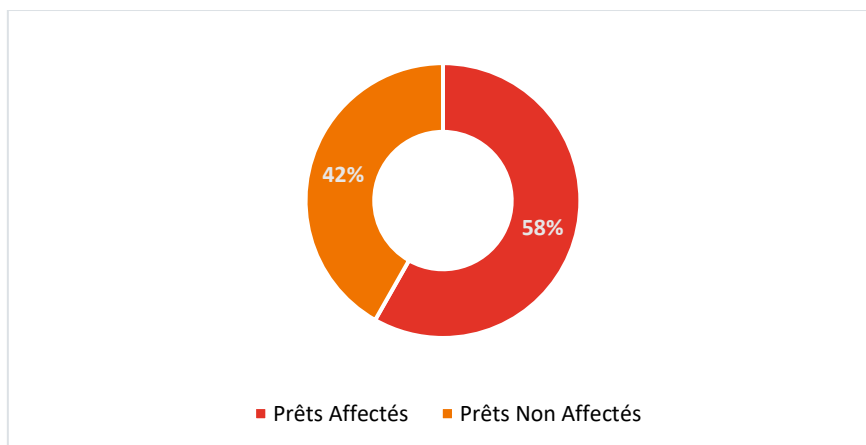
Les encours bruts des véhicules sont en hausse de +11,1% pour atteindre 35,3 milliards de dirhams, tirés principalement par les crédits Locations avec Option d'Achats et les Auto Classiques qui augmentent respectivement de +11,6% et +10,3% par rapport à 2020 et sont à respectivement 21 et 14 milliards de dirhams.

Les encours des prêts personnels augmentent de +5,1% et arrivent à 25,6 milliards de dirhams, tirés par une hausse de +37,1% des prêts CMR destinés aux retraités du secteur public et par la hausse des opérations bancaires de +8,3%. Les prêts destinés aux fonctionnaires (CNT) ont affiché une légère stagnation (+0,3%) et sont à 13,4 milliards de dirhams.

Évolution de l'encours brut du secteur des sociétés de crédit à la consommation, en Md de DH



Répartition de l'encours brut des sociétés de financement à décembre 2021



Le poids de l'encours de la famille de produit Prêts Affectés dans l'encours global représente 58% au moment où l'encours des Prêts Non Affectés représente 42%.

PRESENTATION DE SALAFIN

25 ans d'expertise dans le crédit à la consommation

Filiale du Groupe Bank of Africa BMCE Group, SALAFIN s'impose aujourd'hui comme un acteur de référence du crédit à la consommation au Maroc et en Afrique. En tant que spécialiste de cette activité, SALAFIN accompagne les ménages dans leurs projets, leurs besoins d'équipement et de financement et met son savoir-faire et son écosystème au service de ses partenaires et de ses clients particuliers ou professionnels.

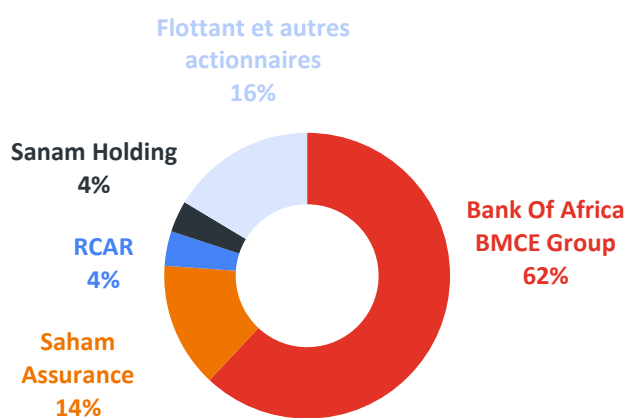
« Comptez sur nous »

Une signature porteuse des valeurs de SALAFIN.

L'engagement et le service client ont toujours été au cœur de la stratégie de SALAFIN, pour accompagner ses clients et partenaires et atteindre leur pleine satisfaction.

1- Actionnariat au 31/12/2021

L'actionnariat de SALAFIN au 31 décembre 2021 se présente comme suit :



2- Gouvernance

SALAFIN est une Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance.

La composition du **Directoire** est restée inchangée suite au renouvellement des mandats de l'ensemble de ses membres pour une durée de six exercices par le Conseil de Surveillance du 12 avril 2021. Sa composition est comme suit :

- **M. Aziz CHERKAOUI** : Président du Directoire ;
- **M. Mohamed ERRAOUI** : Membre du Directoire - Directeur Général Adjoint en charge du Pôle Financier et Administratif ;
- **M. Mohamed SBIHI** : Membre du Directoire - Directeur Général Adjoint en charge du Pôle Support et Opérations ;
- **M. Mehdi MRANI** : Membre du Directoire - Directeur Pôle Transformation, Projets et Organisation.

Quant au **Conseil de Surveillance**, il a connu la nomination d'une nouvelle personne. L'assemblée générale ordinaire du 11 juin 2021 a entériné la nomination d'un nouveau membre indépendant au sein du Conseil de Surveillance, à savoir :

- Madame Safae FIKRI, en qualité de membre indépendant.

Par ailleurs, cette même assemblée générale a constaté l'arrivée à l'échéance des mandats des membres ci-dessous et a décidé :

- Le renouvellement des mandats de Mesdames Kawtar JOHRATI et Salma TAZI et Messieurs Brahim BENJELLOUN TOUIMI, Amine BOUABID, Driss BENJELLOUN, Omar TAZI et Samir BAALI, en leur qualité de membres du Conseil de Surveillance, et ce pour une durée de six exercices ;
- Le renouvellement du mandat de Monsieur François MIQUEU, en sa qualité de membre indépendant du Conseil de Surveillance, pour une durée de cinq exercices.

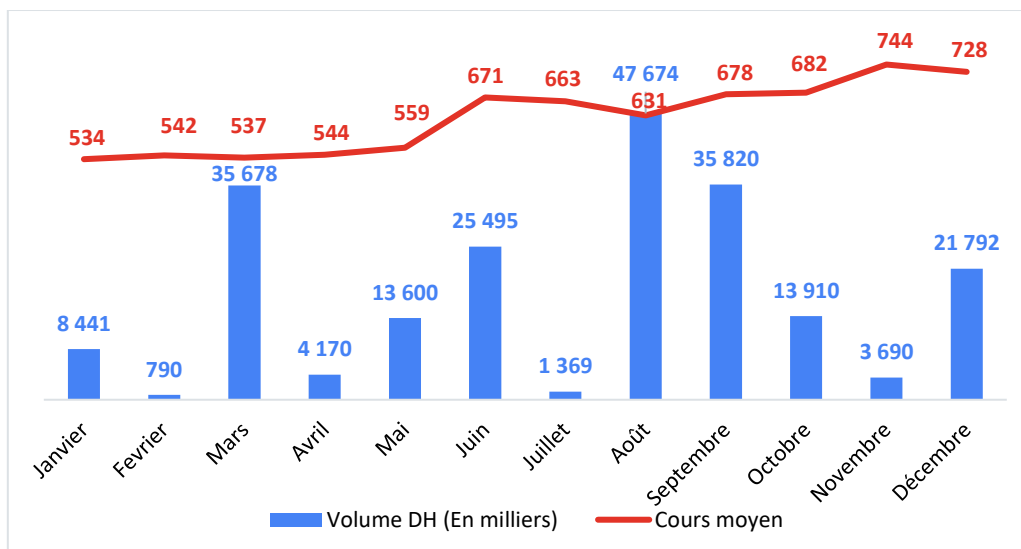
Par conséquent, la nouvelle composition du **Conseil de Surveillance** est comme suite :

- **M. Brahim BENJELLOUN TOUIMI** : Président du Conseil de Surveillance
- **M. Amine BOUABID** : Vice-président du Conseil de Surveillance
- **M. Driss BENJELLOUN** : Membre du Conseil de Surveillance
- **M. Omar TAZI** : Membre de Conseil de Surveillance
- **Madame Salma TAZI** : Membre du Conseil de Surveillance
- **Madame Kawtar JOHRATI** : Membre du Conseil de Surveillance
- **M. Samir BAALI** : Membre du Conseil de Surveillance
- **M. François MIQUEU** : Membre Indépendant du Conseil de Surveillance
- **Mme Safae FIKRI** : Membre Indépendant du Conseil de Surveillance

3- SALAFIN en Bourse

En 2021, 342 028 titres SALAFIN ont été échangés sur le marché de la bourse de Casablanca, soit 1 374 titres en moyenne échangés au quotidien, en croissance de 39,7% par rapport à 2020. Le volume échangé en 2021 a atteint 212 428 350 DH en hausse de 52,2% comparé à l'année 2020.

Liquidité du titre SALAFIN en 2021

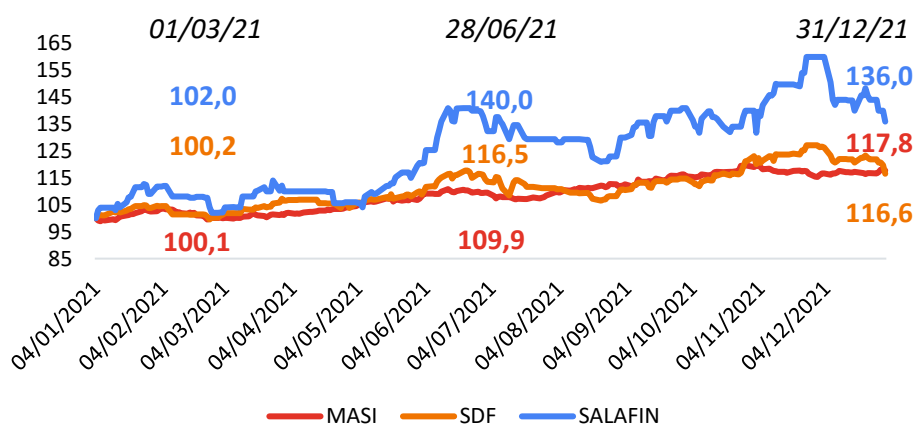


Sur toute la période 2021, SALAFIN a vu son cours boursier augmenter de 36,0% par rapport à l'exercice précédent. Le cours du titre a clôturé l'exercice 2021 à 680 DH (vs 500 DH le 04/01/2021).

L'indice des sociétés de financement affiche une performance positive par rapport à 2020 (16,6% en 2021 vs -22,2% en 2020), de même pour le MASI qui enregistre une hausse de 17,8% en 2021 (vs une baisse de -6,8% au cours de l'exercice 2020).

Performance de SALAFIN vs MASI et Indice des Sociétés de Financement en 2021

Base 100 = 04/01/2021



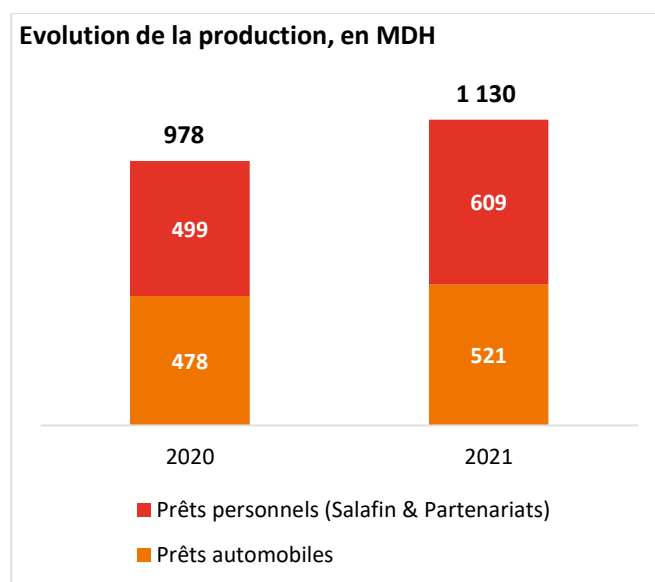
ACTIVITE ET RESULTATS

1- Activité Commerciale

L'année 2021 s'achève dans un contexte marqué d'une part par la mise en place, dès le début de l'exercice, d'une nouvelle organisation ainsi que le lancement d'une feuille de route stratégique ambitieuse pour la période 2021-2024 et d'autre part la continuité et le prolongement de la crise sanitaire COVID19 et ses impacts sur l'environnement économique et financier dans lequel évolue l'activité de la société.

Dans ce contexte, SALAFIN a réussi à réaliser en 2021 une production nette totale de 1 130 MDH, en hausse de +15,4% par rapport à 2020, tirée par la croissance de +27% de l'activité Crédit Personnel à 610 MDH, suivi par l'activité Financement Automobile qui enregistre une hausse de +4,3% à 521 MDH.

La reprise de l'activité commerciale durant l'année 2021 atteste de la résilience et de la capacité de SALAFIN à retrouver le chemin de la croissance après une année 2020 marquée par une crise sanitaire sans précédent.



2- Résultats financiers

L'exercice 2021 a été marqué par la reprise de l'activité commerciale, mais également par la continuité et le prolongement de la crise sanitaire COVID-19 et ses impacts sur l'environnement économique et financier dans lequel évolue l'activité de la société.

Ainsi, au terme de cette année, les encours financiers moyens à fin décembre 2021 s'établissent à 3 322 MDH, en baisse de -5,6% par rapport à décembre 2020, sous l'effet de la baisse de -9,9% des encours des opérations de Location avec Option d'Achat (LOA) à 786 MDH, au moment où les encours des Opérations de Crédit (ODC) présentent un solde de 2 536 MDH, en retrait de -4,2% par rapport au 31/12/2020.

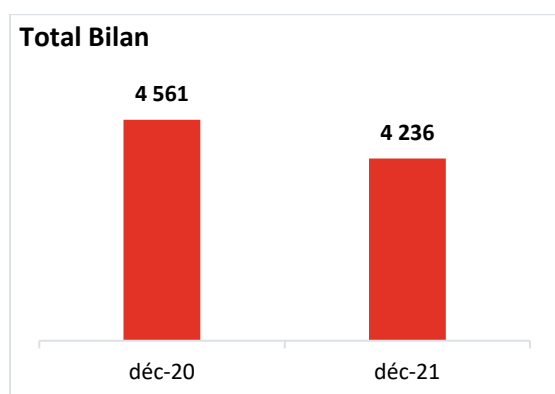
Dans ce contexte, le Produit Net Bancaire s'est établi à 389 MDH, en amélioration de +6,1% par rapport à 2020, associée principalement à l'augmentation de la marge d'intérêt de +12,6% à 191 MDH qui tient compte de la réduction de la charge de refinancement de -6,5%, suivi par l'amélioration des marges sur commissions qui progressent de +3,8% à près de 120 MDH au moment où les résultats de l'activité de Location avec Option d'Achat (LOA) enregistrent une baisse de -2,8% à 70,2 MDH.

Les charges générales d'exploitation présentent un total de 148 MDH, en hausse de +6,5% par rapport à 2020.

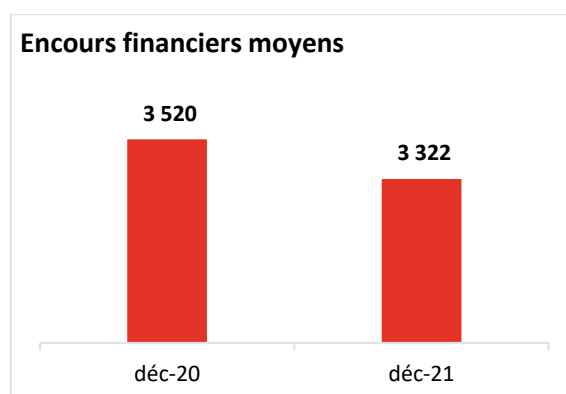
Au niveau de la gestion du risque et malgré un contexte très difficile marqué par les effets prolongés de la crise sanitaire COVID19 durant l'année 2021, le re-engineering des processus et les efforts de recouvrement ont permis à la société de réduire de manière significative le coût du risque de l'exercice 2021 avec une dotation nette aux provisions de 100 MDH en net recul (-54,0%) par rapport à l'année dernière (217 MDH).

L'impôt sur le résultat au titre de l'exercice 2021 s'établit à 52,2 MDH contre 2,3 MDH pour 2020.

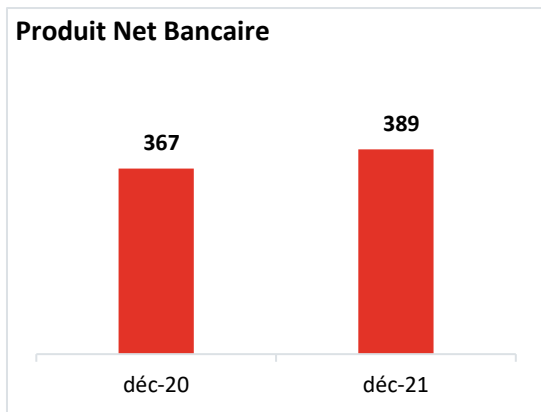
L'amélioration du PNB et la réduction du coût du risque ont permis à la société de dégager un résultat bénéficiaire net 2021 de 84,7 MDH contre un déficit de -16,4 MDH pour l'année précédente, particulièrement affectée par les effets de la crise sanitaire.



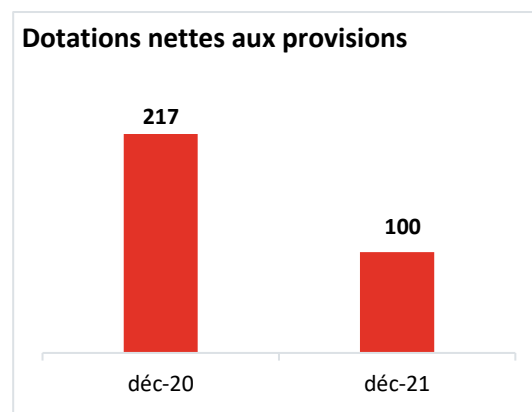
Le total bilan s'établit à 4 236 MDH, en baisse de -7,1% par rapport à l'exercice 2020.



