

RAPPORT D'ACTIVITÉ — 2018



التجاري وفا بنك
Attijariwafa bank

www.attijariwafabank.com

RAPPORT D'ACTIVITÉ

—
2018



التجاري وفا بنك
Attijariwafa bank



Regard sur l'avenir

L'année 2018 a été une année riche en actions pour le groupe Attijariwafa bank, marquée par des progrès stratégiques qui nous donnent confiance en l'avenir.

En 2018, le groupe Attijariwafa bank a confirmé son dynamisme avec des signes très encourageants pour le futur. En ligne avec la croissance des marchés, nous avons renforcé notre leadership. Les remarquables résultats du Groupe montrent que notre plan stratégique « Energies 2020 », qui consiste d'abord à nous adapter aux changements constants de notre monde digital, porte ses fruits.

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Construire aujourd'hui la banque de demain

Notre transformation digitale se poursuit à grande vitesse. Nous préparons le Groupe pour l'avenir avec le développement de nouvelles technologies puissantes, telles que la réalité augmentée et l'intelligence artificielle... Demain, l'enjeu de la banque sera de digitaliser encore plus le parcours client pour le rendre pleinement omnicanal. Nous y travaillons déjà.

Nous saisissons les opportunités d'un nouveau modèle relationnel pour améliorer l'expérience-client, à travers de nouvelles approches commerciales et managériales. Nous oeuvrons également à accroître l'agilité de nos équipes et de nos organisations pour être toujours plus rapides et plus réactifs sur un marché concurrentiel.

Mutualiser les forces pour réinventer nos métiers

Demain, c'est toute l'expérience-client qui sera amenée à changer. Et c'est là que notre capacité d'innovation entre en jeu pour devancer les nouveaux usages de nos clients et nous y adapter au travers de nos produits et services. Nous continuons à considérer l'innovation en mode ouvert, en travaillant via l'open innovation à la fois avec notre écosystème interne, mais aussi en capitalisant sur de nouvelles approches méthodologiques et technologiques que nous apportent les startups et nos partenaires.

Demeurer le partenaire privilégié des entreprises

Nous sommes également résolus à accroître encore davantage nos efforts en termes d'accompagnement des TPME et grandes entreprises dans la réalisation de leurs projets. Le dispositif Dar Al Moukawil ne cesse de s'étendre et de s'enrichir avec de nouveaux services pour offrir un accompagnement en constante amélioration. Et nous renouvelons sans cesse notre engagement pour soutenir financièrement leur croissance au Maroc. En 2018, pas moins de 26 milliards de dirhams ont été alloués au financement des TPME.

Déployer nos savoir-faire dans nos pays de présence

Cette année nous nous sommes consacrés aussi à déployer nos savoir-faire dans nos pays de présence, notamment en Égypte où nous capitalisons sur la longue expérience et la grande expertise du Groupe pour adapter les modèles de conquête, d'équipement et de financement de la clientèle de détail (particuliers, professionnels, PME, TPE) à l'environnement égyptien. Nous y déployons des lignes métiers peu ou pas présentes.

Nous voulons également apporter aux corporates égyptiens et régionaux toute l'expertise du Groupe en matière de project finance, de conseil, de trade finance, de banque transactionnelle, de produits de risk management ainsi que l'accès au réseau africain.

Allier davantage performance et responsabilité

Le groupe Attijariwafa bank veille sans relâche à nourrir une relation de confiance solide avec l'ensemble de ses parties prenantes. Cela repose sur l'écoute, la vigilance permanente, la sincérité, la transparence, le professionnalisme et l'éthique dans les échanges. Au cœur de notre métier : l'expertise, le contrôle et la diffusion des bonnes pratiques ainsi que la garantie d'un service de qualité. C'est probablement notre plus grande fierté : être performant sur le plan financier tout en étant une entreprise citoyenne et responsable. En 2018, nous avons une fois de plus réalisé de grands progrès qui ont été reconnus par des organismes externes réputés.

Enfin, nous abordons l'avenir avec confiance et détermination. Nous entendons ainsi prendre part à la construction future du secteur bancaire africain. Et au-delà, être toujours au service d'une Afrique qui avance.

Mohamed EL KETTANI

Président Directeur Général
du groupe Attijariwafa bank

SOMMAIRE

- 04** Message du Président
- 10** Profil du Groupe
- 12** Rétrospective 2018
- 14** Gouvernance
- 16** Performances
- 18** Distinctions
- 20** Expérience-client
- 32** Transformation
- 40** Dynamique Africaine
- 50** Responsabilité
- 66** Rapport de gestion

20



Expérience-client

Demain, nous serons encore plus connectés à nos clients



40

Dynamique Africaine

Demain, nous contribuerons davantage au développement des économies



32

Transformation

Demain, nous continuerons à anticiper les évolutions



50

Responsabilité

Demain, nous créerons toujours plus de valeurs partagées

PROFIL DU GROUPE

“ Le groupe Attijariwafa bank accompagne depuis plus d'un siècle le développement économique du Maroc en jouant un rôle déterminant dans la modernisation du secteur financier. En diversifiant sans cesse ses métiers, il affirme son leadership dans tous les segments.

Le Groupe a su tout au long de son évolution, témoigner sa confiance à son environnement, confirmer son engagement au service de ses clients, et au-delà, s'impliquer fermement dans le développement social du Maroc, apportant un soutien croissant aux populations défavorisées.

Les 20 125 collaborateurs du Groupe et son réseau de 4 930 agences sont au service de plus de 9,7 millions de clients particuliers, professionnels, entreprises et institutionnels.

Attijariwafa bank confirme à travers sa signature « Croire en vous » la confiance accordée à l'ensemble de ses partenaires.

UN GROUPE PANAFRICAIN AU SERVICE DE SES CLIENTS

**Premier collecteur de
l'épargne au Maroc**

459,9 MRDS de MAD
d'épargne collectée

9,7 millions de clients
particuliers, professionnels,
entreprises & institutions
financières.

**Premier financeur
de l'économie**

305,1 MRDS de MAD
de crédits totaux distribués

20 125 collaborateurs
présents dans **25** pays

Premier réseau en Afrique

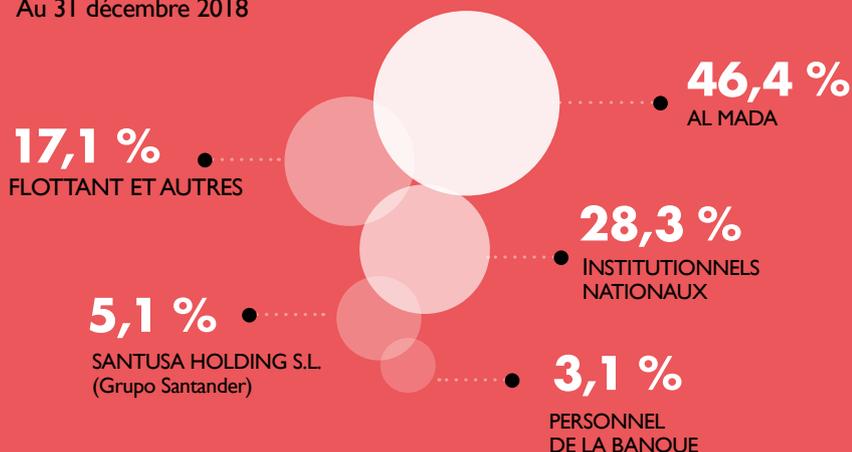
4930
AGENCES

CAPITAL

2 098 596 790 MAD

Actionnariat

Au 31 décembre 2018



UN GROUPE RESPONSABLE ET ENGAGÉ

Intégration à l'**indice RSE** de la Bourse de Casablanca

1^{re} Banque Africaine et de la région MENA
accréditée par le **Green Climate Fund**

Plus de **6 milliards** d'engagements dans les énergies renouvelables

UN GROUPE DIGITAL ET INNOVANT

Près de **450 mille** clients actifs en ligne

Plus de **7 millions** de connexions par mois

Près de **6 millions** de transactions réalisées sur le digital en 2018

RÉTROSPECTIVE

2018, UNE ANNÉE DE GRANDES AVANCÉES

Le Nouveau Modèle Relationnel

Le Nouveau Modèle Relationnel du groupe Attijariwafa bank porte des valeurs commerciales de service et de réactivité. Ainsi, le Groupe a mis en œuvre des processus fortement digitalisés et a changé de posture commerciale et managériale pour offrir à ses clients une expérience sans coutures d'un canal à l'autre : réseaux d'agences, libres-services bancaires, Centre de Relation Clientèle, banque mobile...

93 %
des clients satisfaits des services du Groupe.



Le « Plan Supply Chain Finance »

Plus qu'une simple offre, ce nouveau plan est un dispositif d'accompagnement des écosystèmes industriels complet qui vise la réduction des coûts de financement des fournisseurs et du niveau de risque financier de chaque maillon de la supply chain.

Le premier compte de paiement mobile au Maroc

Wafacash compte, depuis juillet 2018, JIBI et JIBI PRO, les premiers comptes de paiement mobile au Maroc pour respectivement les particuliers et les commerçants.



Le franc succès de la 6^e édition du FIAD

La 6^e édition du Forum International Afrique Développement placée sous la thématique « Quand l'Ouest rencontre l'Est » a remporté un franc succès avec plus de 2 000 participants provenant de 35 pays et pas moins de 5 000 rencontres d'affaires pendant 2 jours.

Attijariwafa bank intègre le nouvel indice RSE de la Bourse de Casablanca

Cet indice rassemble les 10 valeurs cotées ayant obtenu les meilleurs scores de l'agence de notation extra-financière Vigeo Eiris en termes de Responsabilité Sociétale d'Entreprise.



Believe in you 10/22

Le nouveau plan stratégique d'Attijariwafa bank Egypt

En février 2018, Attijariwafa bank Egypt a annoncé sa stratégie « Believe in You 10/22 », qui vise à positionner la banque parmi les 10 plus grandes banques avec une proposition de valeur innovante et un service client de qualité supérieure, générant une forte croissance.

L'accréditation du Fonds vert pour le climat des Nations unies

Le groupe Attijariwafa bank a obtenu l'accréditation du Fonds vert pour le climat des Nations unies, Green Climate Fund (GCF), en tant qu'intermédiaire financier pour la mise en œuvre de financements verts en Afrique. Attijariwafa bank est la première banque africaine et dans la région MENA à obtenir cette accréditation.



L'accompagnement du projet hydroélectrique de Nachtigal.

Le groupe Attijariwafa bank, à travers sa filiale SCB Cameroun, accompagne la réalisation du projet hydroélectrique de Nachtigal d'un coût global estimé à 786 milliards de FCFA. L'apport de la filiale du Groupe, SCB Cameroun, de 37 milliards de FCFA, représente à lui seul plus de 30 % du pool bancaire local. Attijariwafa bank et SCB Cameroun, tiendront par ailleurs plusieurs rôles locaux : agent de crédit, agent de sûreté et banque teneuse de compte.

L'initiative « Banque Sans Tabac »

Attijariwafa bank s'est engagée au Maroc à soutenir le programme national de lutte contre le tabac lancé par la Fondation Lalla Salma de lutte contre le cancer. Désormais, l'ensemble des sites de la banque au Maroc sont devenus non-fumeurs et l'interdiction de fumer dans les locaux a été affichée de la manière la plus visible.



GOVERNANCE

Dans le cadre de son dispositif de gouvernance, Attijariwafa bank a mis en place un ensemble de règles qui régissent le fonctionnement de son Conseil d'Administration.

Un règlement intérieur définit les missions et les modalités d'organisation et de tenue des réunions du Conseil d'Administration.

Une charte de l'administrateur regroupe les droits et obligations liés à la fonction d'Administrateur, notamment sur le plan de la confidentialité des informations, de la gestion d'intérêts et des opérations portant sur les valeurs de la banque. Constitué de 10 membres élus pour un mandat de 6 ans, le Conseil d'Administration s'est réuni 10 fois en 2018, avec un taux de participation de 72 %.

Dans le cadre des règles de bonne gouvernance, Attijariwafa bank a poursuivi en 2018 un programme de formation des membres de son Conseil d'Administration avec l'organisation de 3 séminaires.

Le système de gouvernance respecte les principes généraux du gouvernement d'entreprise et compte 5 comités spécialisés issus du Conseil d'Administration :

COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	FONCTIONS	NOMBRE DE MEMBRES	NOMBRE DE RÉUNIONS / TAUX DE PARTICIPATION EN 2018
Comité d'Audit et des Comptes Groupe	Analyse les comptes du Groupe, examine le programme d'intervention des commissaires aux comptes, s'assure de l'efficacité du contrôle des risques et des services d'audit interne et externe, veille au renforcement de l'indépendance de l'Audit interne et examine la politique de maîtrise des risques et le suivi des engagements	3 membres permanents	10 réunions/93 %
Comité des Nominations et des Rémunérations Groupe	Soumet au Conseil les propositions relatives à la nomination et aux rémunérations des dirigeants du Groupe	5 membres	2 réunions/100 %
Comité Stratégique	Chargé du pilotage et de la surveillance du Groupe, il examine, avant leur approbation par le Conseil d'Administration les décisions importantes relevant du développement stratégique du Groupe ainsi que des orientations stratégiques retenues pour le développement des principales filiales	5 membres permanents	8 réunions/98 %
Comité des Grands Risques Groupe	Statue sur la politique globale des risques et valide les grands engagements du Groupe	4 membres permanents	9 réunions/100 %
Comité Supérieur des Achats Groupe	Approuve les grands achats du Groupe	4 membres permanents	3 réunions/95 %

Le comité de Direction Générale assure la gestion opérationnelle et administrative du Groupe. Il pilote les grands projets stratégiques et prépare les questions à soumettre au Conseil d'Administration. Il réunit le Président Directeur Général et les 4 Directeurs Généraux Délégués chaque semaine.

Un Comité de Direction et de Coordination est chargé de la gestion opérationnelle. Il rassemble mensuellement 25 des principaux responsables (Directeurs Généraux Adjointes et Directeurs Exécutifs) en plus des membres du Comité de Direction Générale.

Différents comités de gestion, composés des responsables de la banque et/ou d'experts métiers, statuent dans tous les domaines d'activité avec différents niveaux de compétence selon le principe de collégialité des décisions du Groupe.

MEMBRES		COMITÉS SPÉCIALISÉS					
Administrateur	Échéance Mandat actuel (*)	Conseil d'Administration	Comité d'Audit et des Comptes Groupe	Comité des Nominations et des Rémunérations Groupe	Comité Stratégique	Comité des Grands Risques Groupe	Comité Supérieur des Achats Groupe
M. Mohamed EL KETTANI Président Directeur Général	2014 - 2020	P		M	P	M	P
M. Mounir EL MAJIDI Administrateur - Représentant SIGER	2015 - 2021	M		P			
M. Hassan OURIAGLI Administrateur - Représentant AL MADA	2017 - 2023	M		M	M	M	
M. Abdelmjid TAZLAOUI Administrateur	2017- 2023	M	M	M	M		M
M. Aymane TAUD Administrateur	2016 - 2022	M			M	M	M
M. Abed YACOUBI SOUSSANE Administrateur	2017 - 2023	M	P				
M. José REIG Administrateur	2018 - 2024	M	M	M	M	M	M
M. Aldo OLCESE SANTONJA Administrateur indépendant	2014-2020	M					
M. Manuel VARELA Administrateur - Représentant Santander	2014-2020	M					
M. Lionel ZINSOU Administrateur indépendant	2019-2025	M					

(*) Pour tous ces mandats, l'année correspond à celle de la tenue de l'Assemblée Générale statuant sur les comptes de l'exercice précédent.

P: Président

M: Membre

GOUVERNANCE

COMITÉ DE DIRECTION ET DE COORDINATION



De la gauche vert la droite

Mohamed EL KETTANI

Président Directeur Général

Boubker JAI

Directeur Général Délégué -
Pôle Banque de Financement et
d'Investissement, de Marchés des
Capitaux & Filiales Financières

Omar BOUNJOU

Directeur Général Délégué - Pôle
Banque de Détail

Ismail DOURI

Directeur Général Délégué - Pôle
Finances, Technologie et Opérations

Talal EL BELLAJ

Directeur Général Délégué - Gestion
Globale des Risques Groupe

Youssef ROUISSI

Directeur Général Adjoint - Banque
de Financement et d'Investissement
Groupe

Jamal AHIZOUNE

Directeur Général Adjoint - Banque de
Détail à l'International

Wafaâ GUESSOUS

Directeur Général Adjoint - Logistique
et Achats Groupe et Secrétaire du
Conseil

Hassan BERTAL

Directeur Général Adjoint - Région
Casablanca - Settat

Mohamed SOUSSI

Directeur Exécutif - Capital Humain
Groupe

Hassan BEDRAOUI

Directeur Général Adjoint - Direction de
la Transformation

Mouawia ESSEKELLI

Directeur Général Adjoint - Banque
Transactionnelle Groupe

Saloua BENMEHREZ

Directeur Exécutif - Communication
Groupe



Rachid EL BOUZIDI

Directeur Exécutif - Support et Moyens
Pôle Banque de Détail

Soumaya LRHEZZIOUI

Directeur Exécutif - Systèmes
d'Information Groupe

Rachid MAGANE

Directeur Exécutif - Région Tanger -
Tétouan - Al Hoceima

Karim IDRISSE KAITOUNI

Directeur Exécutif - Marché de l'Entreprise

KHALID EL KHALIFI

Directeur Exécutif - Région Fès - Meknès

Jalal BERRADY

Directeur Exécutif - Banque Privée

Saâd BENWAHOUD

Directeur Général Adjoint - Région
Rabat - Salé - Kénitra

Malika EL YOUNSI

Directeur Exécutif - Conseil Juridique
Groupe

Omar GHOMARI

Directeur Général Adjoint - Sociétés de
Financement spécialisées

Ismail EL FILALI

Directeur Exécutif - Services et
Traitements Groupe

Mohamed Karim CHRAIBI

Directeur Exécutif - Région Marrakech -
Béni Mellal - Tafilalet

Rachid KETTANI

Directeur Exécutif - Finances Groupe

Othmane BOUDHAIMI

Directeur Exécutif - Région Sud-Ouest

Bouchra BOUSSERGHINE

Directeur Exécutif - Conformité Groupe

Driss MAGHRAOUI

Directeur Exécutif - Marchés des
Particuliers & Professionnels

Younes BELABED

Directeur Exécutif - Audit Général Groupe

Tarik BERNOUSSI

Directeur Exécutif - Région Orientale

PERFORMANCES

au 31 décembre 2018

PNB **22,4** **+3,4 %**
MRDS de MAD

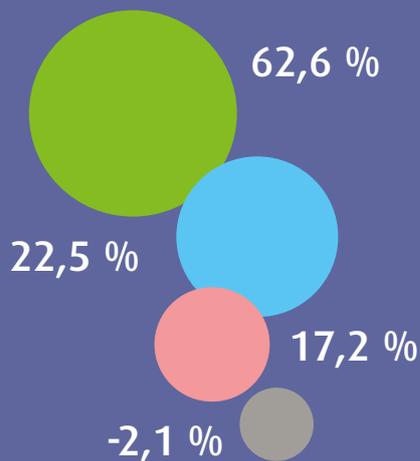
RN **6,7** **+2,3 %**
MRDS de MAD

RBE **9,9** **+4,6 %**
MRDS de MAD

RNPG **5,7** **+5,8 %**
MRDS de MAD

Structure du produit net bancaire consolidé

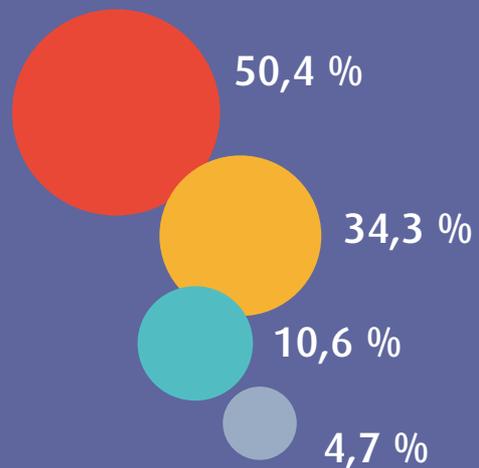
au 31 décembre 2018



- Marge d'intérêt
- Marge sur commissions
- Résultat des activités de marché
- Résultat des autres activités

Contribution au produit net bancaire consolidé par activité

au 31 décembre 2018

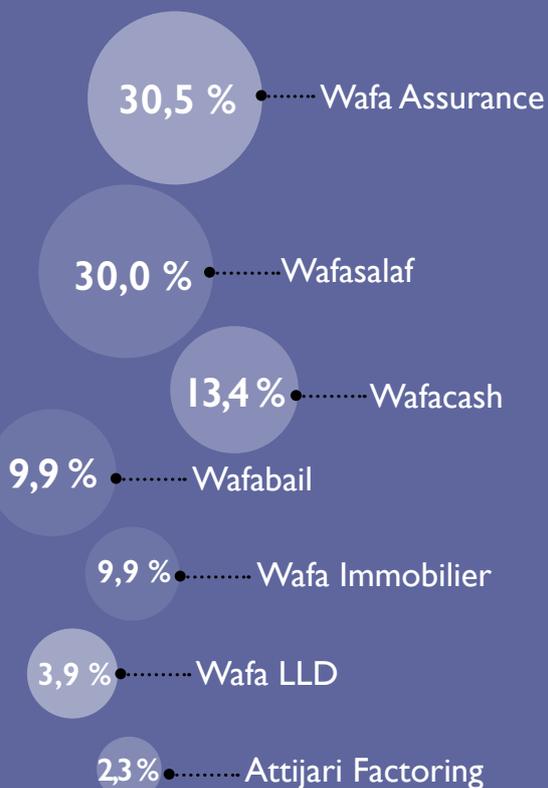


- Banque Maroc, Europe et Zone Offshore (BMET)
- Banque de Détail à l'International (BDI)
- Sociétés de Financement Spécialisées (SFS)
- Assurance

Ventilation du PNB des filiales marocaines

au 31 décembre 2018

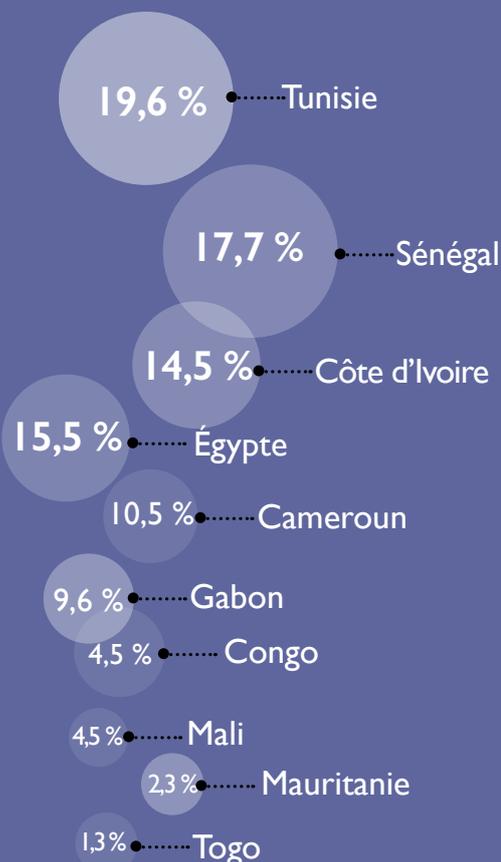
3 481,9 MDH



Ventilation du PNB des filiales africaines par pays

au 31 décembre 2018

7 813 787,5 MDH



Évolution du cours de l'action Attijariwafa bank

Attijariwafa bank vs MASI

du 31/12/2012 au 11/03/2019

1^{re} capitalisation boursière du secteur bancaire au Maroc :
95,1 milliards de dirhams au 31 décembre 2018



DISTINCTIONS



« **Meilleure banque au Maroc** », « **Meilleure banque de la TPME en Afrique** », « **Meilleure banque privée au Maroc** »
Prix attribués par le magazine anglais EUROMONEY.



