

# La convention annuelle SPTF 2016: Notes du deuxième jour plénier

---

## Bilan du secteur de la microfinance au Maroc en matière de performance sociale (1er Juin 2016)

Cette session vise à apporter un éclairage sur l'expérience Marocaine en matière de responsabilité sociale et de protection des clients ainsi que les défis à relever et les leviers à actionner pour faire face aux enjeux majeures de l'inclusion financière.

*Intervenants: M. Aziz Alouane et M. Az El Arab Alami Ouazzani , [Centre Mohammed VI](#); Mme Farah Abdelkarim, [JAIDA](#); M. Mohammed El Mazouri, [FNAM](#)*

---

### **Intervention de M. Mohammed El Mazouri**

Plusieurs points ont été abordés pour présenter le secteur de la microfinance au Maroc et quelques initiatives dans la promotion de la finance responsable.

- **Présentation du secteur de la microfinance** : Croissance globale continue avec une maîtrise du portefeuille à risque ; passage du microcrédit à la microfinance grâce à la diversification des offres de produits (micro assurance, transfert d'argent, cartes monétiques....) ; le rapport de global microscope qui analyse le niveau d'engagement des pays en matière d'inclusion financière place le Maroc à la 14<sup>ième</sup> en 2015; Une étude réalisée par la banque mondiale montre que le taux de satisfaction des clients en microfinance est supérieur à celui des banques classiques ;
- **Bon ciblage géographique** : La microfinance est présente dans les zones mal desservies ;
- **Plusieurs initiatives de protection des clients, gestion de l'environnement**: refonte des processus et mise en place d'une centrale des risques ; des chantiers en cours pour la certification des institutions de microfinance ; des contrats de prêts et autres rédigés en arabe et plus de temps laisser au client pour comprendre les clauses; le secteur pratique une tarification responsable selon une étude du MIX ; il existe une Loi sur la confidentialité des données ; des formations données au personnel des institutions financières (IF) sur les questions environnementales pour une meilleure gestion des risques environnementaux;
- **Apport de la SPTF dans le secteur de la microfinance** : l'organisation de la conférence annuelle de la SPTF au Maroc a été un élément accélérateur pour la réalisation de plusieurs projets en cours. La SPTF a introduit un grand niveau de formalisme, de rigueur et une démarche mieux structurée en matière de management.

### **Intervention de M. Az El Arab Alami Ouazzani**

- **Présentation du Centre Mohammed VI**
  - Créé par instruction royale avec les parties prenantes et reconnu comme Association d'utilité publique ;

- Inauguration du centre en 2007 qui est doté de bonnes infrastructures (centre de conférence, formation, documentation....) ;
- Mission : accompagnement et soutien aux Associations de Microcrédit (AMC) et leurs clients (appui à la commercialisation des produits) y compris les ex-détenus à travers la formation, le développement de services et la mise en place de l'observatoire de la microfinance ;
- **Principales réalisations du Centre**
  - Signature d'une convention de partenariat avec les organisations à orientation sociale
  - Accompagnement des institutions et des Micro entrepreneurs à travers plusieurs formations (éducation financière, protection des clients (17035 clients formés depuis la création...)
  - Institution du prix national du micro entrepreneur depuis 2012 (annuel)
  - Développement d'outils (base de données virtuelles et physiques, plate forme d'échanges...)
- **Projet encours :**
  - Ouverture d'un espace commerciale des produits des Micro entreprises solidaires ;
  - Formation des formateurs en éducation financière, formation des évaluateurs smart,
  - Organisation d'une table ronde sur l'éducation financière...

### **Intervention de Mme Farah Abdelkarim**

#### ***Présentation de JAIDA***

- Forme Juridique : Société Anonyme agréée comme une société de financement
- Mission : offrir aux Associations de microcrédit Marocaines un service d'accompagnement et un programme de développement socio-économique basé surtout sur l'assistance technique.
- Encours de prêt : 90 millions d'euro

#### **Principale réalisation**

- Renforcement du rôle de JAIDA dans le secteur de la microfinance
- Réalisation des actions en relations avec les acteurs clés ou outils de gestion de la performance sociale (GPS) - CERISE, SMART CAMPAIGN, MIMOSA...
- Appui au secteur pour une prise de conscience sur les pratiques environnementales et sociales
- Organisation d'ateliers bilatéraux sur la GPS et appui à l'élaboration de plan d'actions GPS
- Consolidation des données sociales dans l'industrie de la microfinance avec le SPI4
- Intégration de la fonction de GSP dans l'organigramme des AMC

#### **Projet en cours**

- Harmoniser les pratiques et généraliser la GPS dans le secteur
- Intégrer les exigences de GPS dans les conventions avec les partenaires