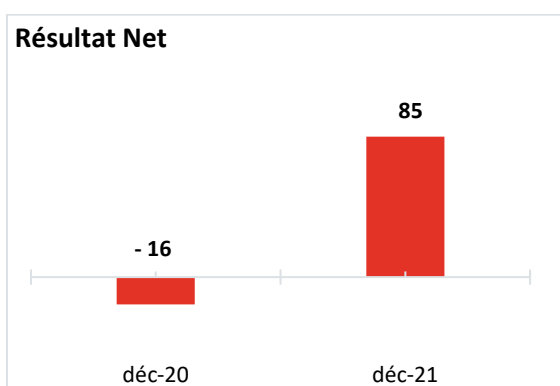
Les encours moyens financiers enregistrent un solde de 3 322 MDH, en repli de -5,6% par rapport à décembre 2020.



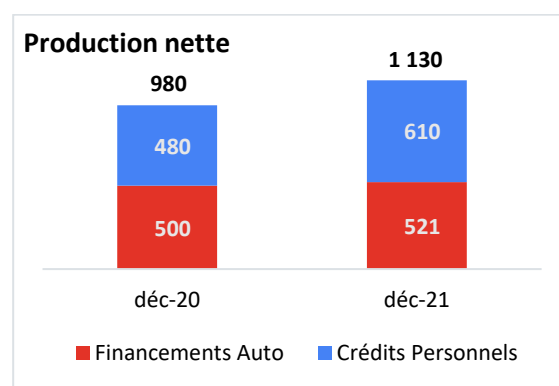
Le Produit Net Bancaire a enregistré une hausse de +6,1% par rapport à 2020, affichant un solde de 389 MDH.



Les DAP enregistrent un solde de 100 MDH, en baisse de -54,0% par rapport à 2020.



Le Résultat Net ressort à 85 MDH contre -16 MDH en 2020



La production nette progresse de +15,4% à 1 130 MDH en 2021.

3- Faits marquants de l'exercice

a) Feuille de route stratégique 2021-2024

Initié en 2021, l'exécution du plan stratégique constitue une première étape dans l'évolution de SALAFIN au cours des trois prochaines années. Résolument ambitieux, ce plan permettra à SALAFIN de sortir renforcée de la crise actuelle, de réactiver le moteur de production et de générer une croissance durable et rentable.

Le plan stratégique 2021-2024 a été construit autour de 4 axes stratégiques :

- a. Le client au cœur de nos activités
- b. L'innovation, moteur de notre compétitivité
- c. Le renforcement des synergies avec le groupe
- d. L'accélération de notre transformation digitale

b) Projet de refonte du système décisionnel

Dans le cadre de sa transformation stratégique, SALAFIN avait entamé en 2020 un programme de refonte global du dispositif de gestion des risques. L'exercice 2021 a connu la mise en œuvre de l'ensemble des chantiers de transformation du risque identifiés auparavant, à savoir :

- La refonte du dispositif d'octroi pour la famille de produits des crédits personnels avec prélèvement bancaire : Ce nouveau dispositif a pour objectif de redéfinir la manière d'accepter les dossiers avec un haut niveau d'automatisation des décisions et de réduire de manière considérable le risque et de revenir sur des coûts du risque normatifs.
- Refonte du dispositif d'octroi pour la famille de produits Automobile : Ce nouveau dispositif a été conçu et implémenté dans sa totalité.

COMMUNICATION FINANCIERE

Durant l'exercice 2021, SALAFIN a publié les communiqués et les rapports suivants :

- Communiqué financier trimestriel Décembre 2020 / Date de publication : 26 février 2021
- Les statuts de SALAFIN mis à jour post augmentation de capital / Date de publication : 09 mars 2021
- États de synthèse 2020 / Date de publication : 31 Mars 2021
- Communiqué financier semestriel S2 2020 / Date de publication : 31 mars 2021
- Communiqué de la mise à disposition du rapport financier annuel 2020 / Date de publication : 30 avril 2021
- Rapport financier annuel 2020 / Date de publication : 30 avril 2021
- Avis de convocation à l'Assemblée Générale Ordinaire du 11 juin 2021 / Date de publication : 07 mai 2021
- Rapport spécial des Commissaires Aux Comptes relatif à l'exercice 2020 / Date de publication : 07 mai 2021
- Rapport général des Commissaires Aux Comptes relatif à l'exercice 2020 : Date de publication : 07 mai 2021
- Avis de convocation à l'Assemblée Générale Ordinaire réunie extraordinairement du 30 juin 2021 : Date de publication : 30 mai 2021
- Formulaire de vote par correspondance de l'Assemblée Générale Ordinaire réunie extraordinairement du 30 juin 2021 / Date de publication : 30 mai 2021
- Communiqué financier trimestriel Mars 2021 / Date de publication : 31 mai 2021
- Résultats des votes de l'Assemblée Générale Ordinaire du 11 juin 2021 / Date de publication : 18 juin 2021
- Communiqué post Assemblée Générale Ordinaire du 11 juin 2021 / Date de publication : 18 juin 2021
- Résultats des votes de l'Assemblée Générale Ordinaire réunie extraordinairement du 30 juin 2021 / Date de publication : 08 juillet 2021
- Communiqué post Assemblée Générale Ordinaire réunie extraordinairement du 30 juin 2021 / Date de publication : 08 juillet 2021
- Communiqué financier trimestriel Juin 2021 / Date de publication : 31 août 2021
- Etats de synthèse S1-2021 / Date de publication : 30 septembre 2021
- Communiqué financier semestriel S1-2021 et communiqué de la mise à disposition du rapport financier S1-2021 / Date de publication : 30 septembre 2021
- Rapport financier semestriel S1-2021 / Date de publication : 30 septembre 2021
- Communiqué financier trimestriel septembre 2021 / Date de publication : 30 novembre 2021
- Note BSF exercice 2020 / Date de publication : 16 décembre 2021
- Document de référence 2021 & S1-2021 / Date de publication : 16 décembre 2021
- Communiqué de presse de la mise à disposition du document de référence exercice 2021 et S1-2021 / Date de publication : 18 décembre 2021
- Communiqué financier trimestriel décembre 2021 / Date de publication : 28 février 2022
- Communiqué financier S2-2021 / Date de publication : 31 mars 2022
- Etats de synthèses exercice 2021 / Date de publication : 31 mars 2022
- Rapport général des Commissaires Aux Comptes exercice 2021 / Date de publication : 31 mars 2021

ETATS DE SYNTHESE

Bilan Actif au 31/12/2021

ACTIF	en milliers de DH	
	31/12/2021	31/12/2020
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	69	74
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	0	0
. A vue	0	0
. A terme	0	0
Créances sur la clientèle	2 414 770	2 500 952
. Crédits de trésorerie et à la consommation	2 190 813	2 260 268
. Crédits à l'équipement	0	0
. Crédits immobiliers	0	0
. Autres crédits	223 957	240 684
Créances acquises par affacturage	0	0
Titres de transaction et de placement	861	861
. Bons du Trésor et valeurs assimilées	0	0
. Autres titres de créance	0	0
. Titres de propriété	861	861
Autres actifs	197 385	221 670
Titres d'investissement	0	0
. Bons du Trésor et valeurs assimilées	0	0
. Autres titres de créance	0	0
Titres de participation et emplois assimilés	401	401
Créances subordonnées	0	0
Immobilisations données en crédit-bail et en location	1 282 528	1 491 598
Immobilisations incorporelles	253 878	255 157
Immobilisations corporelles	86 100	90 200
Total de l'Actif	4 235 992	4 560 913

Bilan Passif au 31/12/2021

en milliers de DH

PASSIF	31/12/2021	31/12/2020
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	0	0
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	164 092	362 426
. A vue	164 092	362 426
. A terme	0	0
Dépôts de la clientèle	363 677	543 960
. Comptes à vue créditeurs	0	0
. Comptes d'épargne	0	0
. Dépôts à terme	0	0
. Autres comptes créditeurs	363 677	543 960
Titres de créance émis	1 913 601	1 866 976
. Titres de créance négociables	1 913 601	1 866 976
. Emprunts obligataires	0	0
. Autres titres de créance émis	0	0
Autres passifs	803 342	725 759
Provisions pour risques et charges	36 437	31 437
Provisions réglementées	21 598	19 545
Subventions, fonds publics affectés et fonds spéciaux de garantie	0	0
Dettes subordonnées	0	0
Ecart de réévaluation	0	0
Réserves et primes liées au capital	536 106	714 767
Capital	312 412	312 412
Actionnaires. Capital non versé (-)	0	0
Report à nouveau (+/-)	0	0
Résultats nets en instance d'affectation (+/-)	0	0
Résultat net de l'exercice (+/-)	84 728	-16 367
Total du Passif	4 235 992	4 560 913

Compte de Produits et de Charges

en milliers de DH

	31/12/2021	31/12/2020
PRODUITS D'EXPLOITATION BANCAIRE	888 355	866 131
Intérêts et produits assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	0	0
Intérêts et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	265 773	249 647
Intérêts et produits assimilés sur titres de créance	0	0
Produits sur titres de propriété	2 406	3 395
Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	483 275	480 400
Commissions sur prestations de service	130 923	126 274
Autres produits bancaires	5 978	6 414
CHARGES D'EXPLOITATION BANCAIRE	499 228	499 417
Intérêts et charges assimilées sur opérations avec les établissements de crédit	11 206	17 348
Intérêts et charges assimilées sur opérations avec la clientèle	0	0
Intérêts et charges assimilées sur titres de créance émis	63 554	62 712
Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location	413 100	408 226
Autres charges bancaires	11 368	11 131
PRODUIT NET BANCAIRE	389 127	366 714
Produits d'exploitation non bancaire	3 710	3 937
Charges d'exploitation non bancaire	0	0
CHARGES GENERALES D'EXPLOITATION	148 356	139 330
Charges de personnel	70 110	62 955
Impôts et taxes	1 147	1 025
Charges externes	64 548	63 152
Autres charges générales d'exploitation	514	586
Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	12 038	11 611
DOTATIONS AUX PROVISIONS ET PERTES SUR CREANCES IRRECOUVRABLES	128 686	356 370
Dotations aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	121 200	231 433
Pertes sur créances irrécouvrables	5	101 989
Autres dotations aux provisions	7 480	22 948
REPRISES DE PROVISIONS ET RECUPERATIONS SUR CREANCES AMORTIES	21 561	116 712
Reprises de provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	13 825	113 018
Récupérations sur créances amorties	7 310	3 078
Autres reprises de provisions	426	616
RESULTAT COURANT	137 356	-8 337
Produits non courants	162	71
Charges non courantes	566	5 790
RESULTAT AVANT IMPOTS SUR LES RESULTATS	136 953	-14 057
Impôts sur les résultats	52 225	2 310

RESULTAT NET DE L'EXERCICE	84 728	-16 367
-----------------------------------	---------------	----------------

Etat des Soldes de Gestion (Tableau de formation des résultats)

	en milliers de DH	
	31/12/2021	31/12/2020
+ Intérêts et produits assimilés	265 773	249 647
- Intérêts et charges assimilées	74 760	80 059
MARGE D'INTERET	191 013	169 588
+ Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	483 275	480 400
- Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location	413 100	408 226
Résultat des opérations de crédit-bail et de location	70 175	72 174
+ Commissions perçues	130 923	126 274
- Commissions servies	11 230	10 993
Marge sur commissions	119 694	115 280
± Résultat des opérations sur titres de transaction	0	0
± Résultat des opérations sur titres de placement	2 406	3 395
± Résultat des opérations de change	40	41
± Résultat des opérations sur produits dérivés	0	0
Résultat des opérations de marché	2 446	3 437
+ Divers autres produits bancaires	5 938	6 373
- Diverses autres charges bancaires	138	138
PRODUIT NET BANCAIRE	389 127	366 714
± Résultat des opérations sur immobilisations financières	0	0
+ Autres produits d'exploitation non bancaire	3 710	3 937
- Autres charges d'exploitation non bancaire	0	0
- Charges générales d'exploitation	148 356	139 330
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	244 480	231 321
± Dotations nettes des reprises aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	-100 070	-217 327
± Autres dotations nettes des reprises aux provisions	-7 054	-22 332
RESULTAT COURANT	137 356	-8 337
RESULTAT NON COURANT	-403	-5 719
- Impôts sur les résultats	52 225	2 310
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	84 728	-16 367

Etat des Soldes de Gestion (Capacité d'autofinancement)

en milliers de DH

	31/12/2021	31/12/2020
± RESULTAT NET DE L'EXERCICE	84 728	-16 367
+ Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	12 038	11 611
+ Dotations aux provisions pour dépréciation des immobilisations financières	0	0
+ Dotations aux provisions pour risques généraux	5 000	20 000
+ Dotations aux provisions réglementées	2 480	2 948
+ Dotations non courantes	0	0
- Reprises de provisions	426	616
- Plus-values de cession sur immobilisations incorporelles et corporelles	0	0
+ Moins-values de cession sur immobilisations incorporelles et corporelles	0	0
- Plus-values de cession sur immobilisations financières	0	0
+ Moins-values de cession sur immobilisations financières	0	0
- Reprises de subventions d'investissement reçues	0	0
± CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT	103 820	17 576
- Bénéfices distribués	162 294	129 583
± AUTOFINANCEMENT	-58 475	-112 007

Hors Bilan

en milliers de DH		
HORS BILAN	31/12/2021	31/12/2020
<u>ENGAGEMENTS DONNES</u>	40 545	42 096
Engagements de financement donnés en faveur d'établissements de crédit et assimilés		
Engagements de financement donnés en faveur de la clientèle	40 545	42 096
Engagements de garantie d'ordre d'établissements de crédit et assimilés		
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle		
Titres achetés à réméré		
Autres titres à livrer		
<u>ENGAGEMENTS RECUS</u>	1 265 985	1 199 898
Engagements de financement reçus d'établissements de crédit et assimilés	1 265 985	1 199 898
Engagements de garantie reçus d'établissements de crédit et assimilés		
Engagements de garantie reçus de l'Etat et d'organismes de garantie divers		
Titres vendus à réméré		
Autres titres à recevoir		

Créances sur la clientèle

en milliers de DH

CREANCES	Secteur public	Secteur privé			Total 31/12/2021	Total 31/12/2020
		Entreprises financières	Entreprises non financières	Autre clientèle		
CREDITS DE TRESORERIE - Comptes à vue débiteurs - Créances commerciales sur le Maroc - Crédits à l'exportation - Autres crédits de trésorerie						
CREDITS A LA CONSOMMATION				2 190 813	2 190 813	2 260 268
CREDITS A L'EQUIPEMENT						
CREDITS IMMOBILIERS						
AUTRES CREDITS						
CREANCES ACQUISES PAR AFFACTURAGE						
INTERETS COURUS A RECEVOIR						
CREANCES EN SOUFFRANCE - Créances pré-douteuses - Créances douteuses - Créances compromises				223 957 72 908 17 031 134 017	223 957 72 908 17 031 134 017	240 684 97 650 31 022 112 011
TOTAL				2 414 770	2 414 770	2 500 952

Commentaires:

CREANCES EN SOUFFRANCE Nettes des Agios et des Provisions

Immobilisations données en crédit-bail, en location avec option d'achat et en location simple

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		Provisions			Montant net à la fin de l'exercice
					Dotations au titre de l'exercice	Cumul des amortissements	Dotations au titre de l'exercice	Reprises de provisions	Cumul des provisions	
IMMOBILISATIONS DONNEES EN CREDIT-BAIL ET EN LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT	10 308 299	434 428	248 186	10 494 540	413 018	9 010 064	9 249		201 947	1 282 528
CREDIT-BAIL SUR IMMOBILISATIONS INCORPORELLES										
CREDIT-BAIL MOBILIER	9 702 246	434 428	230 979	9 905 695	413 018	9 010 064				895 631
- Crédit-bail mobilier en cours										
- Crédit-bail mobilier loué	9 702 246	434 428	230 979	9 905 695	413 018	9 010 064				895 631
- Crédit-bail mobilier non loué après résiliation										
CREDIT-BAIL IMMOBILIER										
- Crédit-bail immobilier en cours										
- Crédit-bail immobilier loué										
- Crédit-bail immobilier non loué après résiliation										
LOYERS COURUS A RECEVOIR	53 018		10 848	42 170						42 170
LOYERS RESTRUCTURES										
LOYERS IMPAYES	227 058		2 665	224 393						224 393
CREANCES EN SOUFFRANCE	325 977		3 695	322 282			9 249		201 947	120 335
IMMOBILISATIONS DONNEES EN LOCATION SIMPLE										
BIENS MOBILIERS EN LOCATION SIMPLE										
BIENS IMMOBILIERS EN LOCATION SIMPLE										
LOYERS COURUS A RECEVOIR										
LOYERS RESTRUCTURES										
LOYERS IMPAYES										
LOYERS EN SOUFFRANCE										
Total	10 308 299	434 428	248 186	10 494 540	413 018	9 010 064	9 249		201 947	1 282 528

Dettes envers les établissements de crédit et assimilés

en milliers de DH

DETTES	Etablissements de crédit et assimilés au Maroc			Etablissements 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			
COMPTE ORDINAIRE CREDITEURS		164 092			164 092	362 426
VALEURS DONNEES EN PENSION - au jour le jour - à terme						
EMPRUNTS DE TRESORERIE - au jour le jour - à terme						
EMPRUNTS FINANCIERS						
AUTRES DETTES						
INTERETS COURUS A PAYER						
TOTAL		164 092			164 092	362 426