« **Meilleure Banque Marocaine de l'année** », « **Meilleure Banque Privée au Maroc** », « **Best Foreign Exchange Providers** »
Prix décernés par le prestigieux magazine anglais « Global Finance ».



« **Meilleure banque de la TPME dans la région MENA** »
Prix décerné par la SFI (Société Financière Internationale).



Le groupe Attijariwafa bank a été classé par Forbes **au premier rang des banques et entreprises marocaines**, dans son classement des 2 000 plus grands groupes cotés en bourse dans le monde.



« **Mohamed EL KETTANI – Ai40 CEO of the year 2018** », « **Best Performing Ai40 company of the year 2018** ».

Trophées décernés par le groupe d'investissement international Africa Investor (AI).



« **Meilleure banque marocaine de l'année 2018** »
Prix décerné pour la 4^e année consécutive, lors de la 11^e édition de la cérémonie de remise des prix « African Banking Awards 2018 » à Londres.








« **1^{er} groupe bancaire africain** » hors Afrique du Sud
Selon le classement 2018 des 25 premières banques africaines établi par Financial Afrik, leader de l'information financière en Afrique.

« **M. Mohamed EL KETTANI, le plus panafricain des banquiers marocains** »

Le Président Directeur Général du groupe Attijariwafa bank, Monsieur Mohamed EL KETTANI, figure parmi les 100 qui transforment l'Afrique.

« **1^{re} banque d'Afrique et 6^e au niveau du Continent** »

Selon le classement des 200 premières banques africaines publié dans le hors-série spécial finance de Jeune Afrique.

« **Top Performer RSE 2018** »

Prix décerné pour la 2^e année consécutive, dans le cadre de l'évaluation annuelle des sociétés cotées dans le monde.

Attijariwafa bank a reçu le trophée « **Défis RSE Maroc 2018** » dans la catégorie « Production et Consommation Responsable » en termes de Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

Trophée « **Most Trusted Banking Brand in Morocco in 2018** » par le magazine anglais Global Brands Magazine.

Le Président Directeur Général du groupe Attijariwafa bank, Monsieur Mohamed EL KETTANI, a reçu le prix du **CEO africain de l'année** en marge de la 7^e édition de l'Africa CEO Forum.

Expérience-client



Demain
nous serons encore
plus connectés
à nos clients





DEVENIR LA BANQUE RELATIONNELLE DE RÉFÉRENCE



NOS CLIENTS SOUHAITENT UNE VÉRITABLE RELATION OMNISCANALE ET POUR CELA, IL FAUT IMAGINER DES PARCOURS FORTEMENT DIGITALISÉS ET UN CHANGEMENT DE POSTURES COMMERCIALE ET MANAGÉRIALE.



Omar BOUNJOU
Directeur Général
Délégué Pôle Banque
de Détail

Pourquoi le groupe Attijariwafa bank a-t-il eu besoin de réinventer son modèle relationnel ?

C'est avant tout l'expérience-client qui nous a animé dans cette volonté de transformation. Nous avons repensé nos métiers en partant du client et en le mettant au centre du dispositif. Ainsi, l'adaptation aux habitudes de consommation de nos clients suppose aujourd'hui de leur offrir des points de contacts variés, correspondant à leurs différents souhaits sur la manière d'interagir avec la banque.

Ils souhaitent une relation omniscanale et pour cela, il fallait des parcours fortement digitalisés et un changement de postures commerciale et managériale pour y répondre indépendamment des canaux utilisés : banque en ligne, réseaux d'agences, livres-services bancaires, Centre de Relation Clientèle, banque mobile... Il faut souligner que ce nouveau modèle relationnel est l'un des projets phares de notre plan stratégique « Energies 2020 », que nous avons lancé en 2016, et qui vise à faire d'Attijariwafa bank la banque relationnelle de référence.

Quels sont les principes du nouveau modèle relationnel ?

Pour faire vivre à nos clients la meilleure expérience bancaire et répondre à l'immédiateté de l'information, nous avons d'abord renforcé notre offre de services digitaux, puis créé dans nos agences une nouvelle dynamique en inaugurant près d'une centaine de Livres-Services Bancaires, des espaces sécurisés qui disposent d'horaires d'ouverture larges et flexibles et qui permettent aux clients d'effectuer via les guichets automatiques bancaires différentes opérations courantes. Ces espaces visent aussi à décharger les collaborateurs de la banque d'un certain nombre d'opérations bancaires simples, de façon à ce qu'ils puissent se libérer pour plus de conseil et d'accompagnement en faveur des clients.

Quant à notre Centre de Relation Client (CRC), nous avons lancé sa mise à niveau afin qu'il constitue un véritable relais de notre réseau physique et nous avons développé des centres de formation dédiés à la vente à distance par téléphone.

En outre, des outils comme le CRM et « la vision client 360° » ou encore l'analyse des données structurées et unifiées autour de la connaissance client viennent compléter notre dispositif et renforcer significativement la qualité de la relation client.

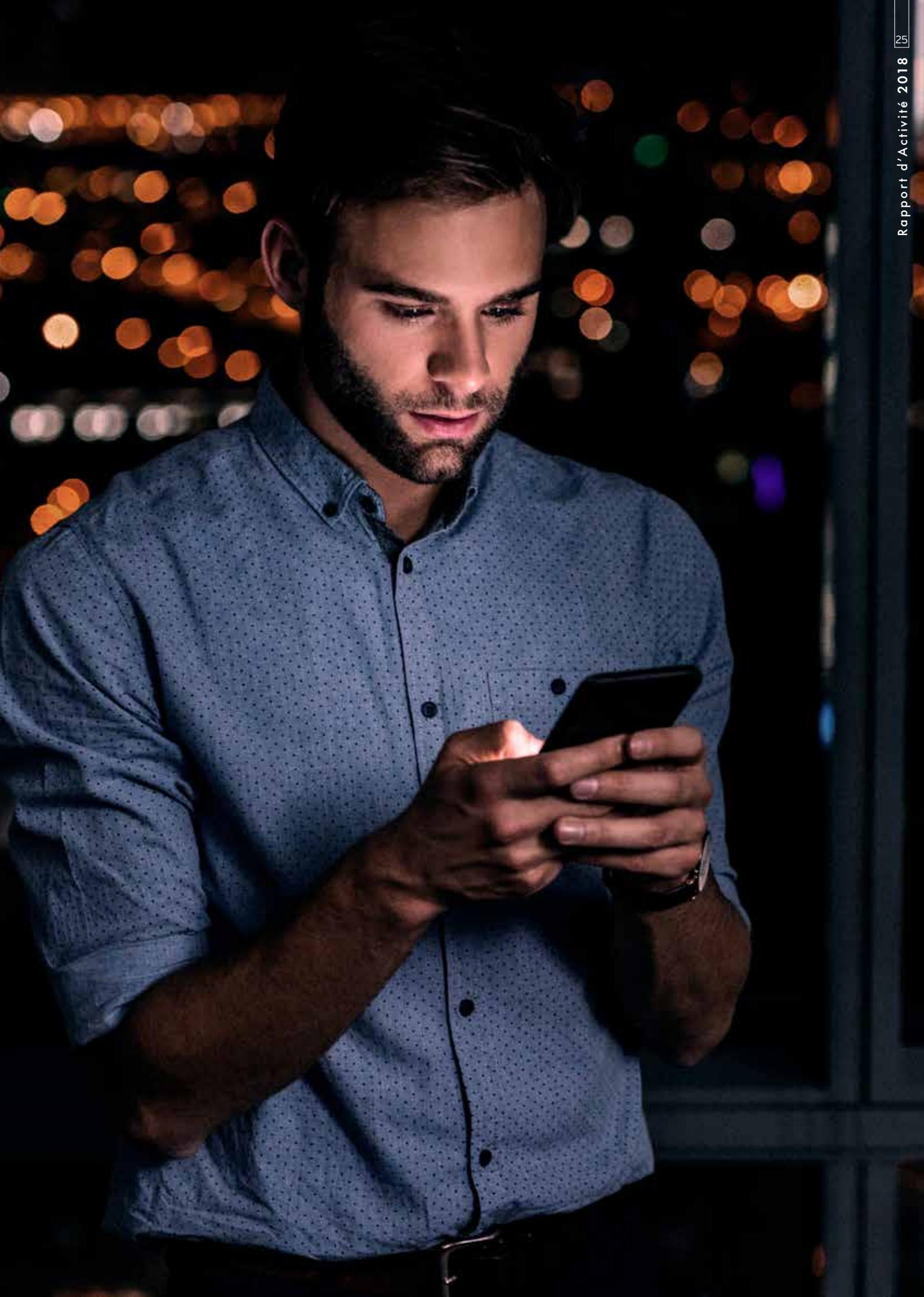
Comment ce nouveau modèle se décline-t-il pour les clients Entreprises du Groupe ?

Le nouveau « Programme Entreprises » c'est plus qu'un simple modèle, c'est un dispositif intégré que nous déployons en partant du chef d'entreprise. Nous avons procédé à une segmentation plus fine de nos clients et recensé tous leurs besoins, à la fois dans la gestion quotidienne de leur entreprise et dans leurs projets de développement.

Nous avons également développé notre capacité à mettre toutes les équipes du Groupe en ligne avec les besoins des entreprises de sorte à être toujours plus réactifs et plus précis. Le digital et la dématérialisation des procédures nous aident et nous permettent de simplifier tout un ensemble de tâches afin de libérer du temps commercial.

Comment imaginez-vous la relation bancaire de demain ?

Le conseil, la proximité, la confiance et la sécurité restent les piliers de la banque de demain. En outre, nous croyons fortement que le digital représente une formidable opportunité pour offrir un parcours client fluide et sécurisé et permettre aux commerciaux de dégager du temps pour des services à forte valeur ajoutée.



ÊTRE ENCORE PLUS CONNECTÉ À NOS CLIENTS

CONVAINCU QUE LA BANQUE DE DEMAIN DOIT ÊTRE PLUS FLUIDE, PLUS DIGITALE, PLUS DISPONIBLE ET EN COHÉRENCE AVEC SON PLAN STRATÉGIQUE « ENERGIES 2020 », LE GROUPE ATTIJARIWABA BANK CONTINUE À FAIRE ÉVOLUER SON OFFRE POUR PROPOSER DES PRODUITS PLUS CIBLÉS ET DES SERVICES TOUJOURS PLUS PERFORMANTS, ACCESSIBLES ET IMMÉDIATS AVEC UN SEUL OBJECTIF : ÊTRE LA BANQUE RELATIONNELLE DE RÉFÉRENCE.

Répondre aux besoins spécifiques de chacun

Des cartes pratiques et adaptées

Le groupe Attijariwafa bank propose une gamme de cartes bancaires nationales et internationales parmi les plus complètes, avec de nombreux services associés. Avec un parc de 530 millions de cartes actives en 2018, le Groupe a enregistré plus de 13.9 millions de transactions de paiement par carte pour un volume de plus de 6.2 milliards de dirhams de paiements réalisés. En outre, la part de marché dans les paiements électroniques est passée de 28,3 % en 2017 à 30,1 % en 2018.

L'approche marketing est toujours présente pour soutenir la dynamique de ce marché. Ainsi les cartes Noujoum et Abtal, lancées en partenariat avec Visa à l'occasion de la Coupe du Monde de Football 2018 en Russie, ont connu un franc succès.

Une épargne diversifiée

Avec 459,9 milliards de dirhams d'épargne collectée en 2018 soit une progression de 4,6 % par rapport à 2017, le groupe Attijariwafa bank a confirmé sa position de 1^{er} collecteur de l'épargne.

Le Groupe a poursuivi sa diversification afin d'offrir à chaque client des réponses adaptées à son profil.

Ainsi, de nouvelles offres ont été lancées : « Smart Épargne », un service innovant gratuit qui donne la possibilité aux clients de constituer une épargne versée systématiquement sur leur compte sur carnet, celui de leur conjoint et/ou ceux de leurs enfants, lors de chaque opération de paiement avec leur carte bancaire.

Et pour répondre à la préoccupation souvent liée à la préparation de la retraite, le Groupe a lancé la commercialisation d'« Âge d'Or Symphonie », un plan d'épargne retraite adossé à des OPCVM, permettant au client de bénéficier des avantages fiscaux et des performances des marchés obligataires et actions.

Plus de **6.2** MRDS de MAD
de volume de paiement réalisé par carte en 2018

Près de **20** MRDS de MAD
de crédits distribués aux ménages en 5 ans

8 MRDS de MAD
de crédits immobiliers octroyés en 2018
(hors Bank Assafa)

التجاري وفا بنك
Attijariwafa bank

Croire en vous

AVEC SMART'ÉPARGNE
PAYEZ AVEC VOTRE
CARTE BANCAIRE
ET ÉPARGNEZ* EN
TOUTE SIMPLICITÉ

attijariwafabank.com
05 22 58 88 88

* pour tout paiement de 100 DH et plus.

Attijariwafa bank société anonyme au capital de 2 035 272 260 DH - Siège social : 2, boulevard Moulay Youssef, Casablanca. Agréée en qualité d'établissement de crédit par arrêté du ministre des finances et de la privatisation n°2249-03 du 22 décembre 2003 tel que modifié et complété - RC 323

attijariwafabank.com

Une offre globale de solutions alternatives

À travers sa banque participative Bank Assafa, le Groupe continue d'étoffer son offre pour proposer à ses clients différents financements Mourabaha. Plusieurs offres ont été lancées en 2018, Assafa Sakane pour l'acquisition d'un bien immobilier dédié aux particuliers, Assafa Akar Mihanioun pour les professionnels et entreprises, et Assafa Sayarat pour l'acquisition d'un véhicule. Bank Assafa a ainsi enregistré 2 167 milliards de dirhams de crédits Mourabaha octroyés et a confirmé son leadership dans l'activité de crédit avec une part de marché atteignant 56 %. La banque participative du Groupe a été élue « Meilleure banque participative au Maroc » en 2018, lors de l'Islamic Finance News (IFN) Awards 2019 et ce, pour la deuxième année consécutive.



Des solutions d'assurance innovantes

Soucieuse d'apporter des solutions innovantes à ses clients, Wafa Assurance a lancé en 2018 de nouveaux produits en nouant de nouveaux partenariats. Ainsi, conçu en partenariat avec Al Barid Bank, le nouveau produit de prévoyance « Ilaj Baridi » offre aux assurés une garantie de base qui couvre l'hospitalisation et une garantie optionnelle d'indemnité journalière. Wafa Assurance a également repensé son offre « Assuremprunt Salaf Express ». Il s'agit d'un contrat d'assurance vie garantissant le versement, en cas de décès ou d'invalidité totale et définitive, d'un capital assuré dans le cadre d'un crédit Express contracté. En 2018, Wafa Assurance a réalisé un chiffre d'affaires de 8 371 milliards de dirhams, en progression de +4,0 % par rapport à 2017.

Un accompagnement patrimonial sur-mesure

La Banque Privée du groupe Attijariwafa bank a renforcé son accompagnement des familles en affaires dans le cadre de leurs projets de transmission patrimoniale. Elle a également commercialisé en 2018 le nouveau produit de bancassurance en unité de compte « l'Épargne Symphonie », adossé à des OPCVM et a enrichi son offre de gestion d'actifs à travers la constitution de fonds dédiés. La Banque Privée a remporté le prix de la « Meilleure Banque Privée au Maroc pour l'année 2018 », décerné par le prestigieux magazine américain Global Finance.

Accompagner les projets des entreprises



Soutenir les TPE marocaines avec les centres Dar Al Moukawil

Créé en 2016, le dispositif Dar Al Moukawil ne cesse de s'étendre et de s'enrichir de nouveaux services pour offrir un accompagnement en constante amélioration. Les centres Dar Al Moukawil sont désormais au nombre de 7 après l'inauguration des centres de Fès, Meknès, Rabat et Marrakech en 2018. Ils proposent, depuis cette année, deux nouveaux services à forte valeur ajoutée, les « rencontres BtoB sectorielles » entre TPE en vue d'échanger les expériences et créer des opportunités d'affaires, ainsi que les « Rencontres marchés » qui consistent à donner aux participants la possibilité de soumissionner à des marchés de grands donneurs d'ordres partenaires de la banque. À travers ce dispositif, 19 000 TPE et porteurs de projets ont bénéficié de formation et conseil à titre gracieux dans les centres Dar Al Moukawil, parmi lesquels 35 % sont des femmes.

Les « Trophées Ana Maâk » pour récompenser la réussite des TPE

La 1^{re} édition des « Trophées Ana Maâk » a connu un grand succès en 2017. Les Très Petites Entreprises et les porteurs de projets, à la recherche d'initiatives de soutien et d'accompagnement, y ont porté un grand intérêt.

En 2018, 1 530 candidatures ont été enregistrées pour le concours en provenance de toutes les villes du Maroc. Plus de 450 candidats, toutes catégories confondues, ont été auditionnés. 45 projets ont été sélectionnés.

En finale, 4 lauréats ont été récompensés, bénéficiant chacun d'une subvention financière de 75 000 dirhams, d'un compte bancaire gratuit, d'un référencement auprès du service Achats d'Attijariwafa bank, ainsi que d'un programme de coaching personnalisé et un accompagnement par un mentor.

Par ailleurs, 8 TPE ont été accompagnées à travers l'émission de télé-réalité de coaching « Ana Maâk » qui suit et conseille chaque année des auto-entrepreneurs et TPE en difficulté. Cette émission à forte audience ambitionne d'encourager l'entrepreneuriat auprès d'un grand public et de susciter l'intérêt des très petites entreprises.

Le « Hub de l'entrepreneuriat » pour stimuler l'envie d'entreprendre chez les jeunes

Un nouveau programme exclusif de promotion de l'entrepreneuriat baptisé le « Hub de l'Entrepreneuriat » a été lancé en 2018 dans les centres Dar Al Moukawil. Son objectif est d'inciter les jeunes à intégrer le monde de l'entrepreneuriat et de les outiller à travers un cursus qui s'étale sur plusieurs mois pour un accompagnement des candidats sur le terrain dans le processus de création effective de leurs entreprises.