Commentaires:

Opérations de change à terme et engagements sur produits dérivés

	Opérations de couverture		Autres opérations	
	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2020
<u>Opérations de change à terme</u>				
Devises à recevoir				
Devises à livrer				
Dirhams à recevoir				
Dirhams à livrer				
Dont swaps financiers de devises				
<u>Engagements sur produits dérivés</u>				
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				

NEANT

Ventilation des emplois et des ressources suivant la durée résiduelle

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						
Créances sur la clientèle	327	5 677	74 641	1 528 409	805 715	2 414 770
Titres de créance						
Créances subordonnées						
Crédit-bail et assimilé	0	7 459	76 389	1 140 441	58 240	1 282 528
TOTAL	327	13 136	151 030	2 668 850	863 955	3 697 298
PASSIF						
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	164 092					164 092
Dettes envers la clientèle (*)	49	855	11 241	230 186	121 345	363 677
Titres de créance émis			230 601	1 683 000		1 913 601
Emprunts subordonnés						
TOTAL	164 142	855	241 842	1 913 186	121 345	2 441 370

Commentaires:

(*) Relatif aux opérations de LOA

Provisions

en milliers de DH

PROVISIONS	Encours 31/12/2020	Dotations	Reprises	Autres variations	Encours 31/12/2021
<u>PROVISIONS, DEDUITES DE L'ACTIF, SUR:</u>	780 476	121 450	13 825		888 101
- créances sur les établissements de crédit et assimilés					
créances sur la clientèle	587 594	112 201	13 641		686 154
titres de placement					
titres de participation et emplois assimilés					
immobilisations en crédit-bail et en location	192 882	9 249	184		201 947
autres actifs					
<u>PROVISIONS INSCRITES AU PASSIF</u>	50 982	7 480	426		58 035
- Provisions pour risques d'exécution d'engagements par signature					
Provisions pour risques de change					
Provisions pour risques généraux					
Provisions pour pensions de retraite et obligations similaires					
Provisions pour autres risques et charges	31 437	5 000			36 437
Provisions réglementées	19 545	2 480	426		21 598
<u>TOTAL GENERAL</u>	831 458	128 930	14 251		946 137

Commentaires:

Tableau des Flux de Trésorerie

en millier de DH

	31/12/2021	31/12/2020
Produits d'exploitation bancaire perçus	888 355	866 131
Récupérations sur créances amorties	7 310	3 078
Produits d'exploitation non bancaire perçus	3 710	3 937
Charges d'exploitation bancaire versées	86 128	91 191
Charges d'exploitation non bancaire versées		
Charges générales d'exploitation versées	136 318	127 719
Impôts sur les résultats versés	52 225	2 310
Flux de trésorerie nets provenant du compte de produits et charges	624 704	651 926
Variation de :		
Créances sur les établissements de crédit et assimilés		
Créances sur la clientèle	86 182	213 435
Titres de transaction et de placement		
Autres actifs	24 285	-34 318
Immobilisations données en crédit-bail et en location	-314 221	-415 568
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés		
Dépôts de la clientèle	-180 283	-33 523
Titres de créance émis	46 625	-193 063
Autres passifs	77 583	512
Solde des variations des actifs et passifs d'exploitation	-259 828	-462 526
FLUX DE TRESORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES D'EXPLOITATION	364 875	189 401
Produit des cessions d'immobilisations financières		
Produit des cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles		
Acquisition d'immobilisations financières		
Acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles	6 660	6 546
Intérêts perçus		
Dividendes perçus	-2 406	-3 395
FLUX DE TRESORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES D'INVESTISSEMENT	-4 254	-3 151
Subventions, fonds publics et fonds spéciaux de garantie reçus		
Emission de dettes subordonnées		
Emission d'actions		
Remboursement des capitaux propres et assimilés		
Intérêts versés		
Dividendes versés	162 294	129 583
FLUX DE TRESORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES DE FINANCEMENT	-162 294	-129 583
VARIATION NETTE DE LA TRESORERIE	198 328	56 667
TRESORERIE A L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	-362 351	-419 018
TRESORERIE A LA CLOTURE DE L'EXERCICE	-164 024	-362 351

Titres de participation et emplois assimilés

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	
<u>Participations dans les entreprises liées</u>									
-									
<u>Autres titres de participation</u>		400		401	401			1 819	
-									
Divers Ste. de Crédit à la consommation	Crédit à la consommation	0	NS	1	1	31/12/2021			
ORUS Services SA	Informatique	300	100%	300	300	31/12/2021	828	1 819	12 665
ORUS ASSURANCE SA	Assurance	100	100%	100	100	31/12/2021			
TOTAL				401	401			1 819	

Commentaires :

(*) Situation Provisoire au 31/12/2021

Valeurs et sûretés reçues et données en garantie

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	420 265	Créances sur la clientèle (Bilan)	114 695
Hypothèques Autres valeurs et sûretés réelles			
TOTAL	420 265		114 695

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 Autres titres Hypothèques Autres valeurs et sûretés réelles		NEANT	
TOTAL			

Etat des dérogations

INDICATIONS DES DEROGATIONS	JUSTIFICATIONS DES DEROGATIONS	INFLUENCE DES DEROGATIONS SUR LE PATRIMOINE, LA SITUATION FINANCIERE ET LES RESULTATS
I. Dérogations aux principes comptables fondamentaux	NEANT	NEANT
II. Dérogations aux méthodes d'évaluation		
III. Dérogations aux règles d'établissement et de présentation des états de synthèse		

Principales méthodes d'évaluation appliquées

INDICATION DES METHODES D'EVALUATION APPLIQUEES PAR L'ETABLISSEMENT
<p>Les méthodes d'évaluation appliquées par SALAFIN sont celles requises par le nouveau plan comptable des établissements de crédit (PCEC)</p>

Etat des changements de méthodes

NATURE DES CHANGEMENTS	JUSTIFICATIONS DES CHANGEMENTS	INFLUENCE SUR LE PATRIMOINE, LA SITUATION FINANCIERE ET LES RESULTATS
I. Changements affectant les méthodes d'évaluation	NEANT	
II. Changements affectant les règles de présentation	NEANT	

Valeur des titres de transaction et de placement et des titres d'investissement

en milliers de DH

	Valeur comptable brute	Valeur actuelle	Valeur de remboursement	Plus-values latentes	Moins-values latentes	Provisions
<u>TITRES DE TRANSACTION</u>						
BONS DU TRESOR ET VALEURS ASSIMILEES	0	0				0
OBLIGATIONS	0	0				
AUTRES TITRES DE CREANCE	0	0				0
TITRES DE PROPRIETE	3	3				0
<u>TITRES DE PLACEMENT</u>						
BONS DU TRESOR ET VALEURS ASSIMILEES	0	0				0
OBLIGATIONS	0	0				
AUTRES TITRES DE CREANCE	0	0				0
TITRES DE PROPRIETE	1 995	858				1 137
<u>TITRES D'INVESTISSEMENT</u>						
BONS DU TRESOR ET VALEURS ASSIMILEES						
OBLIGATIONS						
AUTRES TITRES DE CREANCE						

Commentaires :

Le détail des autres actifs

en milliers de DH

Eléments	31/12/2021	31/12/2020
DEBITEURS DIVERS	121 578	128 620
Etat débiteur	30 015	48 203
Débiteurs Divers	91 564	80 417
Compte de régul Actif	75 806	93 050
Total	197 385	221 670

Le détail des autres passifs

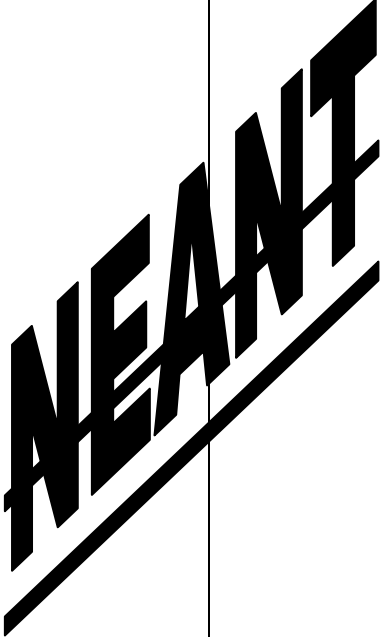
en milliers de DH

Eléments	31/12/2021	31/12/2020
Créditeurs Divers	490 237	440 865
Etat créditeurs	228 955	159 428
Autres créditeurs	261 282	281 437
Compte de régul Passif	313 105	284 894
Autres Passif	803 342	725 759

Le tableau de concentration des risques sur un même bénéficiaire

NOMBRE DE BENEFICIAIRES	TOTAL ENGAGEMENT
<u>NEANT</u>	

Le tableau des engagements sur titres

RUBRIQUE	MONTANT	COMMENTAIRE
<p><u>ENGAGEMENTS DONNES</u> Titres achetés à réméré <u>Titres à livrer</u> - Marché primaire - Marché gris - Marchés réglementés - Marché gré à gré - Autres</p> <p><u>ENGAGEMENTS RECUS</u> Titres vendus à réméré <u>Titres à recevoir</u> - Marché primaire - Marché gris - Marchés réglementés - Marché gré à gré - Autres</p>		

Comptes de la clientèle

(en nombre)

COMPTES DE LA CLIENTELE		
	31/12/2021	31/12/2020
Comptes courants		
Comptes chèques, hors MRE		
Comptes MRE		
Comptes d'affacturage		
Comptes d'épargne		
Comptes à terme		
Bons de caisse		

NEANT

La ventilation du total de l'actif, du passif et de l'hors bilan en monnaie étrangère

DESIGNATION	MONTANT
ACTIF : Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux Créances sur les établissements de crédit et assimilés Créances sur la clientèle Autres actifs Titres de participation et emplois assimilées Créances subordonnées	NEANT
TOTAL ACTIF	
PASSIF : Dettes envers les établissements de crédit et assimilés Dépôts de la clientèle Autres passifs	
TOTAL PASSIF	
HORS-BILAN : ENGAGEMENTS DONNES ENGAGEMENTS RECUS	

Réseau

RESEAU	(en nombre)	
	31/12/2021	31/12/2020
Guichets permanents	23	23
Guichets périodiques		
Guichets automatiques de banque		
Succursales et agences à l'étranger		
Bureaux de représentation à l'étranger		

Passage du résultat net comptable au résultat net fiscal

en milliers de DH

INTITULES	MONTANTS	MONTANTS
I - RESULTAT NET COMPTABLE		
. Bénéfice net	84 728	
. Perte nette		
II - REINTEGRATIONS FISCALES	58 827	
1- Courantes	6 602	
* Fraction non déductible des redevances de CB	0	
* Provision pour Risque & charges	5 000	
* Autres éléments non déductibles CSS	62	
* Autres éléments non déductibles Plus Value de Fusion	1 540	
2- Non courantes	52 225	
* Impôt sur les sociétés	52 225	
* Rappel d'impôt	0	
III - DEDUCTIONS FISCALES		2 406
1- Courantes		0
* Reprise de la provision pour investissements		0
* Reprise de la provision pour risques généraux		0
* Provisions pour investissements		0
* Encaissements et reprises sur provisions redressées lors du contrôle fiscal		0
2- Non courantes		2 406
* Produit des titres de participations		2 406
TOTAL	143 555	2 406
IV - RESULTAT BRUT FISCAL		
. Bénéfice brut si T1 > T2 (A)		141 149
. Déficit brut fiscal si T2 > T1 (B)	
V - REPORTS DEFICITAIRES IMPUTES (C) (1)		0
. Exercice n-4	
. Exercice n-3	
. Exercice n-2	
. Exercice n-1	0	
VI - RESULTAT NET FISCAL		
. Bénéfice net fiscal (A - C) OU		141 149
. Déficit net fiscal (B)	
VII - CUMUL DES AMORTISSEMENTS FISCALEMENT DIFFERES	
VIII - CUMUL DES DEFICITS FISCAUX RESTANT A REPORTER	
. Exercice n-4	
. Exercice n-3	
. Exercice n-2	
. Exercice n-1	

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

Répartition du capital social

Montant du capital:		312 411 900,00		
Montant du capital social souscrit et non appelé :				
Valeur nominale des titres :		1 00,00 Dhs		
Nom des principaux actionnaires ou associés	Adresse	Nombre de titres détenus		Part du capital détenue %
		Exercice précédent	Exercice actuel	
BMCE BANK	140, avenues hassan II. Casa,	1 935 692	1 935 692	61,96%
SAHAM Assurance	216, Boulevard Zerktouni, Casa	442 061	442 061	14,15%
Autres		746 366	746 366	23,89%

Affectation des résultats intervenue au cours de l'exercice

en milliers de DH

	Montants		Montants
A- Origine des résultats affectés		B- Affectation des résultats	
Décision de l'AGO du 24/05/2019	-16 367	Réserve légale	0
Report à nouveau		Dividendes	162 294
Résultats nets en instance d'affectation		Autres affectations	-178 661
Résultat net de l'exercice	-16 367		
Prélèvement sur les bénéfices			
Autres prélèvements	0		
TOTAL A	-16 367	TOTAL B	-16 367

Résultats et autres éléments des trois derniers exercices

en milliers de DH

	2021	2020	2019
CAPITAUX PROPRES ET ASSIMILES	933 245	1 010 812	1 059 880
OPERATIONS ET RESULTATS DE L'EXERCICE			
1- Produit net bancaire	389 127	366 714	422 281
2- Résultat avant impôts	136 953	-14 057	204 615
3- Impôts sur les résultats	52 225	2 310	74 238
4- Bénéfices distribués	162 294	129 583	172 287
5- Résultats non distribués (mis en réserve ou en instance d'affectation)	84 728	-16 367	130 377
RESULTAT PAR TITRE (en dirhams)			
Résultat net par action ou part sociale	27	-5	44
Bénéfice distribué par action ou part sociale	52	41	58
PERSONNEL			
Montants des rémunérations brutes de l'exercice	53 700	51 606	43 875
Effectif moyen des salariés employés pendant l'exercice	330	345	353

Effectifs

(en nombre)

EFFECTIFS	31/12/2021	31/12/2020
Effectifs rémunérés	330	345
Effectifs utilisés	330	345
Effectifs équivalents plein temps	330	345
Effectifs administratifs et techniques (équivalent plein temps)	213	216
Effectifs affectés à des tâches bancaires (équivalent plein temps)	117	129
Cadres (équivalent plein temps)	330	345
Employés (équivalent plein temps)	0	0
dont effectifs employés à l'étranger	0	0

Datation et évènements postérieurs

I. DATATION

. Date de clôture (1)

31/12/2021

. Date d'établissement des états de synthèse (2)

11/02/2022

(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. EVENEMENTS NES POSTERIEUREMENT A LA CLOTURE DE L'EXERCICE NON RATTACHABLES A CET EXERCICE ET CONNUS AVANT LA 1ERE COMMUNICATION EXTERNE DES ETATS DE SYNTHESE

Dates	Indications des événements
	<p>. Favorables</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement des règlements subséquents et encaissements sur créances en souffrances <p>. Défavorables</p> <ul style="list-style-type: none"> - Baisse continue du TEG - Retours d'impayées et détérioration de la situation des créances en souffrances en terme de nombre d'impayés et de classification des créances et leurs provisions.

Titres et autres
dépôts

actifs gérés ou en

TITRES	Nombre de comptes		Montants en milliers de DH	
	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2020
Titres dont l'établissement est dépositaire Titres gérés en vertu d'un mandat de gestion Titres d'OPCVM dont l'établissement est dépositaire Titres d'OPCVM gérés en vertu d'un mandat de gestion Autres actifs dont l'établissement est dépositaire Autres actifs gérés en vertu d'un mandat de gestion	NEANT			

Le Directoire

Fait à Casablanca, le 25 Avril 2022

M. Aziz CHERKAOUI
Président du Directoire

M. Mohammed ERRAIOUI
Membre du Directoire

RAPPORT ESG 2021

Contenu

LE PROFIL DE L'ENTREPRISE.....	48
PRÉSENTATION DE SALAFIN	48
ACTIONNARIAT AU 31/12/2021	48
PRODUITS ET SERVICES	49
NOTRE ENGAGEMENT	49
NOS VALEURS	49
REPARTITION GEOGRAPHIQUE DES AGENCES SALAFIN.....	50
LA GOUVERNANCE DE SALAFIN	51
CONSEIL DE SURVEILLANCE.....	51
a) Le Comité d'Audit et des Risques.....	52
b) Le Comité de Nomination et Rémunération	53
c) Le Comité d'Appui Stratégique.....	53
LE DIRECTOIRE	54
1. Comité Exécutif	55
2. Comité de Direction.....	55
3. Comité Capital Humain.....	55
4. Comité Risques de Crédit	55
5. Comité Développement des Projets Internes	56
6. Comité du Contrôle Interne	56
7. Comité d'Audit.....	56
8. Comité Relation Clients	56
9. Comité RSE	57
LA GOUVERNANCE DE LA RSE	57
LA RSE AU SEIN DE SALAFIN	58
Les parties prenantes de SALAFIN.....	59
Les enjeux prioritaires :	60
Importance et répartition des enjeux	61
L'éthique des affaires et le projet LAB/FT	62
Le contrôle interne et la Conformité.....	63
Le code déontologique.....	64
La sécurité de l'information	65
Plan de Continuité d'Activité (PCA).....	65

Politique et Charte Achats Responsables.....	66
Une relation client responsable.....	67
L'approche client de SALAFIN.....	67
La satisfaction client.....	67
La digitalisation des services.....	68
Environnement.....	69
SALAFIN, employeur responsable.....	70
L'emploi au sein de SALAFIN.....	70
Le recrutement et l'intégration.....	72
Mouvement du personnel : recrutements et départs.....	72
La gestion des carrières.....	73
La formation et le développement des compétences.....	75
La politique générale de rémunération.....	76
Communication financière.....	Erreur ! Signet non défini.
Note méthodologique.....	76

LE PROFIL DE L'ENTREPRISE

PRÉSENTATION DE SALAFIN

Filiale du Groupe Bank of Africa BMCE Group, SALAFIN s'impose aujourd'hui comme un acteur de référence du crédit à la consommation au Maroc et en Afrique. En tant que spécialiste de cette activité, SALAFIN accompagne les ménages dans leurs projets, leurs besoins d'équipement et de financement et met son savoir-faire et son écosystème au service de ses partenaires et de ses clients particuliers ou professionnels.

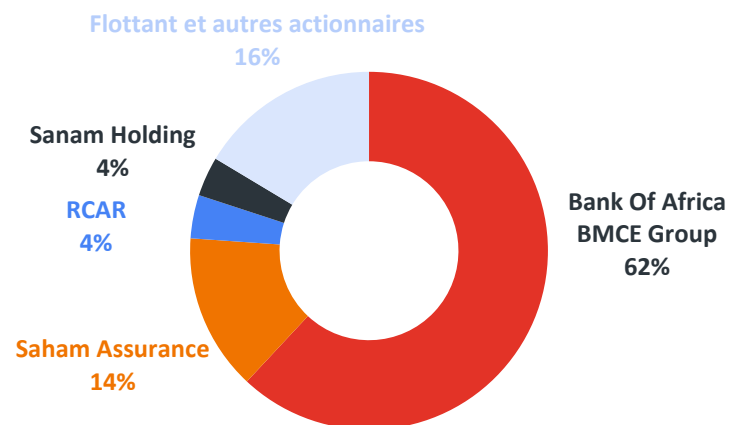
« Comptez sur nous »

Une signature porteuse des valeurs de SALAFIN.

L'engagement et le service client ont toujours été au cœur de la stratégie de SALAFIN, pour accompagner ses clients et partenaires et atteindre leur pleine satisfaction.

ACTIONNARIAT AU 31/12/2021

L'actionnariat de Salafin au 31 décembre 2021 se présente comme suit :



PRODUITS ET SERVICES

SALAFIN propose une large gamme de produits de crédits allant des prêts personnels aux crédits renouvelables avec ou sans carte de crédit en passant par les prêts hypothécaires et les financements automobiles. Des solutions d'assurance et de service client complètent l'offre de financement afin d'accompagner nos clients.

SALAFIN diversifie ses offres en proposant des services aux différents partenaires de son écosystème via son activité Fee-Business.

FINANCEMENT AUTOMOBILE

- Crédit auto classique
- Leasing

CRÉDIT PERSONNEL

- Prêts directs aux salariés et retraités du secteur privé
- Prêts directs aux salariés et retraités du secteur public avec prélèvement automatique sur salaires ou sur pensions
- Crédit hypothécaire

REVOLVING

- Cartes de retrait et de paiement nationales affiliées aux réseaux VISA & Master Card
- Cartes revolving internationales
- Crédit levier pour investir sur la bourse de Casablanca

ACTIVITE FEE-BUSINESS

- Prestations de services bancaires
- Prestations de services non bancaires

NOTRE ENGAGEMENT

En tant que spécialiste de l'activité de crédit à la consommation, SALAFIN dispose des meilleurs outils pour apporter, dans un délai rapide et avec un service de haute qualité, des réponses personnalisées et garantissant le respect des règles de la profession et la satisfaction de ses clients, partenaires, collaborateurs et actionnaires.

NOS VALEURS

Engagement

Éthique et professionnalisme sont des notions fondatrices qui animent le quotidien des collaborateurs SALAFIN et qui les poussent à être aux côtés de nos clients à chaque étape de leurs projets.

Audace

Une dynamique permanente pour sortir des sentiers battus grâce à la volonté de surpassement qui guident nos équipes pour toujours proposer des solutions de financement novatrices et une qualité de service zéro défaut.

Service Client

Proposer la meilleure prestation de service à notre clientèle et nos partenaires en garantissant transparence et efficacité à chaque sollicitation, de la première consultation au dernier remboursement.

REPARTITION GEOGRAPHIQUE DES AGENCES SALAFIN

SALAFIN compte à date 23 agences réparties sur les villes principales du Royaume dont :

-  8 À Casablanca
-  2 À Rabat
-  2 À Marrakech
-  1 À Mohammedia
-  1 À Beni Mellal
-  1 À Meknès
-  1 À El Jadida
-  1 À Tétouan
-  1 À Tanger
-  1 À Agadir
-  1 À Oujda
-  1 À Salé
-  1 À Kenitra
-  1 À Fès



EFFECTIF

SALAFIN, c'est

354



femmes et hommes engagés dans une aventure humaine, fondée sur la confiance, le respect et la prise d'initiatives où tout un chacun est acteur du développement de la réussite l'entreprise.

(SALAFIN : 328 ; ORUS : 26)

LA GOUVERNANCE DE SALAFIN

SALAFIN est une société anonyme à Directoire et à Conseil de surveillance, régis par les lois et règlements marocains en vigueur.

CONSEIL DE SURVEILLANCE

Composition du Conseil de Surveillance :

- **M. Brahim BENJELLOUN TOUIMI** : Président du Conseil de Surveillance
- **M. Amine BOUABID** : Vice-président du Conseil de Surveillance
- **M. Driss BENJELLOUN** : Membre du Conseil de Surveillance
- **M. Omar TAZI** : Membre de Conseil de Surveillance
- **Madame Salma TAZI** : Membre du Conseil de Surveillance
- **Madame Kawtar JOHRATI** : Membre du Conseil de Surveillance
- **M. Samir BAALI** : Membre du Conseil de Surveillance
- **M. François MIQUEU** : Membre Indépendant du Conseil de Surveillance
- **Mme Safae FIKRI** : Membre Indépendant du Conseil de Surveillance

Le Conseil de Surveillance a connu la nomination d'une nouvelle personne. L'assemblée générale ordinaire du 11 juin 2021 a entériné la nomination d'un nouveau membre indépendant au sein du Conseil de Surveillance, à savoir :

- Madame Safae FIKRI, en qualité de membre indépendant.

Par ailleurs, cette même assemblée générale a constaté l'arrivée à l'échéance des mandats des membres ci-dessous et a décidé :

- Le renouvellement des mandats de Mesdames Kawtar JOHRATI et Salma TAZI et Messieurs Brahim BENJELLOUN TOUIMI, Amine BOUABID, Driss BENJELLOUN, Omar TAZI et Samir BAALI, en leur qualité de membres du Conseil de Surveillance, et ce pour une durée de six exercices ;
- Le renouvellement du mandat de Monsieur François MIQUEU, en sa qualité de membre indépendant du Conseil de Surveillance, pour une durée de cinq exercices.

Dans le cadre du suivi d'activité de l'exercice 2021, le Conseil de Surveillance s'est réuni trois fois :

- Le 24 février 2021 : Situation provisoire et budget prévisionnel
- Le 12 Avril 2021 : Arrêté des comptes annuels
- Le 11 octobre 2021 : Arrêté des comptes semestriels

Le Conseil de Surveillance institue en son sein, trois comités spécialisés :

a) Le Comité d'Audit et des Risques

Le Comité d'Audit et des Risques remplit les missions respectivement dévolues au Comité telles que précisées dans la Directive 1/W/14 et la Circulaire 4/W/18 de Bank Al Maghrib. Notamment, l'assistance au Conseil de Surveillance dans son rôle de vérification et de contrôle des comptes, ainsi qu'en matière de stratégie, de gestion des risques et de la surveillance des dispositifs de Contrôle Interne.

À ce titre et conformément à la charte dédiée à cette instance, le Comité d'Audit et Risques veille à ce que :

- Le système de contrôle interne et les moyens mis en place soient cohérents et compatibles de manière à permettre la Surveillance et la maîtrise des risques au niveau de l'entité ;
- La stratégie globale des risques soit adaptée au profil de risque de l'entité, au degré d'aversion aux risques, à son importance systémique, à sa taille et à son assise financière ;
- Les informations financières destinées au Conseil de Surveillance et aux tiers soient fiables et exactes, de nature à ce que les intérêts légitimes des actionnaires, des clients et des autres parties prenantes soient préservés ;
- L'examen des comptes soit réalisé avant leur soumission au Conseil de Surveillance.

Composition du Comité d'Audit et des risques :

- M. François MIQUEU : Membre Indépendant du Conseil de Surveillance, Président du Comité d'Audit et des Risques
- Mme Kawtar JOHRATI : Membre du Conseil de Surveillance, Membre du Comité d'Audit et des Risques
- Mme Salma TAZI : Membre du Conseil de Surveillance, Membre du Comité d'Audit et des Risques
- Mme Safae FIKRI : Membre indépendant du Conseil de Surveillance, membre du Comité d'Audit et des Risques
- M. Zouheir KAISSI : Membre associé du Comité d'Audit et des Risques, représentant Bank Of Africa BMCE Group
- M. M'hamed BOURAQADI SAADANI : Membre associé du Comité d'Audit et des Risques, représentant Bank of Africa BMCE Group
- M. Khalid SENHAJI : Membre associé du Comité d'Audit et des Risques, représentant Bank Of Africa BMCE Group

b) Le Comité de Nomination et Rémunération

Le Comité de Nomination et Rémunération veille au respect des pratiques de la bonne gouvernance et des dispositions légales et réglementaires en vigueur au-delà de son rôle de prévention de conflits, d'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration et force de proposition des politiques de rémunération.

Le Comité de Nomination et Rémunération émet avis et recommandations au Conseil sur la mise en place et le maintien d'une politique de bonne gouvernance.

À ce titre et conformément à la charte dédiée à cette instance, le Comité Nomination et Rémunération est chargé de :

- Veiller au respect des principes de bonne gouvernance et des dispositions légales et réglementaires en vigueur et communiquer aux actionnaires sur ces points, notamment en matière d'indépendance des Administrateurs ;
- Examiner et faire des recommandations par rapport à la composition et aux missions et travaux du Conseil et de ses Comités Spécialisés ;
- Prévenir et veiller à la résolution d'éventuels conflits d'intérêt pouvant survenir entre les membres du Conseil, liés à des opérations ou transactions associant les dirigeants ou les actionnaires ;
- Proposer des procédures de cooptation des Administrateurs et des membres du Directoire ainsi que formuler des recommandations au Conseil pour la désignation de nouveaux membres ;
- Proposer une politique de rémunération des Administrateurs et des membres du Directoire conformément aux critères fixés au préalable par le Conseil.

Le Comité de Nomination et Rémunération est composé de :

- M. Brahim BENJELLOUN TOUIMI Président du Conseil de Surveillance ;
- Un autre membre du Conseil de Surveillance.
- M. Aziz CHERKAOUI Président du Directoire Exécutif - Membre invité ;

c) Le Comité d'Appui Stratégique

Le Comité d'Appui Stratégique a été formé en 2020 à la demande de M. Brahim BENJELLOUN TOUIMI, Président du Conseil de Surveillance.

Le Comité Stratégique a pour mission principale d'éclairer la stratégie de l'établissement. Il a également pour rôle de :

- Entretenir la réflexion sur les leviers de croissance et les évolutions stratégiques présentés par le Directoire ;
- Assister le Directoire à évaluer les perspectives stratégiques de l'établissement ;
- Favoriser un dialogue sur les contributions possibles que pourraient apporter les membres du Comité à SALAFIN et à son écosystème ;
- La formulation d'avis et recommandations au Directoire autour de la définition et la mise en œuvre des orientations stratégiques de l'établissement ;
- L'examen et l'analyse des projets organisationnels et stratégiques importants de l'établissement ;
- Resituer au Conseil de Surveillance un rapport sur la base des activités susmentionnées

Le Comité d'appui stratégique est composé de :

- M. François MIQUEU, Président du Comité d'Appui Stratégique, Membre Indépendant du Conseil de Surveillance
- M. Amine BOUABID : Membre du Comité d'Appui Stratégique, Administrateur Directeur Général de Bank Of Africa BMCE Group ;
- Mme. Kawtar JOHRATI : Membre du Comité d'Appui Stratégique, Directrice Générale Déléguée SAHAM ASSET MANAGEMENT ;
- Mme. Salma TAZI : Membre du Comité d'Appui Stratégique, Directrice Générale Adjointe en charge des Synergies Groupe ;
- M. Samir BAALI : Membre du Comité d'Appui Stratégique, Directeur Général Adjoint Pôle Finance RMA ;
- M. Mounir KABBAJ : Membre du Comité d'Appui Stratégique, Directeur Général Adjoint Bank Of Africa BMCE Group ;
- Mme. Amal EL RHAYTI : Membre du Comité d'Appui Stratégique, Directrice des Participations de Bank Of Africa BMCE Group.

Le Comité d'Appui Stratégique comprend également des membres invités, salariés de SALAFIN :

- M. Aziz CHERKAOUI, Président du Directoire ;
- M. Mohammed ERRAIOUI, Directeur Général Adjoint en charge du Pôle Financier et Administratif ;
- M. Mohammed SBIHI, Directeur Général Adjoint en charge du Pôle Support et Opérations ;
- M. Mehdi MRANI, Directeur en charge du Pôle Transformation, Projets et Réorganisation ;
- M. Mohammed OUDGHIRI, Directeur Gouvernance et Projets Stratégiques.

LE DIRECTOIRE

Composition du Directoire :

- M. Aziz CHERKAOUI, Président du Directoire ;
- M. Mohamed ERRAIOUI, Membre du Directoire, Directeur Général Adjoint, Directeur du Pôle Financier et Administratif ;
- M. Mohamed SBIHI, Membre du Directoire, Directeur Général Adjoint, Directeur du Pôle Support et Opérations ;
- M. Mehdi MRANI, Membre du Directoire, Directeur du Pôle Transformation, Projets et Organisation.

Au cours de l'exercice 2021, le Directoire s'est réuni régulièrement conformément aux dispositions légales en vue de statuer et d'arrêter les comptes mensuels sociaux et consolidés de la société de financement.

Le Directoire institue en son sein, les comités suivants :

1. Comité Exécutif

Composition

Le Comité Exécutif est composé du Président du Directoire, du Directeur du pôle Support et Opérations, du Directeur du pôle Financier et Administratif, du Directeur du pôle Transformation, Projets et Organisation, du Directeur du pôle Commercial et Marketing, du Directeur du pôle Curatif, du Directeur du pôle des Risques de Crédit, du Directeur du Capital Humain, du Directeur de la Gouvernance et Projets Stratégiques et des Directeurs Généraux Adjoints d'ORUS Services

Rôle et missions

Le Comité Exécutif est chargé de mettre en œuvre les orientations stratégiques de SALAFIN et d'assurer sa gestion opérationnelle. Il constitue un lieu d'échanges et de réflexion sur l'optimisation de la stratégie de la Société

2. Comité de Direction

Composition

Le Comité de Direction est constitué des membres du Comité Exécutif, du Directeur Marketing, Digital et Communication et des principaux Responsables d'activité dans chacune des filières

Rôle et missions

Le Comité de Direction est le moment où toutes les Directions sont représentées et l'occasion de faire le point sur l'activité de chacune d'entre elles. Il offre une vision à 360° des performances de la Société, rendue possible par la revue régulière des indicateurs de chaque entité. Il a aussi pour mission de recueillir, approuver et prioriser les demandes de projets

3. Comité Capital Humain

Composition

Le Comité Capital Humain est constitué du Président du Directoire, du Directeur du Pôle Financier et Administratif, du Directeur du Pôle Commercial et Marketing, du Directeur du Pôle Support et Opérations, du Directeur du Pôle des Risques de Crédit, du Directeur du Pôle Transformation Projets et Organisation, et du Directeur Capital Humain

Rôle et Missions

Le Comité a pour mission de valider la planification des projets RH, de suivre l'état d'avancement des projets RH, de valider le plan de formation annuel et des budgets qui lui sont alloués, de faire le suivi des indicateurs sociaux

4. Comité Risques de Crédit

Composition

Le Comité Risque de Crédit est composé des membres du Comité Exécutif, du responsable Contrôles et Engagements et du Responsable Décisionnel et Monitoring Risque

Rôle et missions

Le Comité Risques de Crédit a pour vocation de porter une appréciation sur la qualité du dispositif de gestion du risque de crédit et sur la qualité de suivi des engagements de SALAFIN

5. Comité Développement des Projets Internes

Composition

Le Comité Développement des Projets Internes est constitué membres du Comité Exécutif, du Responsable Projet Métiers et AMOA et du Responsable Organisation et Qualité

Rôle et missions

Le Comité Développement des Projets Internes a pour mission d’apprécier le dispositif de gestion des projets mis en place, de valider le planning et la charge des projets ainsi que le suivi de l’état d’avancement des différents projets de SALAFIN

6. Comité du Contrôle Interne

Composition

Le Comité du Contrôle Interne est composé du Président du Directoire, du Directeur du Pôle des Risques de Crédit, du Directeur du Pôle Financier et Administratif, du Directeur du Pôle Commercial et Marketing, du Directeur du Pôle Transformation Projets et Organisation, des Directeurs ORUS, du Responsable du Contrôle Interne et Conformité et du responsable Audit Interne et Inspection

Rôle et missions

Le Comité du Contrôle Interne est chargé de porter une appréciation sur le dispositif de gestion des risques opérationnels et leurs suivis, de mettre à jour le dispositif PCA et en assurer le suivi et de porter une appréciation sur la qualité du dispositif de contrôle permanent de SALAFIN

7. Comité d’Audit

Composition

Le Comité d’Audit est composé du Président du Directoire, du Directeur du Pôle Financier et Administratif, du Directeur du Pôle des Risques de Crédit, du Directeur du Pôle Commercial et Marketing, du Directeur du Pôle Support et Opérations, du Directeur du Pôle Transformation Projets et Organisation, du Responsable Audit Interne & Inspection et du Responsable Contrôle Interne et Conformité

Rôle et missions

Le Comité d’Audit est chargé de suivre les interventions de l’audit interne et externe, de s’assurer de la mise en œuvre des recommandations d’audit formulées suite à leurs interventions, de suivre l’état d’avancement des missions d’inspections, de prendre des décisions adéquates et de porter une appréciation sur le dispositif anti-fraude de SALAFIN

8. Comité Relation Clients

Composition

Le Comité est constitué du Directeur du Pôle Support et Opérations, du Directeur Financier et Administratif, du responsable Customer Service et du Responsable Operations financières SAV

Rôle et missions

Le Comité Relation Clients a pour mission d’évaluer le processus de traitement des réclamations, de suivre les indicateurs de traitements des réclamations et de mettre en place un plan d’action d’amélioration des process qui sont à leur origine

9. Comité RSE

Composition

Le Comité RSE est composé du Directeur du Capital Humain, du Directeur du pôle Transformation, Projets et Organisation, du Directeur Gouvernance et Planification Stratégique et du Directeur Marketing, Digital et Communication.