Une assurance complète pour les TPE

Rasmali Chamil est une solution complète pour répondre aux besoins des entrepreneurs en matière d'assurance hospitalisation, d'assurance vie et d'épargne.

En optant pour Rasmali Chamil, les clients bénéficient de 3 garanties dans un seul et même produit.

4 nouveaux centres Dar Al Moukawil

19 000 TPE et porteurs de projets bénéficiaires des centres Dar Al Moukawil

8 MRDS de MAD d'engagements en faveur de **40 000** TPE

Plus de **82 000** nouveaux clients TPE



PLAN SUPPLY CHAIN

POUR OPTIMISER LES DÉLAIS DE PAIEMENT
DONNEURS D'ORDRES-FOURNISSEURS

UN PRODUIT DE L'OFFRE **PLAN PME**

18 MRDS de MAD
d'engagements en faveur des PME

Plus de **2400**
nouveaux clients PME

+6,1 % des encours
crédits octroyés aux PME

Aux côtés des entreprises « Fournisseurs et donneurs d'ordre »

Basé sur une approche tripartite, impliquant le donneur d'ordres, le fournisseur et la banque, le Plan Supply Chain Finance d'Attijariwafa bank permet de répondre aux besoins de financement des TPME fournisseurs tout en atténuant le risque de contrepartie bancaire grâce à la qualité de la relation qu'entretient la banque avec le donneur d'ordre basée sur la transparence.

La libération du cash-flow au sein de la supply chain s'en retrouve améliorée, du fait de la combinaison de 3 paramètres : l'adoption d'une approche de financement par marché ; la combinaison des différents produits du groupe Attijariwafa bank apportant du cash-flow tout au long du cycle d'exécution de la commande et la collaboration du donneur d'ordres favorisant l'évaluation des risques et une prise de position de couverture appropriée.

Un soutien renforcé à la promotion immobilière

Rasmali Akar est un crédit de Promotion Immobilière destiné au financement des projets d'acquisition et/ou de viabilisation de terrain et/ou de construction

de programmes immobiliers. Les financements peuvent aller jusqu'à 20 millions de dirhams. Pour plus de fluidité, il a été mis en place un nouveau circuit de prise en charge pour les programmes inférieurs à 5 millions de dirhams et terrains autofinancés.

La réalité augmentée au service de la prévention au sein des entreprises

Wafa Assurance a fait le choix de renforcer ses actions en faveur de la prévention des risques, qui constitue le cœur de métier de l'assurance. Cette orientation stratégique a permis à la compagnie d'aider les entreprises à mieux protéger leurs collaborateurs et leurs biens. Ainsi en 2018, une campagne « Innovation en entreprise » a été lancée pour aider les entreprises clientes à maîtriser et réduire le risque en cas de sinistre via simulation virtuelle. Un concept innovant connectant un extincteur de feu doté de capteurs à un casque de réalité virtuelle. Ceci dans le but de simuler une situation réelle d'un début d'incendie afin d'évaluer ses réflexes et sa capacité d'intervention. Une campagne a été relayé sur différents supports à savoir : la presse, l'affichage urbain et le digital.



Une prise en charge personnalisée sur les marchés financiers

Afin d'accompagner ses clients sur les marchés financiers de plus en plus interconnectés, les experts d'Attijariwafa bank (traders, vendeurs, et structureurs) s'appuient sur une plateforme panafricaine multidisciplinaire unique permettant de proposer des solutions sur-mesure adaptées aux besoins et aux risques spécifiques de chaque client.

En 2018, le groupe Attijariwafa bank a réorganisé son entité Attijariwafa bank Global Capital Markets au Maroc avec pour objectif de renforcer son leadership dans les activités de marché aux niveaux local et régional. Et ce, à travers la redéfinition des portefeuilles « clientèle » et la création de desks dédiés. Aussi, une redéfinition des portefeuilles « trading » a été opérée, favorisant le développement de nouvelles techniques de gestion.

L'objectif étant de mettre en place une offre et des stratégies d'investissement innovantes.

Le Marché des Capitaux a accompagné en 2018 4 émissions obligataires pour de grands groupes (OCP, MANAGEM, INVEST AL MOUADDAF) et a enregistré un volume de change (Spot, Terme, Swap de change) de 776 milliards de dirhams et un volume dérivés de change clientèle de 29 milliards de dirhams.

Une gestion patrimoniale efficace

Maintenant son leadership dans la gestion d'actifs, le groupe Attijariwafa bank à travers sa filiale Wafa Gestion a lancé une nouvelle solution patrimoniale « Attijari Dividend Fund », un fonds d'investissement distribuant des dividendes, spécialisé dans les actions dites de haut rendement. La filiale du Groupe a également annoncé son nouveau plan stratégique à horizon 2021. En 2018, Wafa Gestion a enregistré un encours moyen à 109 millions de dirhams, une part de marché en encours moyen à 25,3 % et un chiffre d'affaires à 322 milliards de dirhams.

Un nouvel instrument pour améliorer les liquidités

Le Custody a lancé en 2018, la commercialisation du prêt emprunts de titres. Ce nouveau prêt permet au prêteur d'utiliser ses actifs pour améliorer sa rémunération sur le marché et à l'emprunteur d'acquérir des titres dans l'objectif d'une opération monétaire qui lui permettra de lever du cash pour se refinancer, le titre faisant office de garantie mobilisable et transférable. Le custody a confirmé en 2018 sa première position en tant que premier dépositaire au niveau du marché marocain. Il a enregistré une part de marché de 34 % et 520 milliards de dirhams d'actifs en conservation.

“ La banque de demain est une banque agile et créatrice de plus de valeur au service d'un client entreprise de plus en plus exigeant.”

Enrichir l'offre de services digitaux...

... toujours plus simples et accessibles à tous

La banque à distance avec Attijarinet et Attijari Mobile

Afin de mieux accompagner ses clients dans la gestion de leurs comptes au quotidien et dans leurs opérations bancaires, Attijariwafa bank propose la solution de banque en ligne Attijarinet et l'application Attijari Mobile. Ces deux espaces connectés permettent de consulter ses comptes 24h/24 et 7j/7, d'effectuer des opérations en temps réel et de bénéficier de nombreux services à travers une interface simplifiée, intuitive et sécurisée.

La banque 100 % mobile

La banque 100 % mobile du groupe Attijariwafa bank « L'bankalik » a lancé son application mobile en plus de site internet existant depuis 2016. Celle-ci permet d'ouvrir un compte en ligne et de consulter, de gérer son compte en toute confidentialité et en toute sécurité 24h/24 et 7j/7.

Avec l'application « L'bankalik », il est également possible de demander un Crédit conso Express ou Immobilier en ligne et de consulter ses impayés.

La géolocalisation pour une assistance rapide

Wafa Ima Asssistance a développé une application de géolocalisation des prestataires pour permettre à son assuré de suivre le trajet du prestataire sur son Smartphone et à la filiale de piloter les délais d'intervention de ses prestataires. La filiale du Groupe a traité près de 500 000 appels d'assurés en 2018, a enregistré un chiffre d'affaires de 268 millions de dirhams et ouvert 120 842 dossiers.

Par ailleurs, plusieurs offres d'assistance ont été lancées cette année notamment Injad Maroc, Injad Étudiants à l'étranger et une offre d'assistance voyage destinée aux non-clients.

La banque en ligne au service des MRE

Dans le cadre du développement de son offre de banque à distance, Attijariwafa bank a étendu la mise en oeuvre de sa banque en ligne Attijarinet et de son application Attijari Mobile en faveur de la clientèle Marocains Résidant à l'Étranger. Ces clients disposent désormais d'une large offre de produits et services à leur disposition en ligne 24h/24 et 7j/7.

Près de **450** mille clients actifs en ligne

Près de **6** millions de transactions réalisées sur le digital en 2018

Plus de **60** millions de connections sur le Mobile Banking.

Le nouveau site institutionnel du Groupe Attijariwafa bank

Nouveau design, une arborescence simplifiée et une expérience utilisateur améliorée

Le groupe Attijariwafa bank a refondu son écosystème digital Corporate Groupe pour offrir un point d'entrée unique, réunissant un nombre important de besoins des utilisateurs. L'objectif étant d'offrir une expérience « user-centric » selon les tendances internationales du moment.

www.attijariwafabank.com a été réalisé en s'appuyant sur une architecture applicative et technologique qui s'inscrit parmi les solutions technologiques les plus pointues, sécurisées et alignées avec la transformation digitale du Groupe.

La ligne graphique de la nouvelle interface Web incarne l'identité du Groupe. La direction artistique arbore des couleurs apportant positivité et énergie et fait la part belle aux vidéos et aux visuels, façon « lifestyle ». Un parti pris graphique résolument moderne et novateur et un univers coloré qui rapproche encore plus le Groupe de son audience multigénérationnelle.

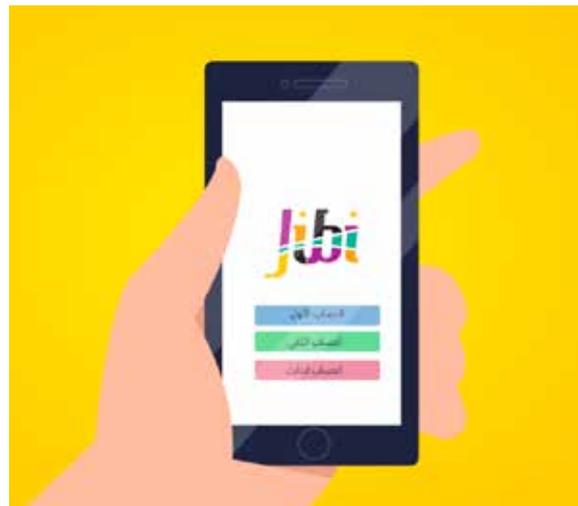
www.attijariwafabank.com, est désormais une plateforme technique robuste, évolutive et « mobile first » avec une architecture de contenus riches. Enfin, et dans l'objectif de s'adresser au plus grand nombre, le nouveau site se décline en 3 langues: arabe, français et anglais.



EXPÉRIENCE-CLIENT

Réduire le temps des paiements et des transferts d'argent

À travers sa filiale wafacash, le groupe Attijariwafa bank a lancé JIBI, le premier compte de paiement mobile au Maroc pour les particuliers et les commerçants. Ce service permet d'ouvrir un compte de paiement sur son mobile, de l'alimenter, de payer chez un commerçant, d'envoyer de l'argent vers un mobile ou une agence, de recevoir de l'argent, de payer en ligne, etc. Les commerçants ont droit à une version de compte adaptée, baptisée « Jibi Pro » qui offre des fonctionnalités dédiées. Par ailleurs, Wafacash a affiché cette année une évolution de 9 % des transactions de l'ensemble de ses activités et ses flux globaux ont évolué de +8 % par rapport à 2017.



Assurance: un chatbot pour plus de réactivité

Afin de répondre aux meilleurs standards en matière d'expérience utilisateur et délivrer aux internautes une information complète et actualisée, wafa Assurance a procédé en 2018 à la refonte de son site internet en y intégrant un Chatbot qui permet de fournir aux utilisateurs les renseignements nécessaires pour tous types de produits, et de connaître leurs besoins afin d'y répondre le mieux possible. Il permet aussi d'accompagner les clients dans leurs parcours d'achat.



... toujours plus performants dédiés aux entreprises

Enrichir l'offre de paiement de facture

En 2018, le groupe Attijariwafa bank a renforcé son action pour recruter de nouveaux fournisseurs/créanciers et enrichir ainsi son nouveau service Fawatir, une solution technologique à laquelle toute entreprise émettant des factures peut se connecter pour diffuser ses créances.

En effet, ce service permet aux fournisseurs de dématérialiser la gestion de leurs encaissements en recouvrant leurs

créances à travers des points physiques avec la garantie d'un crédit accéléré des fonds encaissés.

Grâce à ce service, le Groupe étoffe ses canaux de paiement existants qui sont : la banque en ligne, la banque mobile, les Gab et les agences, et offre aux opérateurs économiques marocains un levier de développement supplémentaire.



Un service
Attijariwafa bank

Simplifier la gestion de comptes « Entreprises »

En lançant son service « Infocompte », le groupe Attijariwafa bank permet à ses clients Entreprises de suivre tous les événements sur leurs comptes en recevant directement des notifications sur une ou plusieurs boîtes email programmées. Ils peuvent ainsi

agir rapidement grâce à ce service qui leur procure une grande souplesse : une information complète sur le fonctionnement de leurs comptes et des alertes en temps réel pour mieux les gérer. Ils peuvent aussi personnaliser la configuration de leurs notifications.



+ 5 000 nouveaux contrats de solutions de banque à distance

+ 350 contrats de virement de masse

Optimiser la gestion de flux grâce au digital

Le groupe Attijariwafa bank innove sans cesse pour fournir aux entreprises les meilleurs services digitaux en matière de gestion de trésorerie (dématérialisation des process et des opérations) et pour accompagner la croissance de leurs activités à l'étranger grâce à son réseau international. Ainsi, l'activité Cash Management a enregistré en 2018 des performances très positives. Le PNB Cash management a évolué de 20 % et plus

de 5 000 nouveaux contrats de solutions de banque à distance ont été enregistrés ainsi que 350 nouveaux contrats de virements de masse ont été concrétisés, soit une progression de plus 11,3 % en termes de dématérialisation par rapport à 2017. À l'international, le Groupe a poursuivi la mise en oeuvre du e-banking et le développement de l'activité Cash Management au niveau de ses filiales africaines notamment en Égypte.

Waf@bailOnLine, la première plateforme marocaine dédiée au leasing en ligne

Waf@bailOnLine est une plateforme virtuelle qui permet, à toute personne physique ou morale, cliente de Wafabail ou non, éligible au leasing, de demander et constituer son dossier de financement, à tout moment, sans avoir à se déplacer et ce, via un canal sécurisé. Wafabail a enregistré, cette année, 4,4 milliards de dirhams de financements et 27,8 % de parts de marché et compte désormais 2 914 clients.

Offrir une proximité sans faille

Développer de la proximité via les réseaux sociaux

Animé d'une culture digitale forte, d'un souci de proximité avec ses clients, et d'un intérêt constant envers les prospects et les internautes, le groupe Attijariwafa bank développe une présence sur les médias sociaux, adaptée à chaque plateforme. Ce faisant, le Groupe utilise les médias sociaux à la fois comme outil de diffusion d'informations, mais aussi d'écoute clientèle et d'animation de communautés en ligne (Étudiants, jeunes, TPE...).

En 2018, Attijariwafa bank a suivi les tendances d'utilisation des réseaux sociaux en renforçant sa présence sur LinkedIn via une prise de parole institutionnelle. Elle a également créé une nouvelle dynamique sur Facebook en animant les pages : Ana maâk dédiée au TPE, L'bankalik pour la banque 100 % Mobile et Jamiati pour développer plus de proximité avec les étudiants. Par ailleurs, la banque a lancé différentes campagnes digitales de Brand Content notamment pour promouvoir sa banque multicanale et Dar Al Moukawil à travers une série de capsules vidéo ciblées. Ainsi, les trois capsules « Moukawil dial Bessah » ont enregistré plus de 485323 vues, 1020079 personnes atteintes et ont généré 7217 visites sur le site Web Dar Al Moukawil. De leurs côtés, les filiales du Groupe ont également suivi la tendance, en étant très dynamiques et innovantes sur leurs comptes réseaux sociaux.

Avec 186 000 fans sur Facebook et 7 805 sur Twitter à fin 2018, Wafasalaf dispose d'une communauté d'internautes et d'une visibilité en ligne conséquentes. Pour sa part, la banque participative du Groupe Bank Assafa, a lancé une émission diffusée en direct sur sa Page Facebook. Une séance ouverte de questions/réponses où des experts ont répondu en direct aux questions et demandes des internautes relatives à toutes les offres de la banque participative.



Aller à la rencontre des clients MRE

Le groupe Attijariwafa bank a lancé en 2018 une agence mobile sous forme de véhicule entièrement équipé, qui a sillonné 4 grandes places du Royaume afin d'aller à la rencontre des clients MRE. Équipée d'un Guichet Automatique Bancaire, l'Agence Mobile a permis également aux clients d'effectuer toutes leurs opérations bancaires courantes. Cette opération s'inscrit dans le prolongement d'Attijari Tour, le Roadshow annuel incontournable organisé par Attijariwafa bank Europe, et qui a été reconduit pour la 8^e année en France, Belgique, Espagne, Italie et Pays-Bas. Les équipes commerciales du Groupe ont parcouru les 5 pays afin d'aller à la rencontre des clients et prospects se trouvant dans des régions géographiquement éloignées des agences. L'objectif étant de fidéliser la clientèle existante et de conquérir de nouveaux clients.

À fin décembre 2018, Le Groupe a enregistré un encours total des dépôts MRE de 50 626 milliards de dirhams en servant plus de 769 834 clients et un taux de satisfaction relatif de 89 % au traitement des réclamations. Aussi, le Groupe a franchi, en début d'année, pour la première fois le cap de 10 milliards de dirhams en achat de devises.

Renforcer les liens avec les clients

Afin de conforter sa proximité et renforcer ses liens avec ses clients, le groupe Attijariwafa bank a organisé cette année plusieurs tombolas, notamment celle relative à la Coupe du Monde en Russie 2018. Ainsi, un package complet a été offert aux gagnants leur permettant d'assister à la finale de la coupe du monde. Le marché MRE a lancé pour sa part une tombola innovante donnant la possibilité aux participants de gagner des vacances au Maroc offertes par Attijariwafa bank pendant 10 ans. De son côté, L'bankalik a lancé plusieurs tombolas notamment celle de la Champions League 2018, organisée en partenariat avec Mastercard, pour faire vivre à ses clients passionnés de football une expérience inédite

avec des voyages VIP pour assister à un match de quarts de finale de l'UEFA Champions League.

Améliorer les interfaces web

Plusieurs sites Web du Groupe ont fait peau neuve cette année pour améliorer l'expérience-client en ligne notamment, le site web promotionnel dédié aux Marocains résidant à l'étranger « attijaribilahoudoud.com » et les sites Web dédiés aux clients particuliers d'Attijariwafa bank Europe, en Italie et en Espagne. Plus intuitives, ergonomiques et informatives, ces nouvelles interfaces offrent désormais une navigation simplifiée, des contenus enrichis et variés.

Améliorer en continu la satisfaction de nos clients



Plus de **500 000** appels entrants gérés par le CRC

93 % de clients satisfaits

33 500 clients bénéficiaires du programme écoute client

Améliorer la relation client grâce à l'écoute

Dans le cadre du programme d'écoute client (PEC) mis en place au niveau du Groupe depuis 2008, des enquêtes de satisfaction et des focus groupes sur les produits et services du Groupe ont été conduits auprès de plus de 33 500 clients au Maroc.

Ainsi, le taux de satisfaction global s'est établi en 2018 à 93 %, le Net Promoter Score (NPS) à 31 et le nombre de réclamations pour 1 000 clients à 13,3.

Par ailleurs, 612 visites et 3 900 appels mystères ont été organisés pendant l'année pour mesurer la qualité de l'accueil offert par les collaborateurs de la banque au Maroc.

Faire de l'accueil physique l'affaire de tous

Le groupe Attijariwafa bank a clôturé en 2018 le cycle de communication et de sensibilisation sur l'accueil en adéquation avec son orientation stratégique focalisée sur la satisfaction et la fidélisation de ses clients. ainsi, il a lancé le troisième volet de la campagne de communication relative à l'accueil physique, sous le thème « Tous concernés par une expérience-client augmentée ». La qualité de l'accueil physique réservé aux clients est primordiale pour une expérience-client simple, fluide, personnalisée et attentionnée.



Co-construire avec tous les clients

Pour accompagner les nouveaux usages digitaux de ses clients, le groupe Attijariwafa bank favorise au maximum l'interactivité avec eux et les implique dans son processus d'innovation et de création pour leur proposer des services pertinents et utiles. Le Groupe s'appuie pour cela sur les réseaux sociaux mais aussi sur des applications et des outils en ligne. Ainsi, en 2018, la filiale spécialisée du Groupe, Wafasalaf, a mis en place le référencement sur Google My Business, un moyen indispensable pour améliorer la visibilité mais aussi d'offrir à ses clients un autre canal de communication à travers lequel ils peuvent laisser des commentaires, des avis et des notations. L'outil permet également d'obtenir des indicateurs de performance importants basés sur les recherches Google.

Maintenir la confiance des clients avec un traitement des réclamations toujours plus efficace

À l'instar des années précédentes, Attijariwafa bank a réalisé en 2018 une enquête auprès de ses clients sur le traitement de leurs réclamations, écoutant plus de 6 000 clients particuliers, TPE et PME au Maroc.

Le taux global de satisfaction du traitement des réclamations, de 74 %, est en amélioration constante ces dernières années (56 % en 2016 et 71 % en 2017). Il illustre les efforts réalisés par le Groupe dans ce domaine, lesquels doivent se poursuivre grâce à l'initiation d'un projet de certification ISO 9001 version 2015 pour cette activité.