Ce Comité représentatif de toutes les fonctions de l'entreprise est rattaché directement au Président du Directoire

Rôle et missions

Le Comité RSE se fixe pour mission de définir le périmètre des engagements RSE de SALAFIN, conformément aux orientations du Groupe, de sensibiliser et former les collaborateurs de SALAFIN à ses engagements et actions RSE, de définir et déployer le plan d'action RSE de l'entreprise et de coordonner, piloter et mesurer les actions mises en place par l'entreprise afin d'assurer le devoir de redevabilité de l'entreprise.

LA GOUVERNANCE DE LA RSE

Le pilotage et suivi des engagements RSE de l'établissement est assuré par un Comité RSE interne. Ce Comité représentatif de toutes les fonctions de l'entreprise est rattaché directement au Président du Directoire.

Il se fixe pour mission de :

- Définir le périmètre des engagements RSE de SALAFIN, conformément aux orientations du Groupe ;
- De sensibiliser et former les collaborateurs de SALAFIN à ses engagements et actions RSE ;
- De définir et déployer le plan d'action RSE de l'entreprise ;
- De coordonner, piloter et mesurer les actions mises en place par l'entreprise afin d'assurer le devoir de redevabilité de l'entreprise.

Le Comité RSE se compose du Directeur Capital Humain, du Directeur en charge du Pôle Transformation Projets et Organisation, du Directeur Gouvernance et Projets Stratégiques, du Directeur Marketing Digital et Communication et des Responsables de l'Audit Interne et du Contrôle interne.

LA RSE AU SEIN DE SALAFIN

SALAFIN, tout comme le groupe auquel elle appartient, est consciente de l'importance des engagements sociaux et de l'alignement avec les meilleures pratiques du secteur. Dans ce contexte, SALAFIN s'est inscrit dans la lignée d'engagement de Bank Of Africa BMCE Group en adoptant les principes de la Charte de Responsabilité Sociétale du Groupe qui définit les engagements qui guident le modèle de croissance et les pratiques d'un groupe engagé. Elle s'articule autour des axes stratégiques suivants :

- 1. Respecter l'éthique des affaires et les intérêts de nos clients, et ceci à travers :**
 - La Lutte contre toute forme de corruption, fraude et pratique anti-compétitive ;
 - La prévention et la lutte contre toute forme de complicité dans le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;
 - La veille à la sécurité de l'information et à la protection des données personnelles ;
 - L'offre d'un service clientèle de qualité en leur fournissant des informations sincères, exactes et complètes ;
 - La satisfaction des besoins de nos clients en traitant leurs réclamations avec diligence ;
 - L'assistance à nos clients en difficulté en veillant à la prévention des situations de surendettement ;
 - L'adoption d'une démarche d'achats responsables.
- 2. Promouvoir la finance durable en :**
 - Prenant en compte les risques environnementaux, sociaux et de gouvernance dans nos activités de financement ;
 - Favorisant les financements à impact positif et l'entrepreneuriat ;
 - Soutenant la croissance des TPE-PME ;
 - Favorisant l'inclusion financière ;
 - Développant l'investissement socialement responsable.
- 3. Être un employeur responsable à l'écoute de nos collaborateurs et accompagnant leur développement et ceci via :**
 - La promotion de la diversité ;
 - La favorisation de l'égalité des chances de nos collaborateurs ;
 - Le développement des compétences à travers une gestion de carrière proactive dynamique ;
 - L'accompagnement des transformations, des évolutions de métiers et de la mobilité au sein de l'entreprise ;
 - La prévention des risques liés à la santé et à la sécurité au travail ;
 - La favorisation du bien-être et de la qualité de vie des collaborateurs ;
 - Le respect de la liberté syndicale, du droit de négociation collective ;
 - L'encouragement au dialogue social.
- 4. Être diligent dans l'exercice de la gouvernance et la gestion des risques en :**
 - Fournissant des informations fiables et complètes au Conseil d'Administration et aux différents comités spécialisés ;
 - Veillant à une indépendance des administrateurs ;
 - Mettant en place des dispositifs d'identification et de gestion des risques ;
 - Fournissant des données sincères, complètes et certifiées à nos partenaires sur les marchés de capitaux ;

- Respectant le droit des actionnaires ;
- 5. Protéger l'environnement en :**
 - Atténuant l'empreinte environnementale liée à nos activités quotidiennes ;
 - Encourageant la construction durable ;
 - Développant la culture et le comportement durable.
- 6. Agir dans l'intérêt des communautés et soutenir le dialogue avec nos parties prenantes et ceci à travers :**
 - La promotion de l'éducation financière et le soutien de la micro finance ;
 - La favorisation de l'accès à l'éducation pour tous ;
 - L'inclusion financière ;
 - Le respect des droits de l'Homme dans nos décisions de financement ;
 - L'adoption d'une stratégie de mécénat soutenant la culture, le sport, les actions sociales et solidaires et l'environnement ;
 - La construction d'un dialogue permanent avec nos parties prenantes pour contribuer à l'atteinte des objectifs de Développement Durable.

Les parties prenantes de SALAFIN

La performance de SALAFIN est étroitement liée aux liens que l'entreprise construit avec ses parties prenantes stratégiques. SALAFIN adresse sa responsabilité aux parties prenantes suivantes et s'engage à renforcer l'écoute et le dialogue pour mieux appréhender les réponses à leurs attentes.

1- Collaborateurs :

Attentes :

- Bonnes conditions de travail
- Promotion de la diversité et de l'inclusion
- Formation et développement des compétences
- Politique de rémunération engageante
- Non-discrimination
- Dialogue social et négociation collective

Modalités de dialogue :

- Communication interne
- Entretiens individuels annuels

2- Clients :

Attentes :

- Accompagnement tout au long de la relation
- Solutions de financement souples et responsables
- Protection des emprunteurs
- Qualité du service client
- Protection des données personnelles

Modalités de dialogue :

- Agences SALAFIN
- Enquêtes de satisfaction
- Outils digitaux

3- Actionnaires :

Attentes :

- Performance financière

- Transparence et efficience
- Accès à une information transparente, fiable et pertinente
- Alignement sur les axes d'engagement RSE

Modalités de dialogue :

- Communication régulière aux actionnaires
- Conseil de Surveillance

4- Fournisseurs et partenaires :

Attentes :

- Relations contractuelles pérennes
- Accès à de nouveaux marchés
- Transparence sur les conditions et modalités de sélection
- Relation durable et de bonne qualité
- Rémunération équitable
- Traitement équitable et adapté

Modalités de dialogue :

- Outils digitaux

5- Autorités de contrôle / régulateurs :

Attentes :

- Conformité aux lois et règlements
- Respect des lois et des règles du secteur

Modalités de dialogue :

- Communication financière

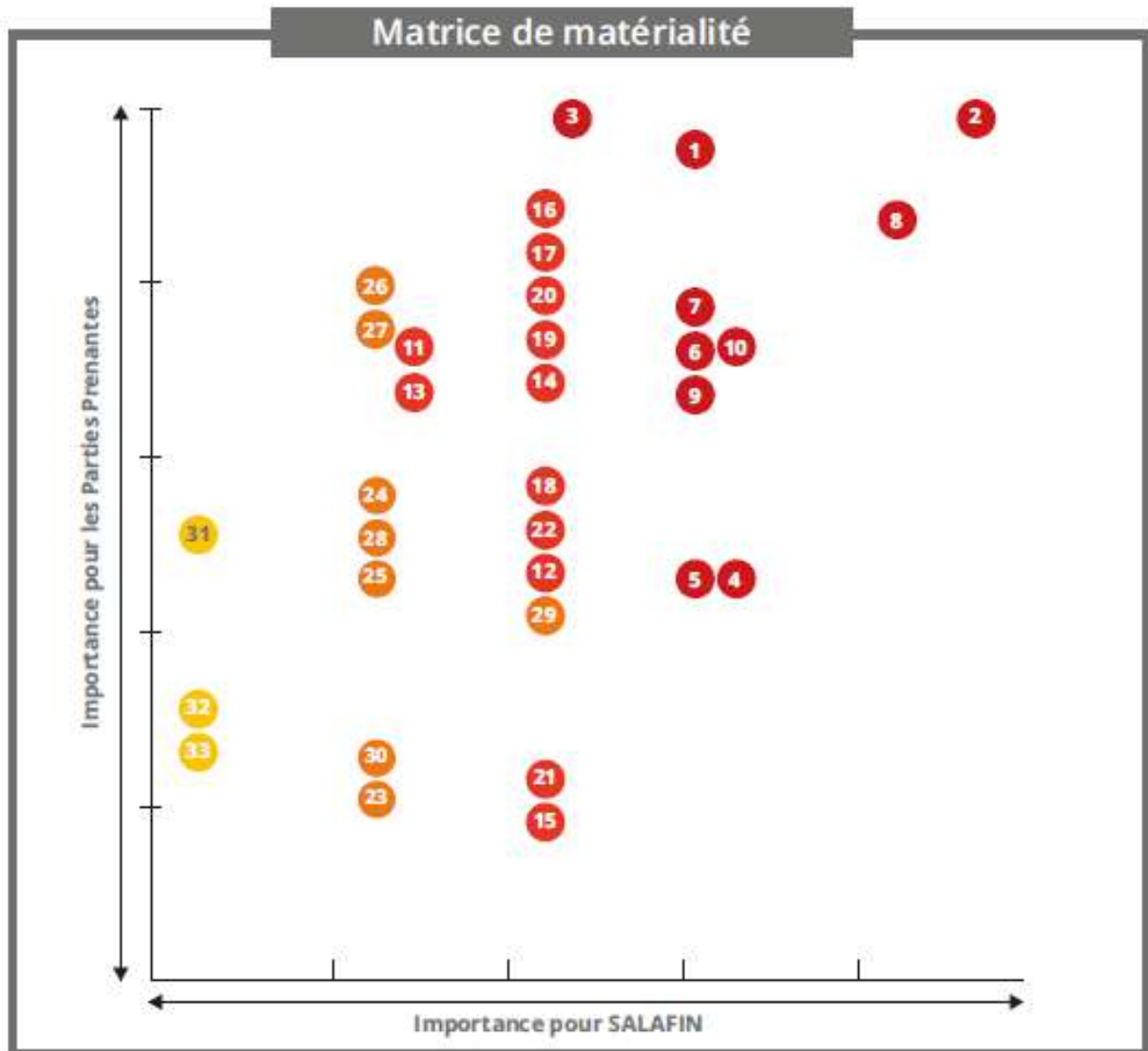
Les enjeux prioritaires

Pour définir ses enjeux prioritaires, SALAFIN a eu recours à une expertise externe qui s'est appuyée sur la norme Iso26000 ainsi que sur la charte RSE de Bank Of Africa, actionnaire principal. Les différents audits et autoévaluations RSE de SALAFIN ont également servis à cette fin.

Les enjeux ont ainsi été priorisés en fonction des attentes des parties prenantes telles qu'elles sont apparues suite à l'analyse documentaire effectuée par le partenaire externe et en fonction des enjeux RSE propres au secteur financier.

Tenant compte de l'état de l'activité durant la crise sanitaire, SALAFIN a utilisé les mêmes évaluations pour définir les enjeux prioritaires, et a reporté la consultation effective de ses parties prenantes stratégiques prévue initialement en 2020.

Importance et répartition des enjeux



Enjeux critiques		Enjeux majeurs		Enjeux modérés		Enjeux mineurs	
1	Application du principe de redevabilité	11	Principe, vision et valeurs	23	Devoir de vigilance	31	Droits économiques, sociaux et culturels
2	Respect des lois	12	Approche stratégique et objectifs : planification de l'intégration et de la RS	24	Santé et sécurité au travail	32	La prévention de la pollution

3	Discrimination et groupes vulnérables	13	Déploiement de la RS	25	Développement du capital humain	33	Implication auprès des communautés
4	Emploi et relations employeur - employé	14	Surveillance des performances	26	Promotion de la RSE dans la chaîne de valeurs		
5	Conditions de travail et protection sociale	15	Amélioration de l'organisation	27	Consommation durable		
6	Lutte contre la corruption	16	Relations avec les parties prenantes	28	Création d'emplois et développement des compétences		
7	Concurrence loyale	17	Situation présentant un risque pour les droits de l'Homme	29	Création de richesses et revenus		
8	Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'information et de contrat	18	Principes fondamentaux et droits au travail	30	Investissement dans la société		
9	Service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs	19	L'utilisation durable des ressources				
10	Protection des données et de la vie privée des consommateurs	20	Education et sensibilisation				
		21	Education et culture				
		22	Développement des technologies et accès à la technologie				

L'éthique des affaires et le projet LAB/FT

Dans le cadre de ses missions et activités, SALAFIN veille quotidiennement au respect des lois et des principes déontologiques. L'intégrité et la gestion des risques s'inscrivent au cœur de chacune des démarches de l'entreprise. En veillant au respect de ces règles, SALAFIN remplit ses obligations envers ses actionnaires, et contribue à accroître la confiance dont elle jouit auprès de ses clients, collaborateurs, fournisseurs et des autorités de régulation.

Au sein de SALAFIN, la conformité couvre les sujets suivants :

- La lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme
- La prévention contre la corruption et la fraude
- Le respect des embargos financiers
- Le respect de la déontologie et de l'éthique professionnelle

- La prévention des conflits d'intérêt
- La protection des données à caractère personnel et la maîtrise des risques de non-conformité relatifs aux nouveaux produits/activités

SALAFIN s'est principalement concentré ces deux dernières années sur la Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme à travers son projet LAB/FT, entamé par le Pôle Transformations, Projets et Organisation. Le projet vise la mise à niveau du dispositif LAB/FT déjà disponible au sein de SALAFIN, et ceci à travers les axes de déploiement suivants :

- La mise à niveau du corpus normatif, que ce soit en termes de procédures, de règles de gestion ou de politiques ;
- Le renforcement des obligations de vigilance à l'entrée de relation à travers la mise à niveau du dispositif de connaissance de la clientèle et l'identification des bénéficiaires effectifs ;
- Le filtrage de l'ensemble de la base de données selon les standards de Bank Of Africa BMCE Group ;
- Le profilage à priori et à postériori en utilisant l'approche de classification par les risques ;
- L'instauration de dispositifs complémentaires tels que ; la cartographie des risques de non-conformité, le processus de veille réglementaire et la validation des nouveaux produits et activités ;
- La définition de l'organisation Compliance et de son périmètre d'intervention.

Le projet LAB/FT rentre dans le cadre de la communication transparente et proactive avec le régulateur à travers l'identification de correspondants déclarés et connectés au système de l'Union de Traitement du Renseignement Financier.

SALAFIN a également adopté l'approche de contrôle basée sur les risques en réalisant une formation à 340 collaborateurs afin de les sensibiliser aux différentes thématiques liées à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Dans un premier lieu, la formation a été organisée pour les personnes ayant un contact proche et/ou direct avec les clients, et organisera un deuxième cycle pour les collaborateurs n'ayant pas pu participer au premier.

Dans le cadre de la mise en place des dispositions de la loi LAB/FT, SALAFIN a ouvert le chantier relatif à la déclaration des soupçons et d'échange d'informations avec l'ANRF (ex UTRF). Les volets ouverts dans le cadre de ce projet ont concerné l'ensemble des aspects fonctionnels et organisationnels. Dans ce cadre, le Département Organisation a mis en place de la procédure relative à la déclaration de soupçons et d'échange d'informations avec l'ANRF (ex UTRF).

Le contrôle interne et la Conformité

La politique de conformité de SALAFIN s'inscrit dans le cadre réglementaire qui régit les établissements de crédit, notamment les Circulaire 4/W/2014 relative au Contrôle Interne, 1/W/2014 relative à la Gouvernance, 4/W/2017 relative au plan de redressement de crise interne, 5/W/2018 fixant les modalités de fonctionnement du comité chargé du processus d'identification et gestion des risques et 4/W/2018 relative aux conditions et modalités de fonctionnement du comité d'audit chargé d'assurer la surveillance et l'évaluation de la mise en œuvre des dispositifs du contrôle interne. Elle s'inspire également des dispositions internationales en matière de conformité telles qu'énoncées par le Comité de Bâle et le GAFI.

4 principes d'action guident l'approche conformité de SALAFIN :

- La responsabilité individuelle
- L'exhaustivité
- L'indépendance
- La règle du « mieux disant » déontologique

La politique de conformité de SALAFIN répond aux besoins suivants :

- Assurer la conformité aux lois, réglementations, règles et normes professionnelles qui régissent les activités bancaires et financières
- Favoriser la rigueur sur le plan de conduite générale et du respect des règles déontologiques et d'éthique professionnelle
- Garantir la loyauté à l'égard des clients
- Contribuer à l'intégrité dans le cadre de la commercialisation de produits financiers ;
- Prévenir du risque de réputation et des risques de sanctions pénales, administratives et disciplinaires dans les domaines de son ressort

La fonction Compliance, chargée d'accompagner la déclinaison de la politique conformité et d'assurer la coordination de la gestion du risque de non-conformité au sein de l'entité, assure également un rôle de coordination et de conseil avec les autres fonctions faisant partie de leur propre périmètre de responsabilité.

Afin d'assurer l'intégration de la conformité dans les différents processus et comportements, SALAFIN veille à la mise en place de programmes de formation et de sensibilisation au bénéfice des collaborateurs sur l'importance de la fonction et sur les procédures de contrôle de la conformité relatives aux opérations qu'ils effectuent.

Le code déontologique

En matière de déontologie, le code déontologique constitue le socle de l'éthique professionnelle de SALAFIN.

Ce code, mis à jour une première fois en 2016 pour être établi conformément à la circulaire n°01/05 relative aux règles déontologiques devant encadrer l'information au sein des sociétés cotées aux fins d'une protection de l'épargne investie en valeurs mobilières, et au bon fonctionnement du marché financier. Il a été mis à jour en 2020 pour acter la nomination du nouveau responsable de la déontologie, M. Mohammed OUDGHIRI, Directeur Gouvernance et Projets Stratégiques.

Le code est applicable aux dirigeants de SALAFIN, membres du Comité de Direction, à toutes personnes participant habituellement au processus d'établissement des comptes de la société. Le code institue également les principes fondamentaux devant régir le comportement des personnes externes bénéficiant d'informations privilégiées concernant SALAFIN à l'occasion de l'exercice de leur profession ou de leur fonction.

Le code prévoit des actions de sensibilisation aux règles déontologiques prévues au moins une fois par an. Elles visent à s'assurer que les principes déontologiques sont convenablement assimilés par les personnes initiées et que les règles applicables auxdits principes continuent à être adaptées à l'activité et à l'organisation de SALAFIN.

La sécurité de l'information

La politique de sécurité des systèmes d'information regroupe les investissements de SALAFIN pour garantir la sécurité des opérations et la protection des données de ses clients. Elle englobe les mesures à respecter pour assurer la sécurité des systèmes d'information, notamment en ce qui concerne la sécurité informatique liée aux collaborateurs, à la gestion des actifs, au contrôle d'accès, à la sécurité physique et environnementale, la sécurité liée à l'exploitation, la sécurité liée aux communications, la relation avec les fournisseurs et la gestion de la continuité de l'information.

La gestion de la sécurité des systèmes d'information au sein de SALAFIN est placée sous la gouvernance du Comité de sécurité, du directeur du Pôle Organisation et Développement et du Responsable de la sécurité des systèmes d'information.

Soucieuse d'assurer la sécurité des systèmes d'information, SALAFIN met en place des séances de sensibilisation au profit des collaborateurs sur différentes thématiques.

Les collaborateurs de SALAFIN ayant également accès à des informations évaluées confidentielles ou à caractère personnel selon les dispositifs de la loi 09-08, doivent obligatoirement signer un engagement de confidentialité énumérant leurs obligations, et ceci qu'il s'agisse d'une première embauche ou d'une promotion.

Les contrats avec les différents intervenants qui interagissent avec le système d'information de SALAFIN doivent également déterminer leurs responsabilités envers l'Organisation en matière de sécurité de l'information.

Plan de Continuité d'Activité (PCA)

Plan de Continuité Informatique

- Un test PCI a été réalisé en 2021, dont les caractéristiques sont ci-après :

Objectif du test	Tester la solution de back up pour l'actif abritant les applications Majestic, Jobflow & Collect dans des conditions de sinistre.
Périmètre du test	L'actif Majestic en mode <i>stand-alone</i> . Les interconnexions avec les autres applications seront testées progressivement. Plusieurs cas de figure testés (<i>Produits, Circuits, Délégations</i>)
Contributeurs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les équipes EAI & ORUS ▪ Agence Zénith ▪ Engagements ▪ Recouvrement ▪ Equipe RO & PCA
Résultats de test	Le test s'est déroulé avec succès.

PCA Sanitaire (Covid-19)

- **L'organisation du travail** : SALAFIN a maintenu une organisation de travail adaptée au contexte sanitaire et en ajustant de manière continue la répartition entre télétravail et présentiel tenant compte de l'évolution de la situation pandémique du pays.
- **Le maintien des mesures sanitaires** : l'établissement a maintenu les mesures sanitaires afin de limiter les cas de contamination tels que : la distribution des gels désinfectants et des masques protecteurs à l'ensemble des collaborateurs, la condamnation de plusieurs bureaux afin d'assurer la distance minimale entre les collaborateurs en présentiel et les actions de communication et de sensibilisation sur le respect des normes sanitaires.

Politique et Charte Achats Responsables

Courant l'année 2021, SALAFIN a participé à plusieurs ateliers de travail visant l'implémentation de bonnes pratiques achats responsables visant à :

- Mieux comprendre les engagements de SALAFIN dans les achats responsables à l'instar de ce qui est mentionné dans la charte RSE Groupe ;
- Connaître la démarche à adopter dans l'engagement des achats responsables afin de faire progresser l'évaluation de SALAFIN dans le cadre de la charte RSE Groupe ou d'agences de notation extra-financière ;
- Partager les exemples liés à la démarche d'achats responsables au sein d'autres filiales du groupe ;
- Elaborer un plan d'action de progrès sur la démarche d'achats responsables au niveau de SALAFIN.

La démarche de mise en place d'une politique achats responsables au sein de SALAFIN s'est reposée sur trois blocs fondamentaux :

- i. S'engager sur une politique achats responsables et charte fournisseurs responsables :
Dans ce contexte, SALAFIN a ainsi formalisé sa politique achats responsables et élaboré une charte achats responsables.
- ii. Prioriser les risques RSE par famille d'achats tout en ciblant les familles ayant de grands volumes d'achats :
SALAFIN a donc élaboré la cartographie des risques RSE par famille d'achats tout en les classant en fonction des volumes d'achats
- iii. Développer le panel fournisseurs RSE en procédant à la sensibilisation des fournisseurs quant à la responsabilité sociale et sociétale.

SALAFIN a ainsi formalisé une politique achats responsables ayant pour objectif de renforcer la prise en considération des enjeux de la responsabilité sociale et environnementale dans les décisions d'achat.

La charte achats responsables a également été élaborée, en parallèle, afin d'engager les fournisseurs signataires à mettre en place une démarche de progrès dans leurs relations et de promouvoir les bonnes pratiques en matière de responsabilité sociale et environnementale. La charte permet de garantir un travail commun, entre SALAFIN et ses fournisseurs, et un partage des mêmes principes en matière de règles de bonne conduite et de comportement professionnel responsable dans un cadre de confiance réciproque entre les deux parties.

Une relation client responsable

L'approche client de SALAFIN

Les clients de SALAFIN sont une partie prenante importante, dont la satisfaction est une priorité. Des valeurs fortes guident la relation avec les clients et permettent de répondre à leurs attentes :

- Engagement : éthique et professionnalisme sont des notions fondatrices qui animent le quotidien des collaborateurs SALAFIN et qui les poussent à être aux côtés des clients à chaque étape de leurs projets.
- Audace : Une dynamique permanente pour sortir des sentiers battus grâce à la volonté de surpassement qui guident les équipes pour toujours proposer des solutions de financement novatrices et une qualité de service zéro défaut.
- Service client : proposer la meilleure prestation de service à la clientèle et aux partenaires en garantissant transparence et efficacité à chaque sollicitation, de la première consultation au dernier remboursement

La satisfaction client

SALAFIN a toujours mis le client au centre de ses préoccupations. Dès 2018, un programme d'excellence relation est lancé et représente un axe de développement stratégique de l'entreprise.

La dernière étude d'envergure a été menée en 2017 pour faire le point sur la satisfaction des clients sur l'ensemble des parcours, de la demande d'informations à la clôture d'un dossier de crédit. Le cabinet LSM-CSA a donc mené une étude objective et selon les standards internationaux.

422 clients se sont prononcés sur les différentes étapes des parcours d'informations, de souscription et d'après-vente proposés par SALAFIN. Un échantillon représentatif qui a permis de mener une enquête en profondeur sur les attentes des clients (existants et potentiels) et la qualité de service de l'entreprise.

Les excellents résultats obtenus ont permis de consolider les bases opérationnelles actuelles de SALAFIN, et d'asseoir sa stratégie de redéploiement : 92% des clients sont satisfaits de l'expérience SALAFIN, et 80% recommandent SALAFIN à leurs proches.

SALAFIN a également réalisé une étude de satisfaction sur les différentes étapes du processus d'achat. Cette étude organisée par le cabinet LSM-CSA s'est effectuée sur un échantillon représentatif de 522 personnes clients et non clients SALAFIN.

Les principaux indicateurs de la satisfaction clients

- L'offre produit : 90% de nos clients trouvent l'offre de produits adaptées à leurs besoins, et 92% des clients professionnels jugent les offres adaptées à leurs besoins
- Le service en agence : 96% de nos clients sont satisfaits de la qualité de l'accueil en agence, et 95% des clients questionnés sont satisfaits de l'écoute et de la compréhension de leurs besoins
 - Information et communication : 91% de nos clients sont satisfaits de la qualité de traitement de leurs demandes durant tout leur cycle de crédit chez SALAFIN, et 86% trouvent que les informations fournies pendant la phase de demande du crédit sont claires et fiables

- La phase d’octroi et de mise en place du crédit : 80% des clients sont satisfaits de nos conditions de financement, et 91% de nos clients jugent l’expérience d’octroi de crédit simple et efficace
- La qualité du service après-vente : 91% des clients sont satisfaits de nos délais de réponse à leurs demandes, et 91% des clients jugent la relation client SALAFIN souple
- La qualité du service au niveau du CRC : 89% des clients jugent nos délais de traitements satisfaisants, et 92% des clients sont satisfaits de la disponibilité et de l’écoute des interlocuteurs

La digitalisation des services

SALAFIN a pris toute la mesure de l’apport d’une mutation digitale pour créer de la valeur pour ses clients et a démarré ainsi en avril 2016 une réflexion pour structurer sa transition numérique. SALAFIN a mené une démarche participative interne, impliquant l’équipe dirigeante et les top managers afin d’identifier les enjeux stratégiques et les mises à niveau nécessaires à ce programme de transformation. Depuis, des ateliers de construction ont permis de concevoir et formaliser avec les managers les chantiers pour faire correspondre la vision et les réalités du terrain. Enfin, un travail de consolidation des projets a permis de structurer une feuille de route à court et moyen terme.

Le programme de transformation digitale de SALAFIN s’articule autour de quatre principaux axes et vient accompagner les enjeux stratégiques de la société. L’expérience client digitale est incontestablement un des piliers de la mutation entreprise par SALAFIN. La multiplicité et l’interactivité des canaux impose aujourd’hui et plus que jamais de repenser en continue, les parcours digitaux de la souscription, du service après-vente et de la fidélisation et de tendre vers une omnicanalité de ses points de contact pour satisfaire les nouveaux modes de consommation de nos prospects, clients et partenaires prescripteurs. Cette nouvelle expérience digitale doit lever les freins des déplacements, des barrières géographiques, de la disponibilité, clarté et transparence de l’information, de la personnalisation et de la réactivité. Elle doit apporter une extensibilité des solutions, qui s’adaptent aux besoins — et non plus l’inverse.

En Février 2018, SALAFIN a procédé au lancement de ses nouvelles interfaces web et mobile destinées aux prospects et clients afin de simplifier leur parcours d’informations, de souscription et de gestion de leurs crédits en cours.

L’espace www.salafin.com englobe à la fois un espace dédié à ses offres et produits, un espace authentifié pour les clients ainsi qu’un espace institutionnel.

L’espace produits comprend des fonctionnalités comme la simulation, la souscription, le scoring en ligne et le suivi des dossiers. L’espace dédié aux clients SALAFIN permet la consultation et la gestion des dossiers de crédit pour les clients particuliers et entreprises. Et enfin, un troisième espace dédié au contenu institutionnel pour accéder aux informations financières ainsi qu’à l’espace de recrutement.

Le nouveau site www.salafin.com est programmé pour être responsive, c’est-à-dire que son affichage s’adapte au terminal de l’utilisateur qu’il soit fixe ou mobile. De plus, SALAFIN a fait le choix de proposer à ses clients, une application mobile « Self care » leur permettant plus de confort d’utilisation lors des consultations de gestion de leurs crédits. Cette application est disponible sur les App stores iOS et Android.

D’autres réalisations concernent le lancement de la présence digitale de SALAFIN sur des plateformes comme Facebook & LinkedIn, l’enrôlement des partenaires dans la plateforme PFP (plateforme digitale

mise à disposition des partenaires) et le lancement de nouveaux canaux de la relation client (tchat online, Callback).

Toutes les actions décrites plus haut continuent d'évoluer au service du client, pour lui offrir plus d'autonomie et de simplicité d'usage. L'équipe digitale travaille en continue sur les évolutions des fonctionnalités et l'optimisation des parcours.

Environnement

L'engagement de SALAFIN visant à la protection de l'environnement consiste à identifier les domaines prioritaires en impacts directs sur lesquels elle peut agir :

- Consommation électrique
- Déchets
- Consommation de papier
- Consommation d'eau
- Transport

Dans ce cadre, SALAFIN entamera, courant 2022, une 1^{ère} étape dans la mise en œuvre de sa stratégie en faveur de la protection de l'environnement grâce à l'établissement d'une cartographie des sites et agences, leurs évaluations, puis la programmation de leurs adoptions de 10 bonnes pratiques. Ces dernières permettront de réduire l'impact environnemental direct de ces sites sur l'environnement. La finalité est leur généralisation au fur et à mesure des interventions et des aménagements éventuels.

Par ailleurs, avec l'évolution de la crise sanitaire au Maroc, SALAFIN a graduellement assuré le télétravail pour une grande partie de ses collaborateurs, action qui a permis la réduction de la consommation l'énergie au sein du siège et l'accélération de l'adoption de nouvelles méthodes de travail qui sont axés sur la digitalisation de l'ensemble des interactions entre les équipes. Cette approche a ainsi permis la réduction de la consommation du papier et autres consommables au sein des sites de SALAFIN.

Afin de garantir une omnicanalité à l'ensemble des clients, cette approche a également été accompagnée de l'accélération de la digitalisation du parcours d'octroi de crédit du moment d'établissement de la demande jusqu'à la signature de l'Offre Préalable de Crédit, qui elle seule, nécessitera le déplacement de la personne à un point de vente SALAFIN.

Enfin, dans le cadre du déploiement du futur plan d'action RSE de SALAFIN, il est prévu une campagne de communication interne visant à sensibiliser le capital humain de l'entreprise aux éco-gestes et au comportement éco citoyen.

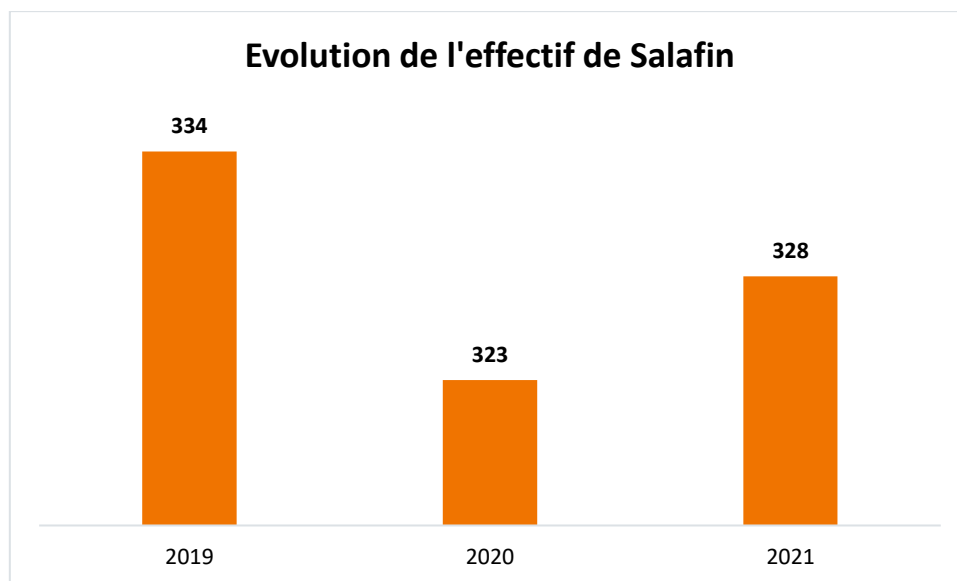
SALAFIN, employeur responsable

SALAFIN inscrit sa politique Ressources humaines au service du développement, de la valorisation de son capital humain et de la performance globale de l'entreprise. Cette ambition s'exprime au travers des principes fondamentaux et engagements forts dans toutes les démarches liées au recrutement, à la gestion des carrières, la formation et à la rémunération.