TRANSFORMATION

“

Demain
nous continuerons
à anticiper
les évolutions

”



ACCÉLÉRER LA TRANSFORMATION DIGITALE POUR AMÉLIORER L'OPÉRATIONNEL ET LA SÉCURITÉ



TOUS LES PÔLES, TOUS LES MÉTIERS, TOUTES LES GÉOGRAPHIES SONT EN MOUVEMENT. NOUS CRÉONS LES CONDITIONS DE L'INNOVATION ET DE L'AGILITÉ, LIBÉRONS L'INTELLIGENCE COLLECTIVE À TOUS LES NIVEAUX. NOUS NOUS OUVRONS À L'EXTÉRIEUR, EN AYANT LA QUALITÉ DE SERVICE COMME PRIORITÉ ET LA SÉCURITÉ COMME EXIGENCE.



Ismail DOURI
Directeur Général
Délégué Pôle Finances,
Technologie et
Opérations

Quel bilan d'étape faites-vous du processus de transformation digitale du groupe Attijariwafa bank ?

La transformation digitale est une expression souvent utilisée mais rarement définie. Pour Attijariwafa bank, c'est un processus progressif qui a commencé en 2005 à travers une succession de choix technologiques qui ont permis au groupe Attijariwafa bank d'enrichir son patrimoine informatique en adoptant pour chaque fonctionnalité les meilleures technologies du moment sans avoir à se lancer dans des programmes d'investissement lourds, coûteux et risqués, et en augmentant à chaque étape l'agilité du système et son ouverture sur l'extérieur, sans jamais remettre en cause sa stabilité ni son intégrité. La discipline dans l'investissement informatique, le pragmatisme dans les équilibres entre le court et le long terme, et la rigueur dans le strict respect des choix d'architecture ont permis au groupe aujourd'hui d'accélérer très fortement l'ouverture de ses systèmes vers ses clients et ses collaborateurs. L'année 2018 a été marquée par un changement complet de tout le système des agences bancaires au Maroc avec des gains considérables pour les utilisateurs en matière de connaissance client, d'ergonomie, et de rapidité. L'effet sur la capacité de l'agence à se concentrer sur le service aux clients a été immédiat et aucun incident n'a été à déplorer malgré l'échelle colossale du projet. Par ailleurs, les projets « self-care », dédiés à l'enrichissement des fonctionnalités accessibles directement aux clients sans recours à l'agence, à partir de leurs terminaux ou de tous les autres canaux que nous mettons à leur disposition, ont été accélérés et

leurs moyens renforcés. Un accent particulier a été mis sur le renforcement de la gouvernance de la sécurité des systèmes d'information et sur l'investissement en compétences, et en technologies nécessaires visant à anticiper, détecter et contrer toutes les attaques potentielles, malheureusement en hausse partout dans le monde. Il est important de dire que tout cela a eu lieu alors que les mêmes équipes continuaient leur travail de fond lié à l'évolution permanente des plates-formes informatiques de toutes les filiales bancaires infogérées, et conduisaient des projets très lourds et risqués, comme le changement complet du système d'information de notre filiale égyptienne, réussi en moins de 13 mois.

Enfin, plusieurs programmes structurants ont été initiés, qui permettront de continuer à renforcer les échanges entre la banque et ses filiales, et d'offrir à nos clients l'accès direct, fiable, et sécurisé, au meilleur du groupe Attijariwafa bank, mais aussi à des services offerts par des tiers partenaires de confiance. C'est comme cela que nous construisons dès aujourd'hui la banque de demain !

La presse ne parle plus que de data science, d'analytics et d'intelligence artificielle : où en êtes-vous ?

Comme toutes les entreprises dont le modèle de service est basé sur la donnée et l'information, nous en faisons sans le savoir depuis des années. Cependant, l'année 2018 marque une véritable inflexion dans cette tendance. Nous avons mis en place une organisation centrale dédiée au renforcement de la gouvernance de la donnée au niveau du Groupe, en conformité

avec toutes les réglementations qui s'appliquent à nous, et à son utilisation méthodique à des fins de création de valeur. Le dispositif est totalement opérationnel et plusieurs use cases ont été développés et déployés avec les métiers concernés. Nous continuons à nous approprier les technologies formidables qui ont été développées dans ce domaine, et qui sont au carrefour entre les mathématiques, l'informatique et le monde des affaires, et les mettons en œuvre pour continuer à satisfaire nos clients, nos collaborateurs, nos fournisseurs, et nos régulateurs. D'ores et déjà, et à titre d'exemple, ces technologies nous permettent d'offrir le crédit scoré aux Très Petites Entreprises, leur donnant ainsi l'accès au crédit alors qu'elles n'ont souvent ni garanties, ni business plan complet à nous soumettre, ou encore d'accélérer et de fiabiliser le traitement des réclamations de nos clients.

Avec le durcissement partout des exigences réglementaires et avec toutes les initiatives de développement organiques et externes en cours, le groupe Attijariwafa bank a-t-il les moyens financiers de ses ambitions ?

Trois grandes caractéristiques du groupe Attijariwafa bank lui permettent de continuer à se développer sans jamais risquer d'être limité par ses moyens : la planification stratégique priorisée chiffrée et cohérente, la rigueur dans le pilotage des coûts, et l'anticipation dans les arbitrages risque-rentabilité. Dès qu'une nouvelle réglementation commence à se dessiner, elle est prise en compte dans les projections à 18 mois qui sont maintenues dans toutes les entités du Groupe et au niveau consolidé. Dès qu'un nouvel instrument permettant de renforcer les fonds propres

sans créer de dilution inutile à nos actionnaires est accepté par les régulateurs, il est évalué et mis en œuvre en fonction de l'appétit du marché, tout en veillant à en optimiser le coût. Enfin, les initiatives sont systématiquement priorisées en fonction de la création de valeur, mais aussi des risques engendrés, et de la consommation de ressources rares, comme l'informatique ou le capital. Après l'augmentation de capital réservée aux salariés au Maroc, et notre deuxième émission réussie d'instrument hybride AT1, nous terminons l'exercice 2018 dans une position confortable en matière de ratio de solvabilité qui nous permet d'absorber tous les changements réglementaires connus d'ici 2022 et de conserver une marge de sécurité en cas de choc inattendu.

De quelle action socialement responsable êtes-vous le plus fier en 2018 ?

La responsabilité sociale est au cœur de toutes nos actions, et je dois en citer au moins deux : la première est l'obtention de l'accréditation du Green Climate Fund des Nations Unies, qui va nous permettre d'accélérer le financement des énergies renouvelables et des initiatives de mitigation et d'adaptation aux changements climatiques en Afrique. La deuxième est liée à tous les efforts fournis par nos équipes de Logistique et Achats pour diminuer l'empreinte Carbone de nos bâtiments, nouveaux ou anciens, et pour structurer les filières de recyclage informelle qui se développent autour de ces bâtiments : introduction volontariste du tri sélectif, identification des filières de recyclage, accompagnement des intervenants concernés afin qu'ils s'insèrent harmonieusement dans l'économie formelle.



CONTINUER D'ANCIPER LES ÉVOLUTIONS

EN 2018, LE GROUPE ATIJARIWABA BANK A POURSUIVI LA MISE EN OEUVRE DE NOUVEAUX MODÈLES OPÉRATIONNELS, L'ADOPTION DES MODES DE DÉVELOPPEMENT INFORMATIQUES INNOVANTS ET LA TRANSFORMATION DE SES SYSTÈMES D'INFORMATION, EN S'APPUYANT SUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES, SUR LES MULTIPLES BÉNÉFICES DE L'OPEN INNOVATION ET SUR DES INFRASTRUCTURES PLUS MODERNES, OUVERTES ET AGILES. LE GROUPE MÈNE AINSI SA TRANSFORMATION DIGITALE VERS PLUS DE FLEXIBILITÉ ET DE PERFORMANCE.

Transformer pour construire la banque de demain

Un nouveau poste de travail pour soutenir le nouveau modèle relationnel

Le Programme Vente est un des piliers du Nouveau Modèle Relationnel dont l'objectif principal est d'accompagner proactivement les clients dont nous apprécions la valeur. Ce programme a donné naissance à un nouveau poste de travail (Borj Vente, Borj Accueil et Borj Vision 360) qui permet notamment aux conseillers en agence d'apporter plus de valeur ajoutée à leurs clients (meilleure connaissance client, propositions d'offres pertinentes, etc.), de pouvoir suivre leurs objectifs et leurs activités (indicateurs individuels d'activités et de production, génération d'un plan de contact, liste de tâches, etc.). Ce programme a mis également en place les fondations d'architecture du nouvel SI commercial (Datalake, APIsation de la vente, etc.). En 2018, ce nouveau poste de travail a été généralisé avec succès à l'ensemble du réseau Retail.

Des outils et des protocoles performants au service des clients

Dans le cadre du nouveau modèle relationnel Retail, une nouvelle segmentation commerciale a été mise en oeuvre. Elle permet de tenir compte de l'axe valeur du Client dans son ensemble (bilan et hors-bilan), ainsi que de son potentiel de croissance au sein de la Banque. Par ailleurs, le projet « Electronic Banking Internet Communication Standard (EBICS) » a permis de déployer une solution offrant aux clients Entreprises un canal d'échange de fichiers bancaires « host to

host » moderne et sécurisé, aux derniers standards européens. En phase pilote, ce protocole supporte plusieurs formats du marché (ISO20022, Swift, ETEBAC, SIMT) pour l'envoi de virements et prélèvements de masse, et le téléchargement de relevés bancaires et cours de change.

L'intelligence collective pour anticiper les enjeux de demain

Dans le cadre du programme « Think & Make », un nouveau rendez-vous intitulé les « Knowledge sharing » (traduit en français par le « partage de connaissance »), a été initié pour aller à la rencontre des collaborateurs issus des diverses entités de la banque au Maroc, afin d'échanger autour de thématiques prédéfinies, sous un format innovant, ludique et convivial. L'objectif étant d'insuffler dans le Groupe une dynamique autour de l'innovation, faire de l'intelligence collective un levier clé pour mieux anticiper les enjeux de demain et mettre en place des stratégies collectives partagées.

“Lancement de
« Think & Make »,
initiative d'intelligence
collective pour fédérer
toutes les énergies
du Groupe.



La transformation RH pour accompagner la banque de demain

Depuis 2017, des projets structurants ont été lancés dans le cadre de la stratégie RH à horizon 2020, visant à accompagner la transformation de la banque et renforcer la culture et le dialogue de la performance. C'est dans ce cadre que la banque a pu finaliser en 2018 la formalisation de la totalité des fiches de poste, identifier et mettre à la disposition des managers un référentiel « Emplois et Compétences » qui précise les attendus de chaque poste en termes de compétences, et enfin disposer d'un nouveau référentiel des niveaux de contribution de chaque poste conforme aux meilleurs standards internationaux.

En parallèle, un nouveau modèle de management de la performance a été déployé en 2018, ce qui permettra d'une part, de valoriser davantage la performance comme levier de croissance et facteur de différenciation, et d'autre part, de renforcer la transparence, l'équité et la reconnaissance.

Ces projets continueront à délivrer en 2019, avec le déploiement du nouveau modèle de pilotage de la rémunération fixe et variable, la finalisation des

trajectoires professionnelles pour l'ensemble des postes de la banque et le déploiement du nouveau processus de gestion des talents.

Les processus RH digitalisés

Dans le cadre du programme de transformation digitale de la banque, un nouveau Système d'Information RH (SIRH) a été déployé à fin 2018 permettant le renforcement et la modernisation des processus RH de traitement de la paie et de la gestion administrative et sociale. 2018 a vu également le déploiement du nouveau portail RH qui a permis de digitaliser une grande partie des processus RH et qui a offert un meilleur parcours aux utilisateurs quel que soit leur profil (manager, collaborateur ou expert RH).

La refonte du Système d'Information RH continuera en 2019 avec le déploiement de la version nomade du portail RH et l'intégration des filiales Maroc dans son périmètre. L'innovation n'est pas en reste, avec la poursuite de déploiement de plusieurs projets en partenariat avec des startups marocaines, permettant ainsi de mettre à la disposition des collaborateurs des solutions innovantes.

TRANSFORMATION



Sécuriser les données personnelles et confidentielles

La cybersécurité en priorité

Dans un contexte fort de cybercriminalité et de risques internes et externes d'intrusion informatique, plusieurs actions sont menées en continu, notamment l'intégration en continu de la sécurité dans toutes les phases de construction et supervision des systèmes d'information, le renforcement des exigences vis-à-vis des prestataires de services, l'intégration dans nos dispositifs d'un Program Security Officer en charge de garantir la sécurité informatique au sein des projets, pour mieux maîtriser les risques liés aux livraisons; le cadrage du projet « Software Asset Management » ayant pour objectif d'instaurer une organisation efficiente des actifs logiciels de la banque, et la sensibilisation des collaborateurs via des circulaires traitant de plusieurs aspects de sécurité (ouverture de flux, port de badge, respect des règles de vie...). De plus, à l'instar des années précédentes, Attijariwafa bank a continué de déployer son programme de formation e-learning sur le dispositif de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB/FT), ayant bénéficié à 5 413 collaborateurs du réseau de la banque au Maroc, en 2018. Des formations en présentiel ont également été réalisées au profit de 1 168 collaborateurs du front office de la banque.

La protection des données personnelles, un enjeu stratégique

En 2018, la banque a poursuivi le développement du dispositif de protection des données personnelles par rapport à la loi nationale 09-08, notamment à travers l'accomplissement des déclarations requises auprès de la CNDP, la mise en conformité de tous les contrats régissant les produits et services à destination de sa clientèle ainsi que ses plateformes digitales. Attijariwafa bank veille également à se conformer à la réglementation internationale en matière de protection de données personnelles. Ainsi, une étude d'impact a été menée pour se conformer aux dispositions du nouveau règlement général européen sur la protection des données personnelles (RGPD).

5 413 collaborateurs du réseau de la banque au Maroc ont suivi une formation e-learning sur la protection des données.

“ La banque de demain doit profiter des gisements de valeur immenses liés aux données pour ancrer sa position de leader, innover et se démarquer.

DATA

Les nouveaux gisements de valeur

Compilées, croisées et corrélées, les données présentes dans les systèmes d'information livrent de précieuses indications pour améliorer les services rendus aux clients et mieux répondre à leurs besoins. Conscient de ces enjeux, le groupe Attijariwafa bank a créé un Data Office afin de gouverner et modéliser les données relatives à l'activité des clients pour mieux les servir.



Fayçal El ABASSI
Chief Data Officer

Quelles sont les objectifs stratégiques du nouveau Data Office ?

Le Data Office Groupe est composé de deux sous entités : Data Management et Data Analytics. Il a pour mission la gouvernance des données relatives à l'activité des clients de la banque au Maroc, de leur niveau de qualité et de leurs utilisations analytiques dans l'objectif d'offrir à ses clients des services plus personnalisés et plus pertinents grâce à la modélisation analytique pour allier le meilleur de l'humain et du digital.

L'enjeu majeur du Data Office du groupe Attijariwafa bank est sans conteste l'utilisation intelligente et ciblée de la data et ce, pour capter au mieux la valeur des données au profit de sa clientèle.

En 2018, nous avons implémenté le premier projet Data, intitulé « Appétence Risque PME », en collaboration avec l'entité « Politique et Stratégie des Risques » et le « Marché de l'Entreprise ». Ce premier projet consiste en l'industrialisation du processus d'appétence au risque des PME en se basant sur l'ensemble des informations disponibles au Maroc.

Quels sont les chantiers les plus importants envisagés pour 2019 par le DATA Office ?

Le chantier le plus prioritaire que nous avons déjà lancé en synergie avec la Conformité

Groupe, est celui relatif au respect de la réglementation notamment le Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles (RGPD). Celui-ci implique de repenser la façon dont la donnée des clients est récoltée, l'usage qui en est fait ainsi que l'ensemble des procédures d'archivage et de sécurisation de la donnée.

Nous travaillons également sur la sélection de plusieurs cas d'usage à forte valeur ajoutée que nous lancerons très prochainement et enfin, nous ambitionnons de concevoir un programme afin de diffuser au mieux la culture Data au sein du Groupe.

Comment la Data contribue-t-elle à construire la banque de demain ?

À l'instar de plusieurs banques internationales, la banque de demain doit profiter des gisements de valeur immenses liés aux données pour ancrer sa position de leader, innover et se démarquer.

Pour cela, la Data peut apporter plusieurs réponses notamment en permettant de comprendre les profils et les comportement des clients, de prédire, d'anticiper leurs besoins et, partant de là, de développer des applications d'intelligence artificielle pour améliorer les services que nous offrons ainsi que notre efficacité opérationnelle. L'objectif majeur étant de créer avec tous nos clients une relation durable et personnalisée.



Dynamique Africaine

“

Demain
nous contribuerons
davantage au
développement
des économies

“

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DURABLE DES ÉCONOMIES



LE GROUPE ATTIJARIWABA BANK PARTICIPE AU DÉVELOPPEMENT D'UNE ÉCONOMIE AFRICAINE RÉSILIENTE ET DURABLE. IL ACCOMPAGNE LES ÉTATS ET LES ENTREPRISES DANS LA RÉALISATION DE LEURS PROJETS, CONTRIBUE ACTIVEMENT À LA BANCARISATION ET MET EN PLACE DES INITIATIVES INNOVANTES AFIN DE RENFORCER LES ÉCHANGES ÉCONOMIQUES ENTRE LES PAYS AFRICAINS.



Boubker JAI

Directeur Général Délégué
Pôle Banque de Financement
et d'Investissement, de
Marchés des Capitaux
& Filiales Financières

Comment évolue la stratégie du Groupe en Afrique ?

Le groupe Attijariwafa bank affiche une ambition continentale claire, incarnée par la volonté de construire un groupe bancaire panafricain de référence. Notre politique puise son fondement dans la vision avant-gardiste tracée par SM le Roi Mohammed VI, que Dieu L'assiste prônant la consolidation des relations entre les pays africains, la promotion de la coopération Sud-Sud, et l'intégration africaine à travers l'intégration des économies du Continent.

Aujourd'hui, notre stratégie porte ses fruits et la vocation panafricaine du Groupe n'est plus à démontrer. Avec une présence dans 25 pays dont 14 en Afrique, Attijariwafa bank est aujourd'hui la première banque au Maroc et la 6^e banque à l'échelle du continent. Nous continuons d'apporter notre contribution à l'effort de bancarisation des populations en déployant un modèle de banque de proximité, à travers un réseau toujours plus étendu, et une offre de produits et services adaptés. Nous continuons à déployer l'ensemble de nos métiers et notamment à travers nos filiales spécialisées.

Attijariwafa bank poursuit aussi l'accompagnement de nombreuses entreprises africaines désireuses de développer leurs activités dans nos pays de présence. Nous conseillons plusieurs États dans des opérations de levée de fonds et contribuons au financement de projets structurants.

Quelle est la stratégie de développement du Groupe en Égypte ?

Cette année, en Égypte, nous avons mené avec succès plusieurs opérations d'intégration de la filiale dans le périmètre du Groupe. Nous avons également bouclé la définition de son plan stratégique à horizon 2022. Celui-ci vise à consolider les acquis de ses activités historiques à savoir le Corporate Banking, la Banque Privée... mais surtout à initier une véritable banque de détail à travers un réseau plus élargi et le déploiement de

nouveaux services et produits au profit des citoyens égyptiens, résidents et non résidents.

Nous sommes aujourd'hui encore plus confiants quant aux horizons qu'ouvre le marché égyptien et nous pénétrons ce marché avec une vision claire. S'agissant des entreprises, notamment les TPE et PME, nous avons, depuis quelques années, acquis une expérience certaine en matière de service des petites et moyennes entreprises et nous avons la ferme volonté de déployer nos dispositifs pour soutenir le développement du tissu économique et social en Égypte.

Le Club Afrique Développement et son Forum ont connu de grands succès depuis leur lancement, quel bilan en faites-vous ?

Grâce à l'appui de notre actionnaire de référence, le Fonds d'Investissement Privé Panafricain Al Mada, nous sommes pleinement engagés dans le développement de notre continent et résolus à accroître encore davantage nos efforts pour contribuer à la dynamique africaine.

En 3 ans, le Club Afrique Développement a connu une excellente évolution. Il compte aujourd'hui 3 000 membres et 5 antennes sur le continent et a réalisé 15 missions sectorielles dans différents pays en Afrique. Il est également organisateur du Forum Afrique Développement dont la 6^e édition a connu un franc succès en 2019.

Depuis son lancement en 2010, le Forum International Afrique Développement a réuni pas moins de 9 500 opérateurs économiques et institutionnels, africains et internationaux, issus de 40 pays et a généré plus de 22 000 rendez-vous d'affaires. C'est ainsi que le Groupe renouvelle, chaque année, son engagement à contribuer de manière pérenne à la dynamique intracontinentale, impulsant la coopération Sud-Sud, aux côtés de la communauté économique et politique.