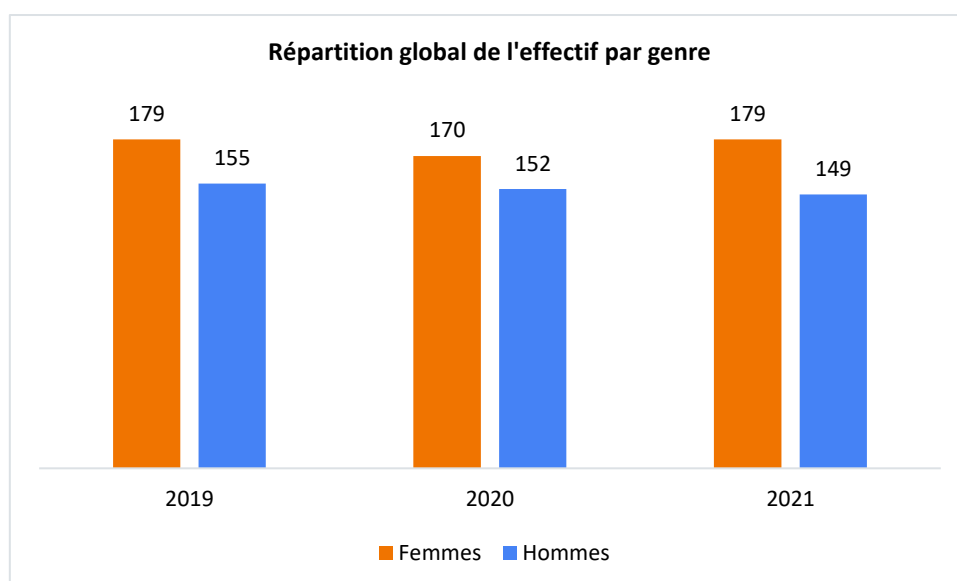
L'emploi au sein de SALAFIN

À fin 2021, SALAFIN compte 328 collaborateurs. L'effectif d'ORUS services, filiale à 100% de SALAFIN chargée de son activité informatique s'établit à 26 collaborateurs.

L'effectif global de SALAFIN se répartit comme suit sur les trois derniers exercices :



Répartition de l'effectif total par nature du contrat de travail	2019	2020	2021
ANAPEC	1	0	0
CDD	6	9	11
CDI	327	312	316
OCC		1	1



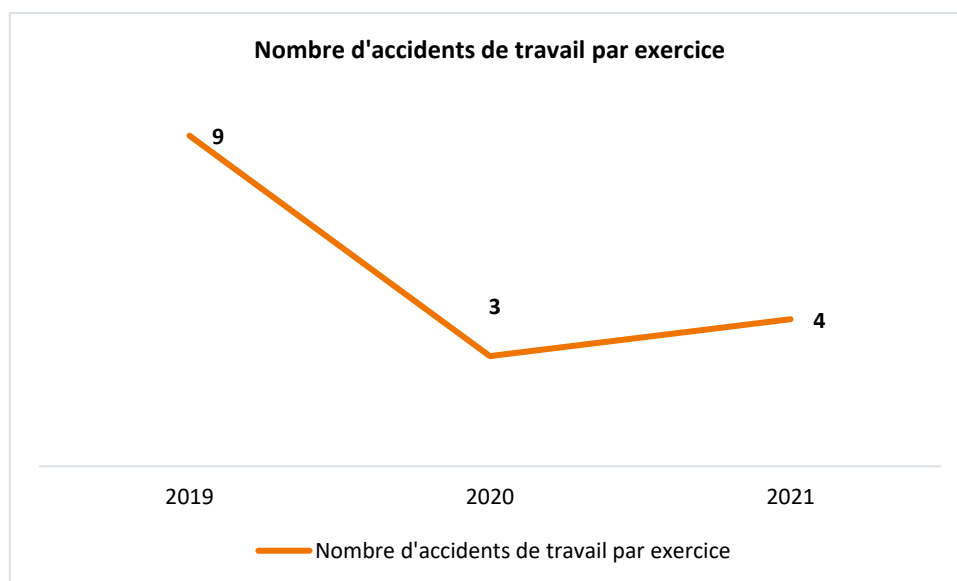
Répartition de l'effectif par catégorie professionnelle, déclinée par genre									
	2019			2020			2021		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Cadres moyens	37	45	82	33	45	78	38	57	95
Cadres supérieurs	13	15	28	14	14	28	9	4	13
Directeurs	4	1	5	6	1	7	8	2	10
Employés	101	118	219	99	110	209	94	116	210
Total	155	179	334	152	170	322	149	179	328

Répartition de l'effectif par branche d'activité			
	2019	2020	2021
Pôle Commercial et Marketing	132	133	91
Pôle Curatif	87	37	67
Pôle Financier et Administratif	75	117	46
Pôle Organisation et Développement	10	11	16
Pôle Risk Management	12	9	0
Pôle Risque de Crédit	0	2	6
Présidence	18	14	24
Pôle Support et Opérations	0	0	78

La responsabilité d'employeur de SALAFIN se traduit également par les mesures prises favorisant l'écoute continue de ses collaborateurs, notamment en matière de dialogue social.

En 2019 et 2020, 5 délégués du personnel ont été désignés. En 2021, les élections des délégués du personnel ont eu lieu, 6 personnes ont été élues pour représenter le personnel de Salafin. Sur les trois derniers exercices, aucune grève n'a été organisée par les collaborateurs, et un litige social a été enregistré au sein de Salafin.

SALAFIN accorde également une importance au bien être, à la santé et sécurité de ses employés.



Le recrutement et l'intégration

SALAFIN adopte une démarche de recrutement proactive. Elle veille à la bonne adéquation des profils recrutés en appuyant sur une connaissance fine et planifiée des besoins à combler et sur une cartographie des effectifs et des compétences existantes et nécessaires.

SALAFIN veille dans ses recrutements à l'égalité des chances dans le traitement et à la non-discrimination sur la base des critères économiques ou sociodémographiques (nationalité, origine ethnique, religion, handicap, âge, sexe...etc.).

A ce titre, SALAFIN s'attache à promouvoir la diversité et l'égalité des chances dans le traitement des candidatures de recrutement et ce à travers l'ensemble des phases de recrutement (recherche, sélection, embauche, intégration, ...).

SALAFIN s'engage envers les jeunes diplômés et œuvre pour leur faciliter l'accès au premier emploi, principalement à travers sa politique envers les stagiaires.

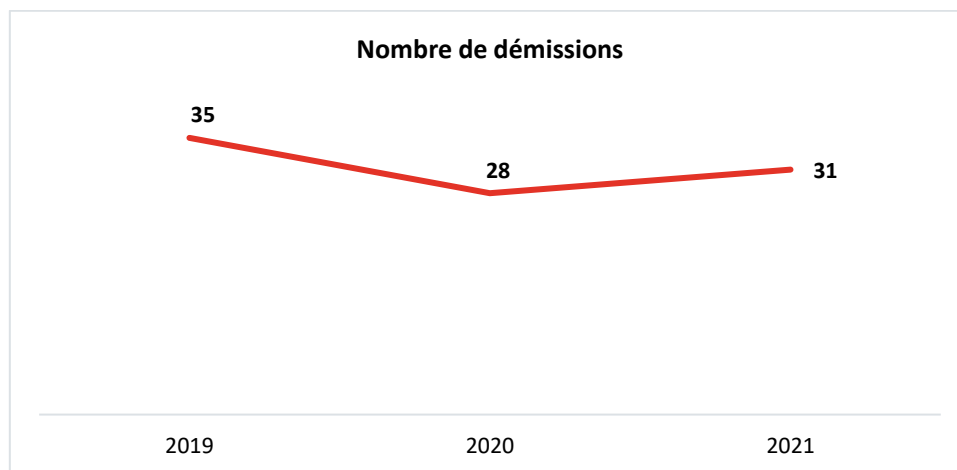
Pareillement, le Capital Humain s'appuie sur des outils de recrutement diversifiés : les sites de recrutement et les pages d'emploi carrière, les sites institutionnels en renvoyant vers les sites de recrutement le cas échéant, le recours aux réseaux sociaux comme support de communication pour assurer une large diffusion des annonces d'emploi, la participation à des forums de recrutement et le développement des partenariats avec des Universités et des Écoles...etc

Mouvement du personnel : recrutements et départs

Nombre de recrutements par catégorie professionnelle			
	2019	2020	2021
Cadres moyens	17	13	10
Cadres supérieurs	2	1	3
Directeurs	0	2	2
Employés	24	9	20

Evolution des recrutements par pôle d'activité			
	2019	2020	2021
Pôle Commercial et Marketing	10	14	8
Pôle Curatif	13	1	3
Pôle Financier et Administratif	8	0	0
Pôle Organisation et Développement	6	4	4
Pôle Risk Management (Risque de Crédit)		2	2
Présidence	6	4	5
Pôle Support et Opérations			14

En ce qui concerne les départs des employés, aucun licenciement n'a été effectué en 2019 et 2020, toutefois, un licenciement a eu lieu en 2021.



La gestion des carrières

La politique de gestion de carrière a pour objectifs d'assurer l'adéquation des projets professionnels individuels avec les besoins de SALAFIN, d'anticiper l'évolution des métiers et des besoins, de développer et accompagner l'employabilité des collaborateurs et d'identifier les talents et veiller à leur accompagnement.

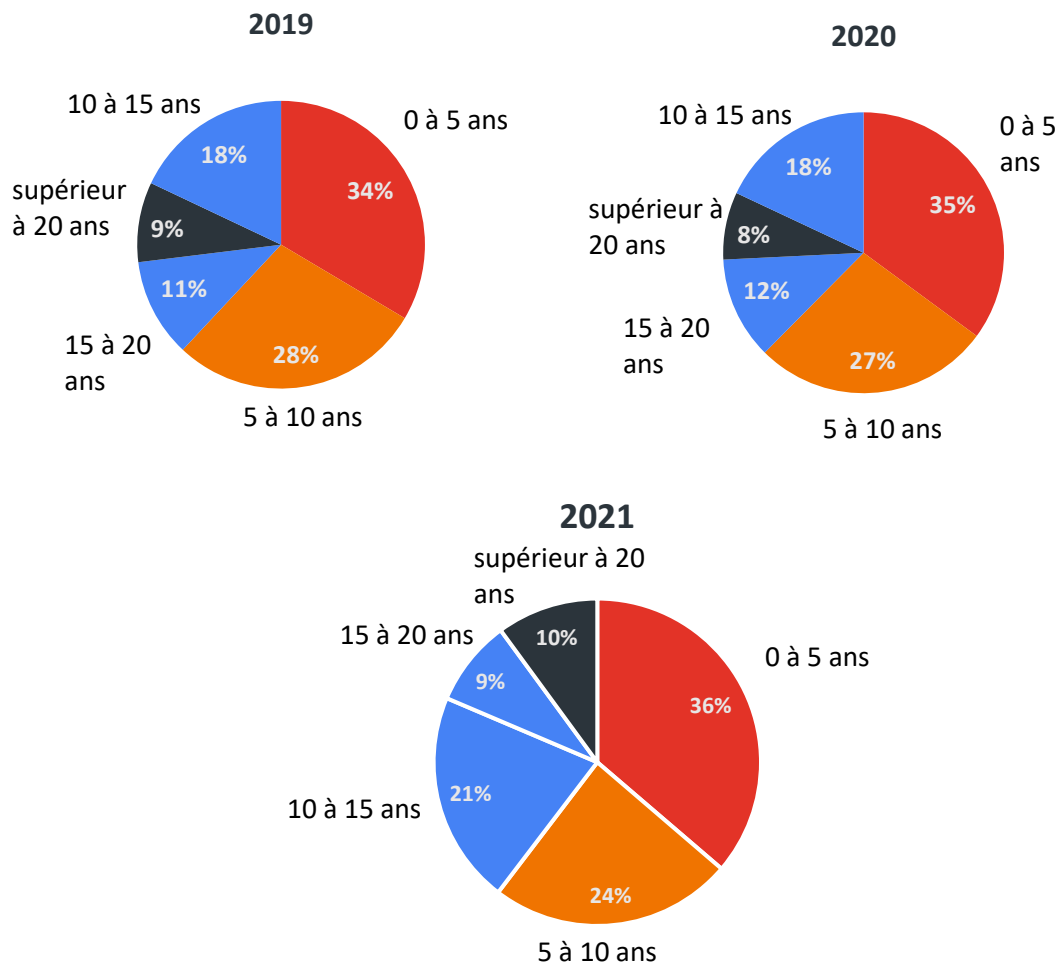
Le dispositif de gestion des carrières adopté au sein de SALAFIN veille à l'égalité des chances dans le traitement et à la non-discrimination des collaborateurs pour des critères économiques ou sociodémographiques (nationalité, origine ethnique, religion, handicap, âge, sexe...etc.). Il s'appuie sur des critères objectifs liés à la compétence et à la performance des collaborateurs.

Les opportunités d'évolution verticales et horizontales et les postes à pourvoir dans les différents métiers et géographies doivent être publiés de manière ouverte et transparente, à l'exception des postes sensibles et cas spécifiques.

La politique de gestion des carrières est soutenue par un dispositif d'évaluation efficace et objectif. L'évaluation professionnelle est un moment clé du cycle de gestion des carrières permettant de s'arrêter sur le projet professionnel du collaborateur et formaliser clairement ses aspirations et ses possibilités d'évolution.

L'accompagnement des évolutions de carrières met l'accent sur la fidélisation des talents et sur des programmes de formation personnalisés, afin d'assurer l'adéquation entre le profil du candidat, ses aspirations professionnels et les besoins de SALAFIN.

Répartition de l'effectif par ancienneté



Une grande priorité est également accordée à la mobilité interne au sein de SALAFIN afin de répondre aux besoins en matière de ressources et aux besoins de développement des collaborateurs, en favorisant la promotion interne notamment dans les postes de Management.

En 2021, 34 mouvements ont été enregistrés au sein de SALAFIN, traduisant un changement de métier ou de poste dans le cadre de la mobilité.

Evolution des mobilités géographiques et fonctionnelles

	2019	2020	2021
Géographique	3	2	3
Fonctionnelle	19	15	29
Total	22	17	34

La formation et le développement des compétences

SALAFIN accorde une attention particulière à la formation, élément essentiel au développement et maintien des collaborateurs. La société veille à ce que tout collaborateur permanent, quel que soit son niveau hiérarchique, son parcours académique, sa fonction, son ancienneté, son genre, etc., ait accès à un cycle de formation, en cohérence avec les conditions et les objectifs fixés.

Les plans de formation mis en place s'appuient sur des besoins de formation concrets, en réponse à l'évolution des métiers et des collaborateurs.

La formation s'effectue par plusieurs moyens : la formation à distance sur le poste de travail, l'accès à l'encadrement et l'apprentissage avec le manager, le partage de l'expérience, des réussites et des préoccupations avec les collègues, l'autoformation et la curiosité vis-à-vis des situations de gestion au quotidien et les nouvelles missions confiées.

Nombre de collaborateurs formés			
	2019	2020	2021
Nombre de collaborateurs formés	56	289	318
% effectif formé	17%	90%	96%

Taux de contribution à la formation			
	2019	2020	2021
Budget Formation	218 550	67 750	133 504
Masse salariale	63 936 024	61 869 740	64 693 566
% Budget / Masse salariale	0,34%	0,11%	0,21%

Formations	Nombre de collaborateurs
Anglais professionnel	3
Excel 2016 : du débutant à l'expert	5
Hacker son leadership	10
JavaScript - Les bases du langage	1
Les clés pour développer son intelligence émotionnelle	3
Les nouveaux espaces de travail numérique / Office 365 Package	1
Maîtriser les fondamentaux de la relation client	20
Négociez avec brio !	18
Office 365 L'environnement de travail collaboratif	1
PowerPoint 2016 : du débutant à l'expert	6
Rédigez des mails plus efficaces !	31
Lutte Anti-Blanchiment et Financement de Terrorisme	340

La politique générale de rémunération

Afin d'attirer et fidéliser les meilleurs talents, SALAFIN propose à ses collaborateurs un système de rémunération compétitif et attractif.

Le dispositif de rémunération se base sur des principes de transparence et d'équité. Il veille également à l'égalité des chances dans le traitement et à la non-discrimination lors de tous les actes liés à la rémunération des collaborateurs.

SALAFIN veille régulièrement à la compétitivité de son dispositif de rémunération avec le marché local.

Les rémunérations sont déterminées de manière à éviter la mise en place d'incitations qui pourraient entraîner des situations de conflits d'intérêts entre les collaborateurs et les clients externes ou le non-respect des règles de bonne conduite.

Note méthodologique

La mesure de la performance extra-financière de SALAFIN s'appuie sur une série d'indicateurs formalisés en vue de rendre compte de la démarche ESG aux différentes parties prenantes de l'entreprise.