Quelques chiffres sur notre présence en Afrique

| **14** pays

Afrique du nord	PDM Dépôts	PDM Crédits	Réseau
Attijariwafa bank Maroc	26,9 %	27,0 %	1 195
Attijari bank Tunisie (ABT)	11,2 %	8,5 %	207
Attijari bank Mauritanie (ABM)	11,4 %	10,4 %	30
Attijariwafa bank Égypte	0,6 %	0,8 %	56
Afrique de l'Ouest			
CBAO et succursales	16,7 %	14,8 %	94
Crédit du Sénégal (CDS)	2,9 %	2,2 %	8
Banque Internationale pour le Mali (BIM)	10,0 %	8,7 %	73
BIA Togo	4,5 %	4,1 %	11
Société Ivoirienne de Banque (SIB)	8,9 %	9,8 %	63
Afrique Centrale			
Union Gabonaise de Banque (UGB)	16,9 %	16,7 %	22
Société Commerciale de Banque Cameroune (SCB)	12,5 %	10,5 %	55
Crédit du Congo (CDC)	13,8 %	11,1 %	20



Servir nos clients partout en Afrique



« WE bank », la banque 100 % mobile en Tunisie

Attijari bank Tunisie a lancé en 2018 sa banque 100 % mobile, baptisée « Webank ». Par cette nouvelle marque, la banque cible un nouveau segment de clientèle constitué notamment de jeunes connectés, étudiants, startuppeurs...

Deux offres sont mises à la disposition de cette catégorie de clientèle : une offre de base, baptisée « We Start » et une offre premium, réunissant plus de services, dénommée « We Trust ». Disponible en versions Web et Mobile, elle permet l'ouverture d'un compte bancaire à distance, ce qui confère au client Webank l'opportunité de vivre une expérience de banque en ligne différente.

Le « Service après-vente » au Sénégal

La filiale bancaire CBAO au Sénégal s'est dotée d'une toute nouvelle plateforme centralisée, qui vient en appui aux conseillers clientèle, pour répondre efficacement aux requêtes des clients : un accueil téléphonique professionnel et harmonisé dès les premiers contacts avec la Banque ; une assistance relative aux produits et services ou à l'exécution des opérations ; une prise en charge diligente des réclamations. Ce nouveau dispositif doit permettre d'accompagner progressivement la transformation digitale de la banque et faciliter l'utilisation des produits, notamment monétiques et digitaux.

Des applications pour faciliter la gestion au quotidien

Pour faciliter la gestion des comptes à leurs clients, plusieurs filiales africaines du Groupe ont lancé des banques en ligne et des applications mobiles. Celles-ci permettent aux clients d'effectuer différentes opérations et de consulter leurs comptes en temps réel, en toute confidentialité et en toute sécurité, à distance 24h/24 et 7J/7. Attijari Bank Mauritanie « ABM » a lancé sa première banque digitale baptisée Attijari Mobile, le Crédit du Congo a mis en ligne E-Banknet, BIA Togo a déployé BIA Net et BIA Mobile et UGB Gabon a lancé UGB-eBank.



Favoriser une finance durable

Une offre de produits pour favoriser l'inclusion financière

Dans une démarche d'inclusion financière continue, Attijariwafa bank et ses filiales multiplient les offres de produits et services afin de favoriser davantage l'accès des populations fragiles à des services bancaires simples et adaptés à leurs habitudes et usages. Ainsi, Wafacash compte, depuis juillet 2018, JIBI et JIBI Pro, les premiers comptes de paiement mobile au Maroc pour les particuliers et les commerçants. Cette offre vient s'ajouter au compte économique Hissab Bikhir et à la carte de paiement Floussy, qui rapprochent l'ensemble de la population marocaine des services bancaires les plus élémentaires.

De son côté, Attijariwafa bank Egypt soutient l'initiative d'inclusion financière de la Banque Centrale d'Égypte, qui vise à accroître l'éducation financière et à attirer la population non bancarisée. Elle a, à cet effet, ouvert le compte Wafa Saver en août 2018, ciblant

les nouveaux clients particuliers en proposant un service de compte bancaire simple et adapté à leurs besoins. Une campagne d'information par SMS, ciblée sur les zones rurales sans représentation bancaire, a également été lancée, afin de promouvoir le produit à plus grande échelle.



« Light card » pour l'inscription scolaire et universitaire en Tunisie

Dans le cadre d'un projet gouvernemental visant à instaurer l'inscription scolaire à distance, Attijari bank a été parmi les trois banques qui ont adhéré à cette initiative en Tunisie. Elle s'est associée au Ministère de l'Éducation Nationale pour lancer une nouvelle carte prépayée appelée « Light Card ». Cette carte prépayée est sans puce ni piste. Elle est destinée

uniquement aux opérations de paiement en ligne et aux paiements par mobile en USSD : inscription des élèves et lycéens, paiement de factures de téléphonie, d'eau et d'électricité.

Contribuer à la lutte contre le surendettement des femmes égyptiennes

En Égypte, le Groupe a lancé en 2018 le programme pour les femmes débitrices « El Gharemat », visant à promouvoir l'égalité des sexes et lutter contre le surendettement des femmes issues de communautés à faible revenu et faisant l'objet de poursuites judiciaires en raison de dettes accumulées au profit de leur famille. Ce programme d'éducation financière et de formation professionnelle des femmes a été développé en partenariat avec la Fondation Misr El Kheir. À l'achèvement du programme, la Fondation recrute ces femmes au sein de son usine « ABIS » située à Belbes. Cette usine a ainsi aidé 124 familles à trouver un emploi et a permis à plus de 620 personnes de bénéficier d'un revenu mensuel stable.

Accompagner le développement des économies et des territoires

Accompagner les grands projets structurants

Soutenir les projets d'investissements publics et privés des pays de présence constitue un des engagements du groupe Attijariwafa bank pour le soutien à l'économie réelle. Au total, près de 2,3 milliards de dirhams de nouveaux financements ont été ainsi alloués en faveur de grands projets en 2018.

Soutenir les garanties étatiques en faveur de l'accès au logement

En 2018, Wafa Immobilier a poursuivi son action en faveur de l'accès au logement des personnes à revenu modeste au Maroc, en commercialisant les produits de crédits immobiliers adossés à des garanties étatiques que sont le FOGARIM, le FOGALEF et le FOGALOGÉ, portant au total à près de 1,7 milliards de dirhams les engagements de la filiale depuis 2016.

Par ailleurs, l'entreprise a financé à fin 2018 plus de 14000 projets immobiliers résidentiels à vocation sociale occasionnant la mise en place d'équipements à caractère social (écoles, mosquées, centres commerciaux, stations d'épuration des eaux usées et pluviales).

Honorer ses engagements de financement pour les TPME

Comme chaque année, Attijariwafa bank honore ses engagements à soutenir financièrement la croissance des TPME au Maroc.

En 2018, le Groupe a mobilisé pour le financement des entreprises 25,1 milliards de dirhams, dont 17,1 milliards de dirhams pour la PME et 8 milliards de dirhams en faveur des TPE. En 2019, le Groupe s'engage à allouer une enveloppe de 27 milliards de dirhams pour les TPME.

Être le partenaire de référence des programmes étatiques en faveur de la TPME

En 2018, Attijariwafa bank a accompagné 37 % des entreprises participantes aux programmes de Maroc PME, notamment « ISTITMAR CROISSANCE » qui fait bénéficier les TPE de primes allant jusqu'à 30 % de leur programme d'investissement avec un plafond de 2 millions de MAD et « IMTIAZ CROISSANCE » qui permet aux PME d'accéder à un financement de leurs projets d'investissement à travers l'obtention de primes allant jusqu'à 10 millions de dirhams.

Attijariwafa bank a également été partenaire du programme « Fonds de Soutien financier des TPME » qui accompagne les entreprises ayant des difficultés de trésorerie. En 2018, 183 entreprises clientes d'Attijariwafa bank ont bénéficié de ce programme de soutien.



25,1 MRDS de MAD de financement des TPME

Près de **2,3** MRDS de MAD de financements en faveur de grands projets

Plus de **14 000** projets immobiliers résidentiels à vocation sociale financés

100 millions d'euros d'engagement avec la BEI

Un partenariat avec la BEI pour améliorer le soutien aux entreprises marocaines

La Banque Européenne d'Investissement (BEI) a accordé au groupe Attijariwafa bank une ligne de crédit de 100 millions d'euros pour renforcer le soutien aux petites et moyennes entreprises (PME) et aux entreprises de taille intermédiaires (ETI) marocaines.

Cette nouvelle ligne de crédit permettra à Attijariwafa bank de faire profiter les entreprises marocaines d'un financement attractif et adapté à leurs besoins, notamment via une maturité plus longue de prêt.



Aider les startups africaines à grandir



INJAZ Al-Maghrib

A Member of JA Worldwide

La Banque de Financement et d'Investissement Groupe (BFIG) d'Attijariwafa bank est investie dans le

programme « Smart Start » d'INJAZ Al-Maghrib depuis sa création en 2014. En 2018, 53 cadres bénévoles du groupe Attijariwafa bank se sont mobilisés pour l'accompagnement de 57 jeunes porteurs de projets et 20 startups.

En Tunisie, Attijari bank a lancé un événement périodique « QuickStart by Attijari bank » visant à promouvoir les Startups et leur mise en relation avec des entreprises clientes capables de développer des partenariats d'affaires.

Enfin en Égypte, Attijariwafa bank soutient l'initiative « Nilepreneurs » lancée par la Banque Centrale pour développer, qualifier et accroître les capacités des

jeunes entrepreneurs dans les PME, s'appuyant sur l'Université du Nil, réputée pour son expertise dans les domaines scientifiques et de la recherche.

Attijariwafa bank et Bpifrance renforcent leur collaboration en faveur des PME

Attijariwafa bank a signé en 2018 un nouvel accord de partenariat avec Bpifrance, une banque publique d'Investissement en France et un acteur majeur de développement des entreprises européennes, afin de développer des dispositifs de soutien aux PME et favoriser ainsi les échanges entre les entreprises françaises et marocaines, ainsi que leur développement en France, au Maroc et en Afrique. Plusieurs sujets de collaboration ont été identifiés dans le cadre de cet accord, notamment l'élargissement du dispositif Attijari Business Link sur EuroQuity à tous les pays de présence du Groupe en Afrique.



التجاري وفا بنك
Attijariwafa bank

Croire en vous

« QUELS SONT LES LEVIERS ET LES FREINS DE DÉVELOPPEMENT DES RELATIONS ENTRE DONNEURS D'ORDRES ET FOURNISSEURS ? »





**LES RENCONTRES
DE L'ENTREPRISE**

ATTIJARI BUSINESS LINK
ESPACE GÉNÉRATEUR DE SYNERGIES

EN PARTENARIAT AVEC 

Soutenir la coopération Sud-Sud / Nord-Sud

Renforcer la coopération en Afrique Centrale

Afin de renforcer son action en faveur de la coopération Sud-Sud et l'intégration régionale en Afrique, le Groupe s'est engagé en 2018 dans un partenariat avec la Banque de Développement des États de l'Afrique Centrale (BDEAC). Cette coopération permet d'accélérer la dynamique de financement et d'accompagnement de grands projets dans la zone CEMAC, à travers l'arrangement et le financement de projets structurants dans divers secteurs tels que l'agriculture, l'élevage, l'agro-industrie, l'industrie, l'énergie, les infrastructures, les télécommunications, etc.

Par ailleurs, Attijariwafa bank et IFC membre du Groupe de la Banque Mondiale, ont signé un accord visant à soutenir les entreprises et stimuler l'investissement et le commerce transfrontalier en Afrique. Les partenaires s'engagent ainsi à coopérer dans la banque de financement et d'investissement, le financement de projets, ainsi que les instruments de partage de risque. L'accord prévoit également un accompagnement des TPME au Maroc et en Afrique.

Consolider les relations entre l'Afrique et la Chine

À l'occasion du Forum sur la Coopération Sino-Africaine tenu à Pékin, le Groupe a procédé à la signature de trois accords importants avec des organismes chinois de premier plan. Le premier mémorandum d'entente a été signé avec Bank of China et s'inscrit dans le cadre de l'initiative chinoise « One Belt One Road » (Initiative Ceinture et Route) visant à stimuler les flux de capitaux, de services et de biens entre la Chine et le reste du monde. Le deuxième mémorandum a été signé avec China State Construction and Engineering Company (CSCEC), première entreprise de construction en Chine et dans le monde, afin d'encourager les investissements dans les secteurs des infrastructures, du bâtiment et de l'immobilier au Maroc et dans l'ensemble des pays de présence du Groupe. Enfin, Attijariwafa bank s'est engagé en tant que membre fondateur de la China Africa Inter-Bank Association (CAIBA), une alliance de 16 grandes banques africaines faisant équipe avec China Development Bank, à renforcer les échanges commerciaux et les flux d'investissement entre la Chine et l'Afrique.



Le Club Afrique Développement Construire un réseau d'opportunités africain

Inspiré de la vision éclairée de Sa Majesté le Roi Mohammed VI, que Dieu L'assiste, et sous l'égide de son actionnaire de référence Al Mada, le Club Afrique Développement, créé en 2016, est une plateforme de mise en relation qui offre des canaux structurés en termes de mise en relation, d'accès à de l'information économique et financière fiabilisée, un accompagnement personnalisé pour les membres du Club, l'accès aux banques de projets d'investissement, l'accès aux communautés d'entreprises en Europe et en Amérique Latine et au réseau des banques du groupe Attijariwafa bank. Depuis sa création, le Club a organisé 15 missions multisectorielles au Maroc, en Afrique de l'Ouest et Afrique Centrale ayant réuni plus de 2 000 femmes et hommes d'affaires. Une antenne du Club a également été lancée en Mauritanie en 2018, portant à 9 le nombre total d'antennes du Club Afrique Développement.

Plus de **1 400** membres

et **850** mises en relation sur

Attijari Business Link depuis son lancement

Franc succès pour la 6^e édition du Forum International Afrique Développement

LA 6^E ÉDITION DU FORUM INTERNATIONAL AFRIQUE DÉVELOPPEMENT PLACÉE SOUS LA THÉMATIQUE « QUAND L'OUEST RENCONTRE L'EST » A REMPORTÉ UN FRANC SUCCÈS AVEC PLUS DE 2 000 PARTICIPANTS PROVENANT DE 35 PAYS ET PAS MOINS DE 5 000 RENCONTRES D'AFFAIRES PENDANT 2 JOURS.

Les temps forts

La restitution des recommandations

La restitution des recommandations issues des travaux des deux plénières et des différents panels a été l'un des temps forts du Forum International Afrique Développement. En effet, lors de la première plénière autour de la thématique: « **Accélérer l'intégration économique régionale** », un seul mot d'ordre s'est dégagé: l'Est et l'Ouest doivent faire converger leurs efforts afin de développer ensemble les infrastructures sur le continent africain, notamment les infrastructures de connectivité qui constituent un levier essentiel de l'intégration.

Le panel « Stand Up for African Women Entrepreneurs »

a quant à lui, mis en évidence les initiatives et mécanismes de financement innovants en cours pour soutenir les femmes entrepreneures, ainsi que la nécessité d'accélérer le déploiement et la communication autour de ces leviers en faveur de l'entrepreneuriat féminin.

Enfin, **le panel sur le digital** en tant que levier de croissance en Afrique et favorisant la contribution des jeunes startupper africains à l'économie, a également produit un riche faisceau de recommandations dans deux directions: un soutien accru des pouvoirs publics pour

créer des champions régionaux ainsi qu'une meilleure synergie avec le secteur privé dans une démarche inclusive. La seconde plénière a permis aux opérateurs économiques de participer à un débat traitant de la thématique « **Le Positive Impact, garant d'une croissance solidaire et responsable** ». Un thème d'autant plus important qu'il illustre l'ADN de Al Mada, le Fonds d'Investissement Privé Panafricain, actionnaire de référence du Groupe. « Positive Impact » est sa raison d'être et traduit le sens de sa responsabilité sociétale et la portée bénéfique de ses actions sur le long terme.

Il en ressort que l'entreprise doit avoir une double finalité: créer des richesses et contribuer au bien commun en renforçant le tissu social de manière durable et respectueuse de la dignité humaine et de la nature.

L'ensemble de ces recommandations sont consolidées dans le 6^e Livre Blanc du Forum, destiné aux décideurs publics et gouvernementaux, à l'instar des précédentes éditions du Forum.



DYNAMIQUE AFRICAINE



Les trophées de la Coopération Sud-Sud

Cette 6^e édition a renouvelé sa tradition annuelle de récompenser les entreprises les plus méritantes à travers les « Trophées de la Coopération Sud-Sud ». Pour cette année, le premier prix, « Platinum » a été remporté par la société égyptienne EL SEWEDY ELECTRIC. Le deuxième prix « Gold » a été décerné à la société EBOMAF du Burkina Fasso. Enfin, le troisième prix « Silver » a primé la société mauritanienne INFOLOG.

L'autre temps fort de cette édition a été la remise d'un prix honorifique au Président du Sierra Leone, Son Excellence Julius Maada Bio, en reconnaissance de son leadership, de son engagement et de son soutien à la coopération Sud-Sud.

Le Marché de l'Investissement

Lors de la 6^e édition du Forum International Afrique développement, le Marché de l'Investissement a été fortement sollicité et a permis d'ouvrir de nouvelles perspectives. Cet espace dédié aux porteurs de projets publics et/ou privés a permis à 8 pays africains dont le Sierra Leone, la Côte d'Ivoire, l'Égypte, l'Éthiopie, le Mali, le Kenya, le Rwanda, le Cameroun et, bien sûr le Maroc, d'exposer leurs plans nationaux de développement, leurs projets d'investissements phares ainsi que les opportunités qu'ils offrent aux potentiels investisseurs.





La signature de plusieurs conventions et mémorandums d'entente

En marge du Forum plusieurs conventions ont été signées notamment :

Un protocole de coopération avec Kenya Commercial Bank, première banque du Kenya

Ce protocole de coopération permettra au groupe Attijariwafa bank d'offrir à ses opérateurs économiques dans tous ses pays de présence, l'accès au marché kenyan et à tous les marchés couverts par KCB en Afrique de l'Est.

Un mémorandum d'entente avec le Sierra Leone

Un mémorandum d'entente a été également scellé entre Attijariwafa bank et le Ministère du Commerce et de l'Industrie du Sierra Leone portant sur la promotion de l'investissement et la création d'entreprises dans les pays de présence du Groupe ainsi qu'en Sierra Leone.

Un accord avec l'Agence de l'Investissement Régional du Marché Commun des États d'Afrique australe (COMESA)

Un accord a été signé avec l'Agence de l'Investissement Régional du Marché Commun des États d'Afrique australe. Il porte sur le développement commun d'opportunités d'investissement dans les pays membres de l'Agence (COMESA).

Une convention avec la Banque Africaine de Développement et des Associations Patronales Féminines

Enfin, une convention de grande importance a été signée par le groupe Attijariwafa bank avec la Banque Africaine de Développement et des Associations Patronales Féminines. Celle-ci porte sur la mise en place d'initiatives et de mécanismes de financement innovants pour soutenir les femmes entrepreneures africaines. Ainsi, le Groupe s'est engagé à offrir aux femmes entrepreneures affiliées et clientes, des solutions de conseil, d'accompagnement et de financement avantageuses.

Plus de **2 000** participants au
Forum provenant de **35** pays

5 000 rencontres d'affaires lors
du Forum



Responsabilité



Demain,
nous créerons
toujours plus
**de valeurs
partagées**



Consultez le rapport de
responsabilité sociale 2018





RENFORCER LA MAÎTRISE DES RISQUES INHÉRENTS À NOS ACTIVITÉS



LE GROUPE ATTIJARIWABA BANK A CARTOGRAPHIÉ TOUS LES RISQUES ET A DÉFINI DES INDICATEURS AGRÉGÉS D'APPÉTENCE AU RISQUE EN PRENANT EN COMPTE TOUTES LES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES. ET AU-DELÀ DES DISPOSITIFS DE CONTRÔLE, LE GROUPE A RENFORCÉ LA « CULTURE DU RISQUE » AUPRÈS DE SES COLLABORATEURS.



Talal EL BELLAJ
Directeur Général
Délégué en charge
de la Gestion Globale
des Risques.

Comment se décline aujourd'hui l'initiative de transformation des risques prévue dans le plan stratégique du Groupe « Energies 2020 » ?

Dans le cadre du plan stratégique « Energies 2020 », l'initiative de transformation des risques a eu pour objectifs de doter le Groupe d'un cadre d'appétence au risque structuré et partagé par l'ensemble des parties prenantes, optimiser les processus de gestion des risques y afférents, renforcer le dispositif de pilotage, notamment le profil de risque global du Groupe via des outils d'analyse, de simulation et de stress testing et enfin promouvoir la culture du risque auprès des différentes instances du Groupe.

L'année 2018 a été marquée par l'implémentation concrète de plusieurs de ces chantiers. En amont du cadre d'appétence au risque, un dispositif de stress testing a été mis en place. Les résultats nous ont permis d'une part de définir des indicateurs agrégés d'appétence au risque ainsi que leurs différents seuils, et d'autre part, de calibrer les cibles et limites et consommation de fonds propres en fonction des profils rendement/risque actuels.

Ce dispositif global est également en cours de déploiement dans certaines filiales SFS (Sociétés de Financement Spécialisées) et BDI (Banque de Détail à l'International). Pour la partie granulaire de l'appétence au risque, la banque a concentré ses efforts sur le périmètre entreprise : un processus de construction des listes d'appétence au risque a été défini en convergence avec le Programme Entreprise, puis en collaboration avec le réseau.

Quel est l'état d'avancement de la mise en oeuvre de la norme IFRS 9 ?

La nouvelle norme IFRS 9 a introduit depuis janvier 2018, un nouveau modèle de reconnaissance des dépréciations des actifs financiers, basé sur les pertes de crédit attendues (« expected credit losses » ou ECL). L'élargissement des modèles de notation entreprise a permis de disposer des paramètres de risque (notamment Probabilité de défaut) couvrant la majeure partie des engagements sur le périmètre banque Maroc. Ce nouveau modèle prend en compte en plus des éléments financiers, des éléments qualitatifs et de comportement. Il couvre l'essentiel des engagements de la banque. Il a été construit sur la base d'une approche statistique éprouvée et sur la base du retour d'expérience des gestionnaires de risque. Ainsi, son pouvoir prédictif a été rehaussé.

Le Groupe a également renforcé son dispositif risk management relatif aux filiales notamment Attijariwafa bank Egypt, pouvez-vous nous en dire plus ?

Effectivement, une attention toute particulière a été accordée à Attijariwafa bank Egypt. De nouveaux modèles de notation GE et PME ont été élaborés pour se substituer aux anciens modèles initialement implémentés par l'actionnaire précédent Barclays, et pour s'aligner sur les pratiques du Groupe. Une approche collaborative impliquant les gestionnaires de risque de la filiale et du Groupe a permis d'aboutir à un modèle intuitif, adapté aux spécificités locales, dans des délais rapprochés.

Sur le plan opérationnel, un nouveau système de notation a été déployé en juillet 2018. Ainsi, le portefeuille a pu être noté sur la base du nouveau modèle en prenant en considération les bilans les plus récents. Les premiers résultats obtenus montrent que le nouveau modèle permet une meilleure capture du profil de risque et fait ressortir un impact positif sur le calcul des provisions en IFRS 9.

Par ailleurs, la dynamique de l'élargissement du système de notation interne des entreprises se poursuit au niveau des autres filiales à l'international en priorisant celles qui ont un niveau d'engagement important : CBAO Sénégal et SCB Cameroun. D'autre part, les modèles déjà déployés au niveau de la SIB en Côte d'Ivoire, et Attijari bank Tunisie font l'objet d'actions de backtesting et d'amélioration continue.

Vous accompagnez l'entité Banque de Financement et d'Investissement dans le pilotage des risques inhérents à ses activités, comment cela s'est-il caractérisé en 2018 ?

En effet, l'entité Risque de Marché au sein d'Attijariwafa bank est en charge d'accompagner la Banque de Financement et d'Investissement Groupe dans le cadre du développement et du suivi des activités de marchés des capitaux. Aussi, le Groupe a participé à hauteur de 47,6 % à la première émission de Sukuk, réalisée par le Ministère des finances afin d'asseoir notre présence

sur ce marché et réaliser un nouveau pas dans la mise en place de l'écosystème de finance participative au Maroc. Par ailleurs, dans le cadre du développement du marché des Green Bonds, nous avons favorisé la souscription à certaines émissions d'obligations vertes afin d'accompagner ce nouveau segment de marché.

Le Groupe a également mis en oeuvre un Plan de continuité d'Activités, où en est la mise en place de ce plan ?

La mise en place d'un Plan de Continuité d'Activité (PCA) date de plus de dix ans et s'inscrit dans le cadre de la mise en conformité réglementaire en termes de gestion des risques majeurs. L'ensemble de ses actions visent à pérenniser le capital du groupe Attijariwafa bank.

Le PCA constitue un cadre de référence tant vis-à-vis de l'interne que vis-à-vis des autorités de tutelle, des clients, des fournisseurs ou prestataires et des partenaires de la banque. En 2018, les travaux d'aménagement des sites de Repli PCA ont été achevés et livrés et nous avons organisé plusieurs tests PCA de pré-qualification, des tests sous tension, réels, opérationnels et organisationnels

Enfin, le PCA de la salle des marchés a été une priorité majeure pour le management de la continuité d'activité. Et ce, de par la diversité et la complexité des métiers de la salle des marchés.



CRÉER TOUJOURS PLUS DE VALEUR PARTAGÉE



LE GROUPE ATTIJARIWABA BANK EST CONVAINCU QUE LE SUCCÈS DURABLE DU GROUPE REPOSE SUR SA CAPACITÉ À CRÉER DE LA VALEUR ÉCONOMIQUE TOUT EN CRÉANT DE LA VALEUR SOCIÉTALE POUR SES PARTIES PRENANTES. AINSI, IL S'EST ENGAGÉ DANS UNE DÉMARCHE RSE QUI VISE À RÉPONDRE AUX ENJEUX DE DÉVELOPPEMENT DURABLE. EN 2018, LE GROUPE A RÉALISÉ DE GRANDES AVANCÉES ET IL EST AUJOURD'HUI UN ACTEUR RECONNU POUR SON ACTION EN MATIÈRE DE RSE.

RSE Une démarche au cœur de la stratégie du Groupe



Saloua BENMEHREZ
Directeur Exécutif
en charge de la
Communication Groupe

Quelle place occupe la RSE dans la stratégie du groupe Attijariwafa bank ?

Chez Attijariwafa bank, nous avons pour ambition de créer de la valeur tant pour notre Groupe, que pour la société dans son ensemble. C'est dans cet esprit que nous nous sommes engagés dans une démarche RSE qui s'articule autour de 10 engagements et a pour objectif d'accompagner le développement d'une économie durable. Nous voulons respecter l'environnement et contribuer à la lutte contre le changement climatique, être exemplaire dans la conduite des affaires et dans les relations avec les parties prenantes et s'engager auprès des communautés et de la société civile.

Le Groupe a enregistré de grandes avancées en matière de RSE en 2018...

Effectivement en 2018, la Banque ainsi que ses filiales ont redoublé d'effort pour

s'impliquer davantage dans la démarche RSE et la Fondation Attijariwafa bank a, de son côté, continué de soutenir de nombreuses actions au profit des communautés et des associations œuvrant dans des initiatives solidaires à fort impact, notamment dans les domaines de l'éducation et l'entrepreneuriat, de l'art et la culture, du débat d'idées et la production intellectuelle. Nous sommes aujourd'hui un acteur reconnu pour notre action RSE, en témoigne l'intégration du Groupe au nouvel indice RSE de la Bourse de Casablanca « Casablanca ESG 10 », en récompense à notre engagement continu en matière de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE), et à notre capacité à intégrer les facteurs Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) dans notre système de management.

Nous sommes également aujourd'hui la seule banque commerciale africaine et de la région MENA, et la 7^e banque commerciale à l'échelle mondiale à avoir obtenu l'accréditation du Fonds vert pour le climat



des Nations unies, Green Climate Fund (GCF), en tant qu'intermédiaire financier pour la mise en œuvre des financements verts en Afrique.

Cette accréditation marque, pour nous, une étape importante dans notre démarche RSE et d'accompagnement de la transition énergétique. Elle nous permet de travailler en partenariat avec le Fonds pour soutenir nos clients publics et privés dans leurs projets de développement durable sur le continent africain, à travers des cofinancements ou des garanties d'investissements d'envergure à fort impact, pouvant excéder 250 millions de dollars américains par projet.

Quels sont les enjeux prioritaires identifiés par le Groupe en matière de développement durable ?

Nous avons effectivement identifié en 2017 une vingtaine d'enjeux prioritaires en la matière. Nous avons pris en compte leur importance en fonction des attentes de nos parties prenantes et des impacts potentiels sur le business model à moyen et long terme du Groupe.

En 2018, nous avons renforcé notre action pour répondre à un enjeu majeur celui du « Soutien à l'entrepreneuriat », que nous considérons comme un moteur de croissance incontournable pour l'Afrique.

Et puis, nous avons identifié un nouvel enjeu qui n'est autre que l'« accompagnement des clients vers un impact environnemental atténué » afin de renforcer l'action du Groupe en faveur de la lutte contre le réchauffement climatique.

Dans ce cadre, nous avons pour objectif de développer des mécanismes innovants de financement notamment grâce à la récente accréditation au prestigieux Green Climate Fund (GCF) des Nations unies.

Quel est votre vision de la banque de demain ?

La banque de demain, telle que nous l'imaginons au sein du Groupe doit capitaliser sur l'innovation technologique, bien sûr, pour apporter la simplicité et la sécurité aux services qu'elle propose à ses clients mais pas seulement, elle doit aussi être source de solidarité, de progrès économique et sociétal. Elle doit incarner les valeurs d'une banque utile au service de tous, une banque de confiance, ce que traduit explicitement notre signature institutionnelle « Croire en vous ».

“ Nous avons pour ambition de créer de la valeur tant pour notre Groupe, que pour la société dans son ensemble (...) et nous sommes aujourd'hui un acteur reconnu pour notre action RSE.

Financer les économies durablement

Attijariwafa bank obtient l'accréditation du Fonds vert pour le climat des Nations unies

Attijariwafa bank a été officiellement accréditée lors de la 22^e réunion du Conseil d'Administration du Green Climate Fund organisée à Songdo en Corée du Sud. Le groupe Attijariwafa bank devient ainsi la seule banque commerciale africaine et de la région MENA, ainsi que la 7^e banque commerciale à l'échelle mondiale à obtenir cette accréditation avec une couverture régionale.

Cette accréditation permet à la banque de travailler en partenariat avec le Fonds pour soutenir ses clients publics et privés dans leurs projets de développement durable sur le continent africain, à travers des co-financements ou garanties d'investissements d'envergure à fort impact, pouvant atteindre 250 millions USD par projet.

Dans le palmarès du nouvel indice RSE de la Bourse de Casablanca

En 2018, Attijariwafa bank a intégré le nouvel indice RSE « Casablanca ESG 10 » de la Bourse de Casablanca, en récompense à l'engagement continu du Groupe en matière de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE), et à sa capacité à intégrer les facteurs Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) dans son système de management. Cet indice rassemble les 10 valeurs cotées ayant obtenu les meilleurs scores de l'agence de notation extra-financière Vigeo Eiris en termes de Responsabilité Sociétale d'Entreprise. Le Casablanca ESG 10 permettra d'attirer l'investissement socialement

responsable et de promouvoir les bonnes pratiques de RSE au Maroc.

À cette même occasion, Attijariwafa bank a été primée « Top Performer RSE 2018 » pour la 2^e année consécutive par Vigeo Eiris, dans le cadre de son évaluation annuelle des sociétés cotées dans le monde.

Les filiales du Groupe labellisées RSE par la CGEM

Conformément aux orientations stratégiques du groupe Attijariwafa bank, les filiales sont également impliquées dans la démarche RSE et mettent en place de nombreuses actions dans ce sens.

Aussi deux filiales marocaines, Wafa Assurance et Wafasalaf se sont vues décernées le label RSE de la CGEM au Maroc et sont devenues ainsi les premières entreprises de leur secteur respectif à bénéficier de ce label.

“ 1^{re} banque commerciale africaine et de la région MENA à être accréditée par le Green Climate Fund.

37 milliards de FCFA d'investissement dans le projet hydroélectrique de Nachtigal, au Cameroun.

40 millions d'euros dédiés au financement des projets de l'économie verte en Tunisie

-15 % de la consommation de ramettes de papier entre 2017 et 2018 (banque Maroc)



Soutenir la transition énergétique

Accompagner la finance verte en Afrique

Le groupe Attijariwafa bank, à travers sa filiale SCB Cameroun, accompagne la réalisation du projet hydroélectrique de Nachtigal. D'un coût global estimé de 786 milliards de FCFA, il sera construit sur le fleuve amont de la Sanaga, à 65 km de Yaoundé. Il consiste en la réalisation, l'exploitation et la maintenance du barrage, d'un canal usinier, d'une centrale hydroélectrique et d'une ligne de transport de 50 km.

L'apport de SCB Cameroun de 37 milliards de FCFA, représente à lui seul plus de 30 % du pool bancaire local. Attijariwafa bank et SCB Cameroun, tiendront

également plusieurs rôles locaux importants, à savoir : agent de crédit, agent des suretés et banque teneuse de compte.

Par ailleurs, la filiale camerounaise du Groupe propose désormais un crédit « Écologique », un crédit moyen et long terme dédié aux entreprises ayant un projet dans le secteur de l'efficacité énergétique, les énergies renouvelables et la gestion durable des bois et forêts. En Tunisie, Attijari bank a conclu un accord avec la SFI, filiale de la banque mondiale, portant sur une enveloppe de 40 millions d'euros dédiée au financement des projets de l'économie verte.

Réduire l'impact environnemental du Groupe

Le tri sélectif pour une gestion durable des déchets

Conscient de son impact environnemental, le Groupe Attijariwafa bank s'est engagé dans une démarche de gestion durable de ses déchets. Les locaux du siège d'Attijariwafa bank à Casablanca ont ainsi vu le déploiement d'un nouveau dispositif de tri sélectif. Des poubelles collectives permettent désormais le tri des déchets en vue de leur valorisation, qui se fera à travers l'Inclusion et l'accompagnement dans le formel d'un chiffonnier, en collaboration avec l'association Beyti. Par ailleurs, les espaces détente du siège ont été réaménagés et dotés de distributeurs de boissons et eau nouvelle génération sans gobelets.

Cette initiative structurante qui engage les collaborateurs du Groupe permettra ainsi d'économiser 171 000 gobelets en plastique par an. Le Groupe vise ainsi une baisse de 31 % de la production de déchets ainsi

qu'une baisse de 68 % de ses émissions de Co² à l'horizon 2020, soit l'équivalent de 2,5 hectares de forêt préservée.

La performance énergétique du Groupe en constante amélioration

Le groupe Attijariwafa bank poursuit sa politique d'amélioration énergétique à travers la mise en œuvre d'un éclairage par LED de la signalétique tant au niveau du réseau d'agences que des sites centraux au Maroc. La filiale gabonaise du Groupe, Wafa Immobilier et Attijari bank Tunisie ont également optés pour ce type d'éclairage, de même qu'Attijariwafa bank Egypt, qui l'a déployé pour son siège ainsi que 25 de ses agences. Cet éclairage par LED, qui sera par ailleurs systématiquement intégré dans les nouvelles agences, permet en effet une économie de 20 % de la consommation d'électricité par rapport à un éclairage classique.

7 millions d'éco-gestes

Le groupe Attijariwafa bank a lancé fin 2018 une campagne « 7 millions d'éco-gestes » invitant les collaborateurs du Groupe à appliquer 1 éco-geste par jour, afin de réaliser ensemble, annuellement, plus de 7 millions d'actions positives pour l'environnement. Cette campagne a pour finalité la sensibilisation aux bonnes pratiques écologiques et l'accompagnement à la mise en œuvre de la démarche de tri sélectif.

Elle a été déclinée en plusieurs actions : affiches de sensibilisation, diffusion du guide éco-gestes, capsules vidéos didactiques, et organisation à Casablanca d'une journée environnementale.



Réaliser des achats durables

La charte de principes d'achats responsables

En 2018, une charte formalisant l'ensemble des engagements du Groupe en faveur des achats responsables, a été publiée.

Dans cette charte, Attijariwafa bank s'engage et implique ses fournisseurs à réduire les risques sociaux et environnementaux liés aux achats, à contribuer au développement des territoires et à promouvoir les bonnes pratiques d'affaires. Le Groupe s'engage à permettre aux entreprises d'accéder aux appels d'offres quelle que soit leur taille, réduire les délais de paiement et innover avec les fournisseurs. À fin 2018, 29 % des fournisseurs sont signataires de cette charte.

Les délais de paiement des fournisseurs améliorés

Attijariwafa bank s'engage contractuellement à régler ses fournisseurs sous 30 jours, ce qui reste très inférieur au délai réglementaire au Maroc qui est de 60 jours.

En 2018, les process de traitement des factures et les délais de paiement ont été améliorés. Ainsi, le délai de paiement est passé de 11 jours en 2017 à 9 jours en moyenne à compter de la réception de la facture, en 2018.

Le dispositif renforcé en faveur de l'achat local

En 2018, les TPME représentent 81 % du panel fournisseurs d'Attijariwafa bank, soit une hausse de 3 % par rapport à 2017. Cette augmentation a été permise grâce à la mise en place en 2017 d'une nouvelle politique d'homologation spécifique aux fournisseurs de type TPE, en vue de recourir plus largement à cette catégorie de fournisseurs. Enfin, l'achat régional ou local est systématiquement privilégié, d'une part pour réduire les coûts d'achats, et d'autre part pour dynamiser l'économie régionale. Les fournisseurs locaux représentent 85 % du panel fournisseurs actifs en 2018, au Maroc.

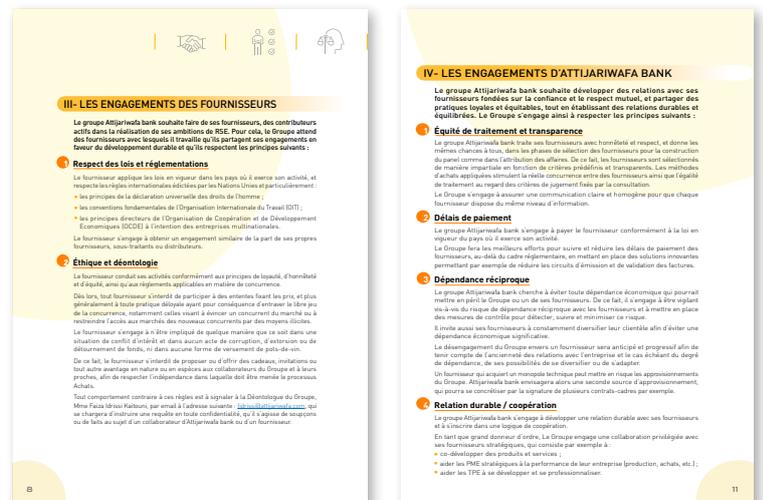
29 % des fournisseurs sont signataires de la charte de principes d'achats responsables

9 jours en moyenne pour le règlement des fournisseurs

81 % de fournisseurs TPME

Une cartographie pour mesurer les risques RSE des fournisseurs

Une cartographie des risques RSE des familles et sous familles d'achats du Groupe a été élaborée en 2018. Plus de 6 critères ont été évalués sur des thèmes environnementaux, sociaux et éthiques et ont permis de dresser les catégories d'achats les plus à risques sur le plan de la RSE. En fonction du niveau d'exposition d'Attijariwafa bank (achat stratégique, volume d'achat...), les fournisseurs appartenant à une sous-famille d'achat évaluée comme étant à risque élevé feront l'objet d'une évaluation RSE et d'un accompagnement si nécessaire.



Être un employeur responsable

Professionaliser les jeunes étudiants

Engagé à soutenir l'emploi et dans le cadre de la lutte contre le chômage des jeunes, la banque au Maroc a signé une convention de partenariat en mai 2018 avec l'Office de Formation Professionnelle et de la Promotion du travail (OFPPPT) afin de mutualiser leurs efforts pour accompagner la formation et l'insertion professionnelle des jeunes étudiants.

Favoriser l'intégration des jeunes diplômés subsahariens



Le programme Yeelen en est à sa 5^e promotion. Créé par le Groupe en 2009, il a pour mission de recruter chaque année une promotion de lauréats subsahariens diplômés de l'enseignement supérieur marocain et de les former pendant 12 à 24 mois afin de les intégrer à posteriori dans les filiales de leur pays d'origine.

En 2018, une quinzaine de jeunes cadres issus de 7 pays subsahariens ont clôturé leur année d'immersion au siège social de la banque et vont pouvoir rejoindre les filiales de leur pays respectif. Dans cette continuité, une nouvelle promotion Yeelen est prévue avec 16 profils qui seront accueillis au sein du Groupe à partir de janvier 2019.

Inclure les personnes en situation d'handicap

Le Groupe est engagé à accompagner les personnes en situation de handicap en contribuant activement à leur insertion dans le monde professionnel. C'est dans ce cadre qu'Attijariwafa bank a participé au Forum Handicap organisé par l'association « Espoir Maroc » en décembre 2018 à Casablanca. Le Forum handicap Maroc est un rendez-vous important pour les entreprises engagées en faveur de l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap. Les collaborateurs en situation de maladie graves/lourdes ou handicap peuvent également bénéficier d'une assistance médicale offerte par le Groupe « Coups Durs » et d'une offre d'entraide à travers les fonds de solidarité et de secours, en cas de grosses difficultés, de maladies lourdes, ou de handicap.