- Périmètre de reporting : Les données extra-financières concernant les indicateurs sociaux, sociétaux, et environnementaux couvrent l'ensemble des activités de SALAFIN sauf lorsque des exceptions sont explicitement mentionnées.
- Période de reporting : L'ensemble des indicateurs contenus dans le présent rapport couvrent les activités de SALAFIN pour la période allant du 1er janvier au 31 décembre de chaque année. Dans le cas où certaines données concernent une période de reporting différente de l'année calendaire, cela est précisé dans le corps du rapport.
- Référentiel du reporting : Les indicateurs suivis au sein de SALAFIN sont en conformité avec la norme ISO 26000 en termes de pertinence pour le secteur d'activité et la spécificité de ses activités et opérations.
- Modalités de reporting : Les informations et indicateurs nécessaires à l'élaboration de ce rapport ont été collectés et communiqués par les différentes entités de SALAFIN et ont été consolidés par le Comité RSE. Les indicateurs communiqués dans ce rapport proviennent d'informations déjà pilotées par les différentes fonctions de l'entreprise. Le rapport a été validé par les membres du Comité RSE et communiqué au Président du Directoire avant sa publication.

RAPPORTS DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

1. Etat des honoraires versés aux Commissaires Aux Comptes

	CAC 1 (*)						CAC 2 (*)						Total
	Montant/Année			Pourcentage/Année			Montant/Année			Pourcentage/Année			
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	
Commissariat aux comptes, certification, examen des comptes individuels et consolidés	180 000	180 000	180 000	50%	50%	50%	180 000	180 000	180 000	50%	50%	50%	1 080 000
Emetteur													0
Filiales													0
Autres diligences et prestations directement liées à la mission du Commissaire aux Comptes													0
Emetteur													0
Filiales													0
Sous-total	180 000	180 000	180 000	50%	50%	50%	180 000	180 000	180 000	50%	50%	50%	1 080 000
Autres prestations rendues													0
Autres													0
Sous-total	0	0	0	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0
Total Général	180 000	180 000	180 000	50%	50%	50%	180 000	180 000	180 000	50%	50%	50%	1 080 000

(*) Les exercices 2019, 2020 et 2021 ont été contrôlés par Finaliance et Mazars Audit et Conseil



FINALIANCE
12 Rue Reamur
Quartier des hôpitaux Casablanca
Maroc

mazars

101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca
Maroc

SALAFIN S.A.

Rapport Général des Commissaires aux Comptes

Exercice du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021



FINALIANCE
12 Rue Reamur
Quartier des hôpitaux Casablanca
Maroc

mazars

101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca
Maroc

Aux actionnaires de la société
SALAFIN S.A
Zenith Millenium, Immeuble 8, Sidi Maarouf
CASABLANCA

Rapport Général des commissaires aux comptes Exercice du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021

Audit des états de synthèse

Opinion

Conformément à la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous avons effectué l'audit des états de synthèse ci-joints de la société SALAFIN S.A, qui comprennent le bilan au 31 décembre 2021, le compte de produits et charges, l'état des soldes de gestion, le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date ainsi que les états des informations complémentaires (ETIC) relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2021. Ces états de synthèse font ressortir un montant des capitaux propres et assimilés de 954.844 KMAD dont un bénéfice net de 84.728 KMAD.

Ces états ont été arrêtés par le Directoire en date du 29 Mars 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 la société SALAFIN S.A au 31 décembre 2021 conformément au référentiel comptable en vigueur 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 société SALAFIN S.A 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.

Observation

La société a reçu en date du 21 Septembre 2020 un avis de vérification de la part de l'administration fiscale portant sur l'impôt sur les sociétés, l'impôt sur les revenus et la taxe sur la valeur ajoutée au titre des exercices 2017 et 2018.

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



FINALIANCE
12 Rue Reamur
Quartier des hôpitaux Casablanca
Maroc

mazars

101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca
Maroc

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	Notre réponse
<p>Les crédits à la clientèle et les immobilisations données en LOA sont porteurs d'un risque de crédit qui expose SALAFIN à une perte potentielle si les clients ou les contreparties s'avèrent incapables de faire face à leurs engagements financiers. SALAFIN constitue des provisions destinées à couvrir ce risque.</p> <p>Ces provisions sont déterminées en application des principes du Plan Comptable des Etablissements de Crédit (PCEC) et notamment selon les dispositions de la circulaire 19/G/2002 de Bank Al Maghrib relative à la classification des créances et à leur couverture par les provisions, qui présente les critères à minima.</p> <p>L'évaluation des provisions en couverture des engagements sur la clientèle requiert :</p> <ul style="list-style-type: none">- L'identification des engagements en souffrances sensibles ;- L'évaluation du montant des provisions en fonction des différentes catégories de classification des créances. <p>Par ailleurs, au 31 décembre 2021, en sus des règles issues de la circulaire de Bank-Al-Maghrib, SALAFIN a également constitué une provision prospective en anticipation de pertes attendues liées aux impacts de la crise Covid-19.</p> <p>Les informations concernant les règles de classification et de provisionnement des créances sont présentées dans l'état « Principales méthodes d'évaluation appliquées » et l'état « Provisions » de l'Etat des Informations Complémentaires (ETIC).</p> <p>Au 31 décembre 2021, l'encours des créances à la clientèle et les immobilisations nettes données en LOA s'élèvent respectivement à 2.415 MMAD et 1.283 MMAD. Le montant total des provisions constituées selon les règles de la circulaire 19/G/2002 de Bank-Al-Maghrib s'élève à 888 MMAD.</p> <p>Nous avons considéré que l'appréciation du risque de crédit relatif aux créances sur la clientèle et aux immobilisations données en LOA ainsi que l'évaluation des provisions y afférentes constituaient un point clé de l'audit, ces éléments présentant des montants significatifs et faisant appel pour certains aspects au jugement et aux estimations de la direction.</p>	<p>Nous avons examiné le dispositif de contrôle interne mis en place par SALAFIN et testé les contrôles clés que nous avons jugés clés pour notre audit, relatifs à la classification des créances et à l'évaluation des provisions y afférentes.</p> <p>Sur les aspects de classification et de provisionnement des créances, nos travaux d'audit ont notamment consisté à :</p> <ul style="list-style-type: none">- Etudier la conformité au PCEC et notamment à la circulaire 19/G/2002 de Bank Al Maghrib des principes mis en œuvre par la société ; en termes de règles de déclassement et de provisionnement ;- Prendre connaissance et apprécier la démarche retenue pour l'estimation de la provision prospective constituée en anticipation de pertes attendues liées aux impacts de la crise Covid-19 ;- Tester le calcul des provisions pour créances en souffrance en application des règles mises en place.



FINALIANCE
12 Rue Reamur
Quartier des hôpitaux Casablanca
Maroc

mazars

101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca
Maroc

Responsabilité de la Direction et des responsables de la Gouvernance pour les états de synthèse

La Direction est responsable de l'établissement et de la présentation sincère de ces états de synthèse, conformément au référentiel comptable admis au Maroc. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en place et le suivi d'un contrôle interne relatif à l'établissement et la présentation des états de synthèse ne comportant pas d'anomalies significatives, que celle-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 société à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider la 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 société.

Responsabilité de l'Auditeur pour 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 professionnelles permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états de synthèse prennent en se fondant sur ceux-ci.

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

- Nous identifions et évaluons les risques que les états de synthèse comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- Nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la société ;
- Nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la Direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière ;
- Nous concluons quant au caractère approprié de l'utilisation par la Direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la société à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes



FINALIANCE
12 Rue Reamur
Quartier des hôpitaux Casablanca
Maroc

mazars

101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca
Maroc

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 société 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.

Vérifications et informations spécifiques

Nous avons procédé également aux vérifications spécifiques prévues par la loi et nous 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 société.

Casablanca, le 30 Mars 2022

Les Commissaires aux Comptes

FINALIANCE

FINALIANCE SARI
Rue Reamur Q des Hôpitaux
Bât. Jeddallah 1^{er} Etage 2
20000 Casablanca Anfa

Abderrafi EL MAATAOUI

Associé

MAZARS AUDIT ET CONSEIL

MAZARS AUDIT ET CONSEIL
101, Boulevard Abdelmoumen
20360 Casablanca
Tél. : 05 22 42 34 25
Fax : 05 22 42 34 00

Taha FERDAOUS

Associé



FINALIANCE
12 Rue Reaumur
Quartier des Hôpitaux Casablanca
Maroc

mazars

Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
20 360 Casablanca
Maroc

SALAFIN S.A

**RAPPORT SPECIAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES
POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DECEMBRE 2021**



FINALIANCE
12 Rue Reaumur
Quartier des Hôpitaux Casablanca
Maroc

mazars

Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
20 360 Casablanca
Maroc

Aux Actionnaires de la société
SALAFIN S.A.
Zenith Millenium, Immeuble 8, Sidi Maarouf
CASABLANCA.

RAPPORT SPECIAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES EXERCICE DU 1ER JANVIER AU 31 DECEMBRE 2021

En notre qualité de commissaire aux comptes de votre société, nous vous présentons notre rapport sur les conventions réglementées conformément aux dispositions des articles 95 à 97 de la loi 17-95 telle que modifiée et complétée par les lois 20-05 et 78-12.

Il nous appartient de vous présenter les caractéristiques et les modalités essentielles des conventions dont nous avons été avisées par le président du Conseil d'Administration 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 oeuvre 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 2021

Le Président du Directoire de la société ne nous a donné avis d'aucune convention conclue au cours de l'exercice clos au 31 décembre 2021.

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

2-1 Conventions entre SALAFIN et SAHAM Assurance (Et ses filiales concernées)

2.1-1 Convention Cadre de Coopération Commerciale :

- Date de la convention : 26/01/2018.
- Nature de la convention : la convention consiste à mettre en place les principes directeurs sur lesquels des accords commerciaux entre les deux entités sont établis.
- Personnes / actionnaires intéressés : SAHAM Assurance.

2.1-2 Convention de distribution de produit :

- Date de la convention : 26/01/2018.
- Nature de la convention : cette convention consiste à permettre, à travers l'exploitation du réseau de SAHAM Assurance, la distribution des solutions de financement et de crédit de SALAFIN.
- Personnes / actionnaires intéressés : SAHAM Assurance.
- L'année 2021 n'a pas enregistré de flux significatifs liés à cette activité.

2.1-3 Convention de recouvrement :

- Date de la convention : 26/01/2018.



FINALIANCE
12 Rue Reaumur
Quartier des Hôpitaux Casablanca
Maroc

mazars

Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
20 360 Casablanca
Maroc

- Nature de la convention : Cette convention porte sur des services de recouvrement assuré par SALAFIN pour le compte de SAHAM Assurance contre une commission de recouvrement de 16.5% HT sur la base des encaissements réalisés, en plus d'autres types de commissions, par nature de prestation, liées à cette activité
- Personnes / actionnaires intéressés : SAHAM Assurance.
- Le montant facturé par SALAFIN à SAHAM Assurance au titre de cette convention se chiffre à 176 KMAD au 31/12/2021.

2-2 Conventions entre SALAFIN et sa filiale ORUS SERVICES

2-2-1 Mise à disposition de locaux :

- Nature de la convention : la société SALAFIN met à la disposition de sa filiale ORUS Services un local au sein de son siège social.
- Produits comptabilisés au titre de l'exercice 2021 : 168 KMAD.

2-2-2 Prestations de services :

- Nature de la convention : la société SALAFIN bénéficie de prestations de services de la part de sa filiale ORUS Services en matière de maintenance des applications et du matériel informatique de SALAFIN.
- Montants comptabilisés en 2021 : 6 444 KMAD (dont 4 315 KMAD en développement et 2 129 KMAD en maintenance).

2-2-3 Convention entre SALAFIN et ORUS Services portant sur les Projets du Groupe BOA

- Date de la convention : 24/05/2012.
- Nature de la convention : en prolongement des conventions signées entre SALAFIN et BOA, SALAFIN et ORUS Services ont conclu un accord qui gère les facturations réciproques entre SALAFIN et ORUS en liaison avec les projets BOA précités.
- Pour l'exercice 2021, le montant total de la facturation de ORUS Services à SALAFIN au titre de cette contribution, comptabilisé en charges se chiffre à 0 KMAD.
- Le montant total de la facturation de SALAFIN à ORUS SA au titre de cette contribution se chiffre à 1 900 KMAD.

2-2-4 Convention entre BOA et ORUS Services portant sur les Projets du Groupe BOA

- Date de la convention : 24/05/2012.
- Nature de la convention : en prolongement des conventions signées entre SALAFIN et BOA, ORUS Services a conclu un accord avec le groupe BOA en vue d'assurer la maintenance du système d'information mis en place pour le compte de BOA et ses filiales.
- Le montant total de la facturation au titre de 2021 se chiffre à 3 138 KMAD.

2-3 Conventions entre SALAFIN et BANK OF AFRICA (BOA)

- Date de la convention : 24/05/2012.
- Nature de la convention : Il s'agit de deux conventions dans le cadre du développement des synergies au sein des filiales du Groupe BMCE Bank.
 - La première porte sur la mise en place d'une plateforme de financement automobile (système d'information, procédures, formation, ...) au sein de l'ensemble des filiales du Groupe BOA.



- La deuxième porte sur la mise en place d'une plateforme de recouvrement (système d'information, procédures, formation, ...) au sein de l'ensemble des filiales du Groupe BOA.
- Le montant total de la facturation en 2021 s'élève à 675 KMAD, respectivement 450 KMAD pour la première convention (plateforme de financement automobile) et 0 KMAD pour la deuxième convention (plateforme de recouvrement).

2-4 Conventions entre SALAFIN et BMCE BANK

2-4-1 Convention de distribution entre BMCE BANK et SALAFIN

- Date de la convention : 01/12/2006
- Personnes / actionnaires intéressés : BMCE BANK.
- Nature de la convention : Elle porte sur la distribution des crédits SALAFIN sur le réseau de BMCE Bank. Elle prévoit les modalités de facturation suivantes :
 - Au profit de BMCE BANK
 - Rétrocession de marge à hauteur de 20% des produits d'intérêts, générés par les encours moyens sains.
 - Rétrocession de marge à hauteur de 80% des produits d'intérêts, générés par les encours moyens des créances classées en risque opérationnel (RO) en compte dans les livres de SALAFIN
 - Commissions de vente de 0,5 à 1 % selon la nature du produit.
 - Au profit de SALAFIN, la refacturation des éléments ci-dessous au titre des encours moyens des créances classées en risque opérationnel en compte dans les livres de SALAFIN à la date d'arrêt :
 - Refacturation de 20% des produits d'intérêts.
 - Refacturation des charges de financement.
 - Refacturation des commissions de ventes.
 - Refacturation des dotations aux provisions pour dépréciation des comptes clients nettes de reprises.

Suite à l'accord bipartite entre SALAFIN et BMCE BANK donnant lieu à la cession des créances faisant l'objet de RO, à partir du quatrième trimestre 2009, les éléments énumérés ci-dessus ne sont plus facturés par SALAFIN à BMCE BANK en raison de la cession de créance.

- Les rémunérations versées par SALAFIN à BMCE Bank au titre de l'exercice 2021 se présentent comme suit :

Eléments	KMAD
Rétrocession de Marge sur Encours Sain (20%)	11 206
Rétrocession de Marge sur Encours en R.O (80%)	-
Commissions ventes	2 482
TOTAL	13 688

2-4-2 Avenant de la Convention de distribution entre BMCE BANK et SALAFIN

- Date de la convention : entrée en vigueur à partir du 01/07/2011.
- Personnes / actionnaires intéressés : BMCE BANK.



FINALIANCE
12 Rue Reaumur
Quartier des Hôpitaux Casablanca
Maroc

mazars

Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
20 360 Casablanca
Maroc

- Nature de la convention : L'avenant en question :
 - Précise que les crédits à la consommation seront cogérés par les deux entités BMCE BANK et SALAFIN ;
 - Et définit la répartition des revenus d'intérêts entre les deux entités selon la règle suivante :
 - 80% des revenus reviennent à l'entité qui porte les encours dans son bilan
 - Le reliquat, soit 20%, reviennent à la deuxième entité.
- En vertu de cet avenant, SALAFIN a facturé à BMCE BANK un montant total HT de 68 845 KMAD correspondant à 20% des revenus d'intérêts des crédits distribués par BMCE BANK et portés dans ses livres à compter du 01/07/2011.

2-4-3 Convention relative à la plateforme de recouvrement entre BMCE BANK et SALAFIN

- Date de la convention : 15/09/2008
- Nature de la convention : BMCE BANK confie à SALAFIN le recouvrement des créances impayées sur ses clients particuliers « Clientèle de masse ».
- Le montant facturé par SALAFIN à BMCE BANK au titre de cette convention se chiffre à 24 475 KMAD au 31/12/2021

2-5 Convention entre SALAFIN et ORUS Assurances

- Nature de la convention : ORUS Assurances est agent général de la compagnie d'assurance RMA. SALAFIN met à la disposition de sa filiale ORUS Assurances les locaux, le système d'information, les procédures de gestion, le recouvrement des impayés et d'autres fonctions supports moyennant la facturation des éléments suivants :
 - Frais de gestion support – Forfait Hors taxe (HT) : 180 KMAD
 - Commission unitaire HT de gestion de la facturation et du prélèvement bancaire : 25 Dirhams par prélèvement.
 - Commission de gestion du recouvrement des impayés 16% HT.
- Au titre de l'exercice 2021, la facturation HT de SALAFIN à ORUS Assurances a totalisé 780 KMAD.

Casablanca, le 12 Avril 2022

Les Commissaires aux comptes

FINALIANCE

FINALIANCE SARI
Rue Reaumur Q des Hôpitaux
Mar. Jeddah 1^e Etage 2
20260 Casablanca Anfa

Abderrafi EL MAATAOUI

Associé

Mazars Audit et Conseil

MAZARS AUDIT ET CONSEIL
101, Boulevard Abdelmoumen
20360 Casablanca
Tel. : 05 22 42 34 25
Fax : 05 22 42 34 00

Taha FERDAOUS

Associé