Encourager le bénévolat au sein du Groupe

Dans le cadre de son partenariat stratégique avec l'association INJAZ Al-Maghrib, les collaborateurs bénévoles du Groupe sont engagés dans un programme de mécénat de compétences. Le Groupe avait annoncé en 2016 l'ambition de mobiliser 1 000 collaborateurs bénévoles à horizon 2018 dans le cadre de ce partenariat. Cet objectif a été largement dépassé à fin 2018 avec plus de 1 300 collaborateurs bénévoles mobilisés en trois ans, au profit de 26 689 jeunes avec 18 400 heures de 2016 à 2018.

Près de **96 %** des collaborateurs de la banque au Maroc sont en CDI

40,5 % de femmes cadres au sein de la banque au Maroc

Attijariwafa bank, devenue « Banque Sans Tabac »

Dans la poursuite de sa démarche de santé et sécurité et promotion du bien-être des collaborateurs, Attijariwafa bank a renforcé son engagement en 2018 au Maroc à soutenir le programme national de lutte contre le tabac lancé par la Fondation Lalla Salma de lutte contre le cancer. Désormais, l'ensemble des sites de la banque au Maroc sont devenus non-fumeurs et l'interdiction de fumer dans les locaux a été affichée de manière visible. Des campagnes de sensibilisation contre les méfaits du tabac, un suivi médical, des produits de sevrage quasi gratuits, sont autant de mesures déployées par la banque en faveur de la lutte contre le tabagisme des collaborateurs.



S'engager auprès des communautés et de la société civile

Améliorer l'accès à l'art et à la culture



Soutenir la scène artistique au Maroc et en Afrique

Comme tous les ans, le groupe Attijariwafa bank a maintenu sa position de partenaire de référence pour les grandes manifestations musicales au Maroc et en Afrique. Cette année, le Groupe a soutenu des événements d'envergure tels que : le Festival de Fès des musiques sacrées, le Festival Mawazine de Rabat, le Festival L'Boulevard de Casablanca et le Festival Afrique du Rire, et bien d'autres. Les filiales à l'international ont aussi contribué au développement de la scène artistique : le Festival International de Gafsa en Tunisie, le festival Arkadi du promoteur d'art africain « BIN KADI SO » et le festival des Musiques Urbaines d'Anoumabo (FEMUA), en côte d'Ivoire et le célèbre festival du film El Gouna en Égypte. Enfin, Wafasalaf soutient l'art à travers son partenariat avec l'Orchestre Philharmonique du Maroc.

Insuffler le goût de l'art au public

L'art et la création artistique sont des leviers au service du vivre ensemble. C'est tout le sens de l'action menée par la Fondation, depuis sa création, en faveur de la démocratisation de l'art et de la culture. Elle favorise la connaissance de l'art auprès du grand public, tout en contribuant à l'éducation artistique des jeunes et à la stimulation de la créativité chez les artistes, jeunes ou confirmés. La Fondation organise des expositions thématiques patrimoniales et contemporaines ancrées dans les valeurs du Groupe. Elle contribue à la visibilité d'artistes émergents à travers des expositions, élabore des

L'éveil aux langues étrangères pour développer les échanges interculturels

Attijariwafa bank Europe est partenaire de l'association Kidilangues depuis 2013 qui agit en faveur de la promotion du plurilinguisme et de l'échange interculturel, en favorisant l'éveil aux langues des enfants, de la maternelle à l'élémentaire. Au programme, de nombreux cours en ligne, ateliers d'éveil aux langues et animations sont organisés pour permettre aux enfants de découvrir les langues étrangères de manière ludique et créative. Attijariwafa bank Europe accompagne Kidilangues dans ses différentes actions culturelles et apporte son soutien financier pour l'organisation d'ateliers permettant l'apprentissage de nombreuses langues.

L'exposition « Devises du Monde » met en valeur la ville de Tanger

Wafacash a initié en 2018, l'exposition « Devises du Monde » dans la ville de Tanger. Articulée autour d'une installation de 28 panneaux, comportant chacun les visuels de 8 devises, cette exposition était destinée à faire connaître les patrimoines de différents pays du monde et à mettre en valeur le passé glorieux de Tanger tant dans le domaine culturel que dans celui des affaires. Tanger connaît en effet une grande dynamique grâce à la volonté royale de doter la ville du détroit de nombreux projets structurants tels les ports Tanger Med I et II, le Tanger Marina Bay, les zones franches et industrielles, les infrastructures routières et ferroviaires.



programmes pédagogiques et des visites commentées ouvertes à tous les publics, valorise la collection du Groupe par des prêts et publications.

Soutenir l'éducation et l'entrepreneuriat des jeunes

Prévenir l'échec et l'abandon scolaire

Pour réduire l'abandon scolaire, les filiales du Groupe sont engagées en faveur de l'éducation. Tel est le cas de la SIB en Côte d'Ivoire qui a mené plusieurs actions de réhabilitation d'écoles cette année et a soutenu l'association Children Of Africa pour la construction d'un lycée permettant la scolarisation de 3000 élèves. Attijari bank en Tunisie est quant à elle intervenue au niveau des écoles de plusieurs régions pour l'équipement et la fourniture de matériels.

Insuffler l'esprit d'entrepreneuriat chez les jeunes

Membre fondateur de l'association INJAZ Al-Maghrib, Attijariwafa bank est activement engagé en faveur du soutien à l'esprit d'entreprendre des jeunes. Plusieurs filiales du Groupe sont impliquées dans cette action au côté de la maison mère, telles que Wafacash, Wafa Immobilier et Wafasalaf au Maroc, la Banque de Financement et d'Investissement Groupe, ainsi que la filiale du Groupe au Gabon, l'Union Gabonaise de Banque (UGB), à travers l'ONG « Junior Achievement ». En 2018, la contribution des cadres bénévoles du Groupe, a concerné 8 844 heures de formation à l'entrepreneuriat dispensées dans le cadre de l'animation d'un ou plusieurs programmes de l'association, au profit de 7 500 jeunes bénéficiaires (collégiens, lycéens et étudiants universitaires) au niveau de 17 villes du Royaume. Les collaborateurs du Groupe ont ainsi couvert 57 % des besoins en formation et 43 % du total portefeuille de bénévoles INJAZ, tous partenaires confondus de l'association.

De son côté, Attijari bank en Tunisie, membre fondateur du programme « INJAZ Tunisie », a aussi soutenu l'équipe gagnante qui a hissé le drapeau tunisien à la finale de la compétition internationale de « INJAZ », qui a eu lieu au Koweït. Cette équipe a remporté le prix de la meilleure entreprise de l'année.

Enfin, Attijariwafa bank Egypt a participé en 2018 à la compétition nationale organisée par l'association visant à récompenser les meilleurs projets d'entrepreneuriat, dans le cadre du programme de l'association Enactus en faveur de l'éducation entrepreneuriale des jeunes qu'elle soutient.



Encourager et valoriser l'excellence

À travers son programme « Grandes Écoles pour tous » lancé en 2007, la Fondation organise chaque année des semaines de concentration au profit d'élèves des classes préparatoires commerciales et scientifiques au Maroc, favorisant une préparation optimale aux concours d'accès aux Grandes Écoles françaises.

En 2018, 152 élèves ont bénéficié de cette action, qui depuis son lancement a touché 1580 bénéficiaires, au total. Dans le même cadre, la Fondation soutient chaque année la caravane AMGE, organisée par l'association des Marocains aux Grandes Écoles, en tant que partenaire exclusif depuis son lancement en 2006.

RESPONSABILITÉ



Contribuer au développement de l'enseignement supérieur



Développé en 2007, en partenariat avec Banco Santander, le Master international « Banque et Marchés Financiers » offre un double diplôme marocain et espagnol, respectivement de l'Université Hassan II à travers la Faculté des Sciences Juridiques, Économiques et Sociales de Casablanca et de l'Université de Cantabria.

Le Master en est à sa 12^e promotion qui a été lancée en octobre 2018. Au total, près de 440 étudiants se sont inscrits à ce jour depuis le lancement du master en 2007 avec 30 % d'étudiants d'Afrique subsaharienne, preuve de son succès au-delà des frontières nationales. Le taux d'employabilité des lauréats est de plus de 90 %.

Fédérer de l'information utile au profit des étudiants

Jamiati.ma, véritable guide universitaire communautaire, est une plateforme d'informations utiles visant à fournir aux bacheliers et étudiants des éléments clés adaptés à leurs besoins, dans une optique d'aide à la décision et d'orientation dans le choix de leur cycle supérieur. Il s'agit du premier portail universitaire marocain ciblant la communauté universitaire, qui a été développé initialement en 2007 par la Fondation Attijariwafa bank en partenariat avec la Fondation UCEIF de Banco Santander et a été inspiré de son équivalent espagnol : universia.es

La nouveauté en 2018 a été l'intégration des lycéens dans son animation qui ont impulsé une nouvelle dynamique, notamment à travers les réseaux sociaux, où ils sont très actifs. 2018 a été marquée également par la publication de la première newsletter Jamiati, clôturant ainsi l'année avec succès.



Accompagner le débat d'idées et la production intellectuelle



Le cycle de conférences mensuel « Échanger pour mieux comprendre »

La Fondation Attijariwafa bank a mis en place, en 2014, une plateforme d'échanges ouverte à tous intitulée « Échanger pour mieux comprendre ». Ouverte sur l'ensemble des composantes de la société, cette tribune fait appel aussi bien à des experts marocains reconnus dans leur domaine que des experts étrangers, pour éclairer les participants sur des problématiques économiques, sociales, et sociétales.

Ce cycle de conférences mensuel organisé dans différentes villes du Royaume attire plusieurs centaines d'opérateurs économiques, acteurs de la société civile, en particulier la jeunesse marocaine.

À l'écoute constante des attentes du grand public, la Fondation a accordé en 2018 une grande place aux thématiques culturelles, artistiques et sociétales. 10 conférences ont ainsi été organisées en 2018 sur des thématiques d'actualité dont 2 événements littéraires et 2 conférences en région. L'ensemble des débats donne lieu à sa retranscription et sa publication sur le site institutionnel de la banque.

Appuyer les initiatives de la société civile

S'engager en faveur des plus démunis

Les filiales du Groupe à l'international se sont mobilisées cette année encore pour soutenir de nombreuses associations œuvrant pour des projets à fort impact sociétal et des initiatives solidaires. La Société Ivoirienne de Banque a renouvelé en 2018, son soutien financier à la Fondation de l'Institut de Cardiologie d'Abidjan (FICA) comme partenaire dans la lutte contre les maladies cardiovasculaires.

Pour aider les enfants défavorisés, la SCB Cameroun a remis des dons à 8 orphelinats dans les principales régions du Cameroun. En Tunisie, pour la 3^e année consécutive, Attijari bank a lancé une caravane de solidarité destinée aux plus démunis et victimes du mauvais temps et de la vague de froid qui a frappé la zone frontalière de la Tunisie.

La filiale égyptienne est particulièrement engagée en faveur de l'accessibilité des personnes en situation de handicap. En 2018, la filiale a soutenu une campagne de sensibilisation organisée en ce sens par la Fondation Helm. En partenariat avec le Ministère de la Solidarité Sociale, elle a également financé un programme visant à fournir de meilleurs bureaux de services pour autonomiser les personnes handicapées.



Programme Green Chip en 2018

Réduire la fracture numérique dans les écoles primaires publiques

En tant que membre fondateur de l'association Al Jisr, le groupe Attijariwafa bank octroie chaque année à l'association, du matériel informatique pour contribuer à sa mission phare de réduire la fracture numérique chez les jeunes de l'enseignement public.

Attijariwafa bank célèbre la journée du bénévolat

En marge de la journée mondiale du bénévolat, le 5 décembre, la Fondation a organisé plusieurs actions pour encourager le bénévolat. Au niveau de la banque, la Fondation a ciblé les collaborateurs afin de promouvoir le programme de mécénat de compétences au niveau de différents établissements secondaires et universitaires avec la participation de plusieurs associations partenaires. Elle a ainsi pu sensibiliser les jeunes à s'engager dès le plus jeune âge et à être des acteurs citoyens impliqués socialement.



Collaborateurs bénévoles auprès de l'association INJAZ Al-Maghrib en 2018

Ces dons contribuent en effet au programme « Green Chip », qui en est à sa 8^e édition clôturée en juillet 2018. Ce programme, lancé en 2010, vise trois objectifs majeurs : réduction du taux de chômage des jeunes faiblement qualifiés à travers le renforcement de l'employabilité et l'encouragement à l'auto-emploi; proposition d'une solution pour le traitement des déchets informatiques afin de favoriser la protection de l'environnement; réduction de la fracture numérique dans le secteur de l'enseignement public.

Les jeunes lauréats du programme formés par l'association dans ce cadre, transmettent à leur tour, leur savoir aux enseignants des écoles.

En 2018, un don de 3732 matériels informatiques, tous types confondus, a ainsi été octroyé à l'association. Depuis le lancement du programme, plus de 20 000 équipements ont été fournis.

La Fondation Attijariwafa bank pour la création de valeur partagée



DEPUIS SA CRÉATION IL Y A PRÈS DE 40 ANS, LA FONDATION ATTIJARIWAFABANK EST ENGAGÉE ET A POUR MISSION DE CONTRIBUER À LA CRÉATION DE VALEUR PARTAGÉE AVEC LA SOCIÉTÉ. ELLE AGIT, EN FAVEUR DE L'ÉDUCATION & L'ENTREPRENEURIAT, LA PROMOTION DE L'ART & LA CULTURE, LE DÉBAT D'IDÉES & LA PRODUCTION INTELLECTUELLE, AINSI QUE LE SOUTIEN AUX ASSOCIATIONS ŒUVRANT DANS DES INITIATIVES SOLIDAIRES À FORT IMPACT.

Près de **440** étudiants inscrits jusqu'à ce jour au Master « Banque et Marchés Financiers »

Plus de **1 300** collaborateurs bénévoles mobilisés de 2016 à 2018

au profit de **26 689** jeunes

1 680 participants aux conférences dans le cadre du programme « Échanger pour mieux comprendre »

10 000 visiteurs chaque année à l'espace d'art ACTUA

Plus de **20 000** bénéficiaires du programme de soutien aux classes préparatoires « Grandes Écoles pour Tous » depuis 2007

Plus de **20 000** équipements informatiques ont été fournis au programme « Green Chip » depuis 2007

Consultez les réalisations 2018 de la Fondation Attijariwafa bank





“ Facteur de développement, d'épanouissement et de cohésion sociale, l'art figure sans interruption depuis plus de quarante ans aux missions de la Fondation.
Ghita Triki, Responsable du Pôle Art & Culture



“ Plusieurs actions sont mises en œuvre à travers le programme de mécénat de compétences pour insuffler l'esprit d'entrepreneuriat chez les jeunes.

Amina Ben Amar, Responsable du Pôle Éducation, Entrepreneuriat et Soutien aux associations



“ Pour renforcer le dialogue, susciter l'ouverture d'esprit et la curiosité intellectuelle, la Fondation organise mensuellement des événements et des débats constructifs sur des problématiques économiques, sociales et sociétales.

Mouna Kably, Responsable du Pôle Édition & Débat



Analyse de l'activité et des résultats
Comptes sociaux
Comptes consolidés

Consultez le rapport de gestion 2018





—

Rapport de **gestion**

—

Analyse des résultats du Groupe

Activité (activité Maroc)

Ressources clientèle

Au titre de l'année 2018, les dépôts de la clientèle d'Attijariwafa bank progressent de 4,1 % à 233,9 milliards de dirhams. Cette évolution résulte de :

- l'accroissement de 6,4 % à 161,8 milliards des dépôts non rémunérés, en lien avec :
 - l'augmentation de 7,9 % à 111,6 milliards de dirhams des comptes chèques ;
 - et, l'appréciation de 39,7 % à 14,9 milliards de dirhams des autres dépôts et comptes créditeurs.
- et, la baisse de 0,7 % à 72,1 milliards de dirhams des dépôts rémunérés.

En termes de dépôts clientèle, Attijariwafa bank clôture l'année avec une part de marché de 26,9 %.

Crédits par décaissement

Les crédits par décaissement d'Attijariwafa bank s'accroissent, à fin décembre 2018, de 11,6 % pour se situer à 234,0 milliards de dirhams. Cette progression découle essentiellement de :

- l'augmentation de 4,6 % à 64,8 milliards de dirhams des crédits à l'équipement ;
- l'amélioration de 4,7 % à 63,0 milliards de dirhams des crédits immobiliers ;
- et, le renforcement de 9,1 % à 12,8 milliards de dirhams des crédits à la consommation.

En termes de crédits à l'économie, Attijariwafa bank réalise une part de marché de 27,0 % en 2018 au lieu de 25,8 % une année auparavant.

Pour leur part, les créances en souffrance d'Attijariwafa bank augmentent de 6,3 % à 12,0 milliards de dirhams. Dans le même sillage, les provisions pour créances en souffrance enregistrent une hausse de 1,4 % à 8,4 milliards de dirhams, établissant le taux de couverture à 69,7 %. Le taux de contentialité se fixe, ainsi, à 5,1 % et le coût du risque à 0,34 %.

Engagements par signature

Au terme de l'année 2018, les engagements par signature données s'accroissent de 5,2 % à 123,7 milliards de dirhams, portant ainsi leur part de marché à 43,6 %.

Source : GPBM

Résultats sociaux au 31 décembre 2018

Produit net bancaire

Au 31 décembre 2018, le Produit Net Bancaire (PNB) se chiffre à 12,2 milliards de dirhams en hausse de 5,9 % par rapport à l'année 2017. Cette évolution recouvre les hausses respectives de la marge d'intérêt (+4,8 %), de la marge sur commission (+10,7 %) et du résultat des opérations de crédit-bail et de location (>100%).

La structure du produit net bancaire se décompose comme suit :

	2018	Part/ PNB	2017	Part/ PNB	Variations	
						%
Marge d'intérêt	7 346	60,3 %	7 011	60,9 %	336	4,8 %
Résultat des opérations de crédit-bail et de location	119	1,0 %	-7	-0,1 %	126	>100%
Marge sur commissions	1 812	14,9 %	1 637	14,2 %	175	10,7 %
Résultat des opérations de marché	2 449	20,1 %	2360	20,5 %	89	3,8 %
(+) Divers autres produits bancaires	1 612	13,2 %	1 528	13,3 %	84	5,5 %
(-) Diverses autres charges bancaires	1 152	9,5 %	1 026	8,9 %	127	12,3 %
Produit Net Bancaire	12 187	100,0 %	11 503	100,0 %	684	5,9 %

Marge d'intérêt

La marge d'intérêt s'établit à 7,3 milliards de dirhams, en amélioration de 4,8 %, notamment suite à la bonne orientation des créances par décaissement (+11,6 %). La marge d'intérêt peut être ventilée comme suit :

- Les intérêts et produits assimilés enregistrent une croissance de 5,6 % s'établissant à 10,8 milliards de dirhams. Cette variation recouvre une amélioration des intérêts et produits assimilés sur opérations avec la clientèle (7,4 %) et une baisse des intérêts et produits assimilés sur opérations avec les établissements de crédit (-4,3 %), notamment en lien avec la baisse des taux d'intérêt.
- Les intérêts et charges assimilées marquent une hausse de 7,2 % à 3,5 milliards de dirhams sous l'effet de l'augmentation des intérêts et charges assimilés sur opérations les établissements de crédit (+47,6 %). Les intérêts et charges assimilées sur opérations avec la clientèle se replient, quant à eux, de 1,6 %.

Résultat des opérations de crédit-bail et de location

Le résultat des opérations de crédit-bail et de location marque un bond pour se fixer à 118,8 millions de dirhams en 2018 au lieu d'un déficit de 7,1 millions de dirhams une année auparavant.

Marge sur commissions

La marge sur commissions se chiffre, à fin décembre 2018, 1,8 milliard de dirhams, en accroissement de 10,7 % comparativement à l'année dernière.

Résultat des opérations de marché

Le résultat des opérations de marché totalise, à fin décembre 2018, 2,4 milliards de dirhams, en progression de 3,8 % par rapport à fin 2017. Cette évolution découle de la hausse du résultat des opérations de change (+95 millions de dirhams),

du résultat des opérations sur titres de transaction (+49 millions de dirhams) et du résultat des opérations sur titres de placement (+10 millions de dirhams) qui ont neutralisé la baisse du résultat des opérations sur produits dérivés (-65 millions de dirhams).

Divers autres produits et autres charges bancaires

Les autres produits bancaires se fixent, à fin décembre 2018, à 1,6 milliard de dirhams marquant une hausse de 5,5 % par rapport à fin 2017.

Pour leur part, les autres charges bancaires s'accroissent de 12,3 % à 1,2 milliard de dirhams.

Charges générales d'exploitation

Au terme de l'année 2018, les charges générales d'exploitation totalisent 4,7 milliards de dirhams, en hausse de 4,7 % par rapport à l'année 2017. Cette augmentation est notamment attribuable à la hausse de 6,2 % des charges du personnel et à l'appréciation de 20,1 % aux impôts et taxes. Le coefficient d'exploitation s'établit, quant à lui, à 38,7 % en amélioration de 0,5 point par rapport à 2017.

En MMAD	Décembre 2018	Décembre 2017	Variations	
				%
Charges du personnel	2 196	2 068	128	6,2 %
Impôts et taxes	147	123	25	20,1 %
Charges externes	1 887	1 886	-19	-1,0 %
Autres charges générales d'exploitation	60	19	41	>100%
Dotations aux amortissements d'exploitation*	448	412	35	8,6 %
Charges générales d'exploitation	4 717	4 508	210	4,7 %

* des immobilisations corporelles et incorporelles

Résultat brut d'exploitation

Le résultat brut d'exploitation s'établit à 7,5 milliards de dirhams en 2018 en amélioration de 3,2 % par rapport à 2017.

Cette évolution recouvre l'augmentation du produit net bancaire (+5,9 %) et la hausse des charges générales d'exploitation (+4,7 %).

Résultat courant

Au terme de l'année 2018, le résultat courant se chiffre à 6,5 milliards de dirhams, en progression de 3,0 % par rapport à l'année précédente.

Les dotations aux provisions nettes des reprises ont augmenté de 44,1 % à 1 083,3 millions de dirhams, en lien avec :

- Une dotation brute globale de 3,0 milliards de dirhams en 2018 au lieu de 2,7 milliards de dirhams en 2017 ;
- Et, une reprise de provisions globale de 1,9 milliards de dirhams en 2018 contre 2,0 milliard de dirhams en 2017.

Le taux de couverture des créances en souffrance par les provisions s'établit à 64,7 % en 2018.

Résultat net

Au final, le résultat net s'établit, à l'issue de l'année 2018, à 4,6 milliards de dirhams, en croissance de 10,7 % par rapport à l'année dernière.

Fonds propres

Les fonds propres relatifs à l'exercice 2018, hors résultat net, se sont renforcés de 12,2 % pour se fixer à 36,9 milliards de dirhams.

Cette progression s'explique principalement par l'augmentation de capital réservée aux salariées d'Attijariwafa bank et de ses filiales au Maroc qui a été réalisée en décembre 2018 et dont le montant s'élève à 2,4 milliards de dirhams.

Total bilan

À fin décembre 2018, le total bilan a totalisé 350,6 milliards de dirhams en hausse de 9,8 % par rapport à l'année précédente.

Difficultés rencontrées : Aucune

Valeurs des titres de transaction, de placement et des titres d'investissement au 31 décembre 2018

(en milliers de dirhams)

TITRES	Valeur comptable brute	Valeur actuelle	Valeur de remboursement	Plus-values latentes	Moins-values latentes	Provisions
TITRES DE TRANSACTION	66 143 173	66 143 173	-	-	-	-
. BONS ET VALEURS ASSIMILEES	44 857 134	44 857 134	-	-	-	-
. OBLIGATIONS	104 129	104 129	-	-	-	-
. AUTRES TITRES DE CRÉANCES	5 922 402	5 922 402	-	-	-	-
. TITRES DE PROPRIÉTÉ	15 070 709	15 070 709	-	-	-	-
. CERTIFICATS DE SUKUKS	188 799	188 799	-	-	-	-
TITRES DE PLACEMENT	224 226	193 153	-	16 657	31 073	31 073
. BONS ET VALEURS ASSIMILEES	54 748	54 748	-	2 123	-	-
. OBLIGATIONS	102 896	102 896	-	3 310	-	-
. AUTRES TITRES DE CRÉANCES	-	-	-	-	-	-
. TITRES DE PROPRIÉTÉ	66 582	35 509	-	11 224	31 073	31 073
. CERTIFICATS DE SUKUKS	-	-	-	-	-	-
TITRES D'INVESTISSEMENT	8 593 052	8 593 052	-	-	-	-
. BONS ET VALEURS ASSIMILEES	8 521 311	8 521 311	-	-	-	-
. OBLIGATIONS	-	-	-	-	-	-
. AUTRES TITRES DE CRÉANCES	71 741	71 741	-	-	-	-
. CERTIFICATS DE SUKUKS	-	-	-	-	-	-

Événements importants survenus entre la date de clôture et la date du rapport de gestion: Aucune

Délais de paiement: La banque est conforme à la Loi 32-10 et à ses textes d'application et n'a pas de dettes fournisseurs ni de créances clientèles qui remontent à plus de deux mois.

Affectation du résultat

Résultat net de l'exercice	4 603 982 564,32
Report des exercices précédents	388 816,59
Bénéfice distribuable	4 604 371 380,91
Répartition	
Dividende statutaire 6 %	125 915 807,40
Somme nécessaire pour porter le dividende par action à 13 DH	2 602 260 019,60
Soit un total de distribution de	2 728 175 827,00
Report à nouveau	1 876 195 553,91

Analyse de l'activité consolidée

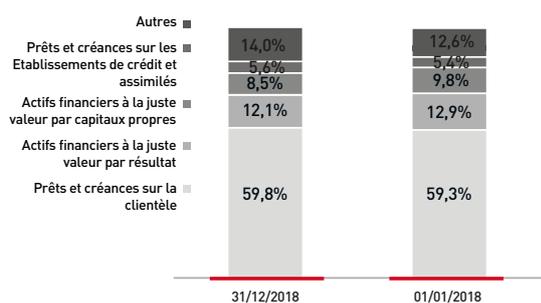
Total bilan

Au terme de l'exercice 2018, le total bilan du groupe Attijariwafa bank totalise 509,9 milliards de dirhams, en progression de 8,2 % comparativement à l'année précédente.

Par zone géographique, le total bilan est concentré à hauteur de 74,8 % au Maroc. Le reste est réparti entre l'Afrique du Nord, l'UEMOA, la CEMAC et l'Europe.

Au niveau bilanciel, le total actif est représenté pour 59,8 % par les prêts et créances sur la clientèle, de 12,1 % par les actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres et de 8,5 % par les actifs financiers à la juste valeur par résultat. Ces trois rubriques contribuent ensemble à 80,4 % du total bilan.

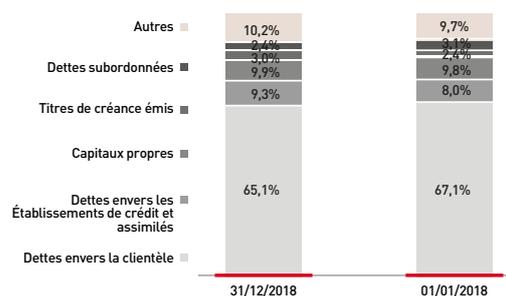
Structure des emplois



L'augmentation de l'actif résulte essentiellement des éléments ci-après:

- La hausse de 9,1 % à 305,1 milliards de dirhams des prêts et créances sur la clientèle;
- L'accroissement de 60,6 % à 15,1 milliards de dirhams des titres au coût amorti;
- Et, la progression de 13,9 % à 28,8 milliards de dirhams des prêts et créances sur les établissements de crédit et assimilés.

Structure des ressources



En contrepartie, l'augmentation du passif est principalement redevable à:

- L'appréciation de 5,0 % à 332,0 milliards de dirhams des dettes envers la clientèle;
- L'accroissement de 25,7 % à 47,3 milliards de dirhams des dettes envers les établissements de crédit et assimilés;
- Et, l'amélioration de 9,6 % à 50,5 milliards de dirhams des capitaux propres Groupe.

Ressources

Représentant 65,1 % du total bilan, les dépôts clientèle totalisent, au terme de l'année 2018, 332,0 milliards de dirhams contre 316,2 milliards de dirhams une année auparavant. Cette tendance est le résultat de:

- l'augmentation de 4,2 % à 239,9 milliards de dirhams des dépôts BMET;
- la hausse de 6,8 % à 87,1 milliards de dirhams des dépôts de la BDI;
- Et, l'amélioration de 13,1 % à 5,0 milliards de dirhams des dépôts des SF5.

Emplois

À l'issue de l'année 2018, les prêts et créances sur la clientèle se raffermissent de 9,1 % s'établissant à 305,1 milliards de dirhams. Cette croissance est le résultat de la hausse respective des crédits clientèle de la Banque au Maroc Tanger et zone offshore (+12,7 %), de la Banque de Détail à l'International (+2,0 %), des Sociétés de Financement Spécialisées (+3,5 %) et de l'Assurance (+3,6 %).

Il en ressort un taux de transformation de 91,9 % contre 88,4 % une année auparavant.

Les fonds propres consolidés

Les fonds propres consolidés se chiffrent à 50,5 milliards de dirhams, en hausse de 9,6 % comparativement à l'année précédente. Ce renforcement de la solidité financière est notamment redevable à l'augmentation du capital de la banque (+2,4 milliards de dirhams).

Solvabilité du Groupe

En termes de ratio prudentiel, le groupe Attijariwafa bank clôture le premier semestre 2018 avec un ratio Tier 1 de 9,7 % et un ratio de solvabilité de 12,6 %, au-delà des seuils réglementaires de 9 % et 12 % respectivement, applicables à compter du 30

juin 2014. En 2018, le Groupe prévoit un Tier 1 de 10,2 % et un ratio de solvabilité de 13,0 %.

Résultats consolidés du groupe Attijariwafa bank

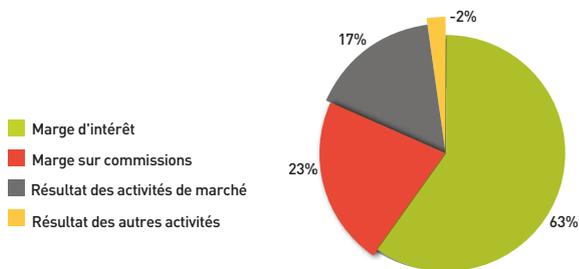
Le produit net bancaire consolidé

Au 31 décembre 2018, le produit net bancaire consolidé s'établit à 22,4 milliards de dirhams contre 21,6 milliards de dirhams en 2017. Cette hausse de 3,4 % recouvre :

- Une hausse de 8,4 % à 14,0 milliards de dirhams de la marge d'intérêt ;
- Une augmentation de 5,2 % à 5,0 milliards de dirhams de la marge sur commissions ;
- Et, un léger recul de 1,7 % à 3,8 milliards de dirhams du résultat des activités de marché ;

À fin 2018, la structure du PNB consolidé se présente comme suit :

Structure du PNB au 31 décembre 2018



Par pôle d'activité, cette évolution est ventilée comme suit :

- Augmentation de 3,8 % à 11,5 milliards de dirhams du PNB de BMET,
- Progression de 0,6 % à 2,4 milliards de dirhams du PNB des SFS ;
- Baisse de 26,1 % à 1,1 milliard de dirhams du PNB de l'Assurance ;
- Et, accroissement de 8,8 % à 7,8 milliards de dirhams du PNB de la BDI.

Le résultat brut d'exploitation

Le résultat brut d'exploitation (RBE) enregistre une quasi-stagnation à 11,7 milliards de dirhams. Pour leur part, les charges générales d'exploitation y compris les dotations aux amortissements et aux dépréciations augmentent de 7,3 % à 10,7 milliards de dirhams. Le coefficient d'exploitation s'établit ainsi à 47,9 %.

Le coût du risque

Le coût du risque recule de 20,5 % à 1,7 milliards de dirhams. Rapporté au total encourus, le coût du risque s'établit à 0,53 %, en amélioration par rapport à l'année dernière. De son côté, le taux de contentialité se fixe à 6,8 % en amélioration par rapport à fin 2017 (-0,11 pt).

Le résultat net consolidé

Au terme de l'année 2018, le résultat net consolidé du Groupe enregistre une progression de 2,3 % s'établissant à 6,7 milliards de dirhams.

Le résultat net part du Groupe

Au final, le résultat net part du groupe ressort à 5,7 milliards de dirhams, en accroissement de 5,8 %.

La rentabilité des capitaux propres -ROE- s'établit à 15,4 % en 2018. Pour sa part, le ratio de la rentabilité rapporté au total bilan se maintient à 1,3 %.

Évolution des contributeurs du Résultat Net Part du Groupe au 31/12/2018

Banque Maroc, Europe et zone Offshore	+15,0 %
Sociétés de Financement Spécialisées	-7,0 %
Assurance	-50,5 %
Banque de Détail à l'International	+2,9 %

PUBLICATION DES COMPTES

Comptes sociaux au 31 décembre 2018

BILAN AGRÉGÉ au 31 décembre 2018

(en milliers de dirhams)

	ACTIF	31/12/2018	31/12/2017
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux		8 093 723	9 142 735
Créances sur les établissements de crédit et assimilés		33 042 666	35 621 804
. À vue		4 036 029	6 724 299
. À terme		29 006 636	28 897 505
Créances sur la clientèle		192 683 277	179 237 875
. Crédits et financements participatifs de trésorerie et à la consommation		54 226 667	46 406 692
. Crédits et financements participatifs à l'équipement		65 803 335	62 898 671
. Crédits et financements participatifs immobiliers		60 953 282	59 194 993
. Autres crédits et financements participatifs		11 699 993	10 737 519
Créances acquises par affacturage		10 861 011	1
Titres de transaction et de placement		66 340 133	59 555 810
. Bons du Trésor et valeurs assimilées		44 914 479	38 338 338
. Autres titres de créance		6 130 636	6 092 873
. Titres de propriété		15 106 219	15 124 599
. Certificats de Sukuks		188 799	-
Autres actifs		5 486 261	3 782 194
Titres d'investissement		8 751 621	6 840 219
. Bons du Trésor et valeurs assimilées		8 751 621	6 840 219
. Autres titres de créance		-	-
. Certificats de Sukuks		-	-
Titres de participation et emplois assimilés		18 832 707	19 104 819
. Participation dans les entreprises liées		17 828 403	18 062 065
. Autres titres de participation et emplois assimilés		1 004 304	1 042 754
. Titres de Moudaraba et Moucharaka		-	-
Créances subordonnées		-	-
Dépôts d'investissement placés		672 004	395 093
Immobilisations données en crédit-bail et en location		672 004	395 093
Immobilisations données en Ijara		2 121 303	2 087 698
Immobilisations incorporelles		3 735 375	3 602 994
Immobilisations corporelles		350 620 082	319 371 242
Total de l'Actif		350 620 082	319 371 242

	PASSIF	31/12/2018	31/12/2017
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux		-	-
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés		38 672 841	27 432 674
. À vue		4 009 934	6 578 787
. À terme		34 662 907	20 853 887
Dépôts de la clientèle		234 507 882	225 368 841
. Comptes à vue créditeurs		148 095 873	145 722 889
. Comptes d'épargne		28 537 587	27 988 582
. Dépôts à terme		43 595 847	41 552 032
. Autres comptes créditeurs		14 278 574	10 105 338
Dettes envers la clientèle sur produits participatifs		8 547 047	5 878 938
Titres de créance émis		8 547 047	5 878 938
. Titres de créance négociables		8 547 047	5 878 938
. Emprunts obligataires		-	-
. Autres titres de créance émis		-	-
Autres passifs		12 788 959	7 080 313
Provisions pour risques et charges		3 562 853	3 253 154
Provisions réglementées		-	-
Subventions, fonds publics affectés et fonds spéciaux de garantie		-	-
Dettes subordonnées		11 042 935	13 319 651
Dépôts d'investissement reçus		420	420
Écarts de réévaluation		34 794 175	30 843 500
Réserves et primes liées au capital		2 098 597	2 035 272
Capital		-	-
Actionnaires. Capital non versé (-)		389	468
Report à nouveau (+/-)		-	-
Résultats nets en instance d'affectation (+/-)		4 603 983	4 158 011
Résultat net de l'exercice (+/-)		350 620 082	319 371 242
Total du Passif		350 620 082	319 371 242

HORS BILAN AGRÉGÉ au 31 décembre 2018

(en milliers de dirhams)

	HORS BILAN	31/12/2018	31/12/2017
ENGAGEMENTS DONNÉS		123 833 122	117 502 012
Engagements de financement donnés en faveur d'Établissements de crédit et assimilés		1 837 664	4 574 906
Engagements de financement donnés en faveur de la clientèle		58 887 163	50 599 636
Engagements de garantie d'ordre d'Établissements de crédit et assimilés		13 662 949	15 990 395
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle		49 342 317	46 333 931
Titres achetés à réméré		-	-
Autres titres à livrer		103 029	3 144
ENGAGEMENTS RECUS		19 187 978	20 405 162
Engagements de financement reçus d'Établissements de crédit et assimilés		-	-
Engagements de garantie reçus d'Établissements de crédit et assimilés		18 730 675	20 008 772
Engagements de garantie reçus de l'État et d'organismes de garantie divers		457 303	381 116
Titres vendus à réméré		-	-
Autres titres à recevoir		-	15 274

COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES AGRÉGÉ au 31 décembre 2018

(en milliers de dirhams)

	31/12/2018	31/12/2017
PRODUITS D'EXPLOITATION BANCAIRE	18 203 195	17 721 190
Intérêts, rémunérations et produits assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	985 359	1 030 084
Intérêts, rémunérations et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	9 590 741	8 926 121
Intérêts et produits assimilés sur titres de créance	256 799	305 196
Produits sur titres de propriété et certificats de Sukuks	1 609 613	1 512 834
Produits sur titres de Moudaraba et Moucharaka		
Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	154 439	23 726
Produits sur immobilisations données en Ijara		
Commissions sur prestations de service	1 805 981	1 635 220
Autres produits bancaires	3 800 263	4 288 009
Transfert de charges sur dépôts d'investissement reçus		
CHARGES D'EXPLOITATION BANCAIRE	6 016 640	6 218 466
Intérêts et charges sur opérations avec les établissements de crédit et assimilés	874 558	592 376
Intérêts et charges assimilées sur opérations avec la clientèle	2 412 919	2 451 394
Intérêts et charges assimilées sur titres de créance émis	199 045	207 086
Charges sur titres de Moudaraba et Moucharaka		
Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location	35 609	30 853
Charges sur immobilisations données en Ijara		
Autres charges bancaires	2 494 509	2 936 757
Transfert de produits sur dépôts d'investissement reçus		
PRODUIT NET BANCAIRE	12 186 555	11 502 724
Produits d'exploitation non bancaire	96 123	52 074
Charges d'exploitation non bancaire	1 887	3 469
CHARGES GENERALES D'EXPLOITATION	4 717 433	4 507 747
Charges de personnel	2 196 216	2 068 105
Impôts et taxes	147 475	122 812
Charges externes	1 866 504	1 885 578
Autres charges générales d'exploitation	59 581	18 863
Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	447 657	412 389
DOTATIONS AUX PROVISIONS ET PERTES SUR CREANCES IRRECOURVABLES	2 994 547	2 797 776
Dotations aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	1 228 460	1 338 046
Pertes sur créances irrécouvrables	1 336 332	970 324
Autres dotations aux provisions	429 755	489 406
REPRISES DE PROVISIONS ET RECUPERATIONS SUR CREANCES AMORTIES	1 911 212	2 045 997
Reprises de provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	1 724 922	1 310 261
Récupérations sur créances amorties	55 214	62 564
Autres reprises de provisions	131 076	673 172
RESULTAT COURANT	6 480 023	6 291 803
Produits non courants	12 167	695
Charges non courantes	13 222	530 893
RESULTAT AVANT IMPOTS	6 478 968	5 761 605
Impôts sur les résultats	1 874 985	1 603 594
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	4 603 983	4 158 011

ÉTAT DES SOLDES DE GESTION AGRÉGÉ au 31 décembre 2018

(en milliers de dirhams)

I - TABLEAU DE FORMATION DES RESULTATS	31/12/2018	31/12/2017
+ Intérêts et produits assimilés	10 832 899	10 261 401
- Intérêts et charges assimilées	3 486 522	3 250 857
MARGE D'INTERET	7 346 377	7 010 544
+ Produits sur financements participatifs		
- Charges sur financements participatifs		
MARGE SUR FINANCEMENTS PARTICIPATIFS		
+ Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	154 439	23 726
- Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location	35 609	30 852
Résultat des opérations de crédit-bail et de location	118 830	-7 126
+ Produits sur immobilisations données en Ijara		
- Charges sur immobilisations données en Ijara		
RESULTAT DES OPERATIONS D'IJARA		
+ Commissions perçues	1 812 809	1 638 349
- Commissions servies	483	1 315
Marge sur commissions	1 812 326	1 637 034
+ Résultat des opérations sur titres de transaction	1 678 495	1 629 182
+ Résultat des opérations sur titres de placement	3 752	-6 367
+ Résultat des opérations de change	730 748	635 577
+ Résultat des opérations sur produits dérivés	36 433	101 838
Résultat des opérations de marché	2 449 429	2 360 230
+ Résultat des opérations sur titres de Moudaraba et Moucharaka		
+ Divers autres produits bancaires	1 611 763	1 527 680
- Diverses autres charges bancaires	1 152 169	1 025 638
PRODUIT NET BANCAIRE	12 186 555	11 502 724
+ Résultat des opérations sur immobilisations financières	-23 376	257 041
+ Autres produits d'exploitation non bancaire	96 123	52 075
- Autres charges d'exploitation non bancaire	1 887	-
- Charges générales d'exploitation	4 717 433	4 507 747
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	7 539 982	7 304 093
+ Dotations nettes des reprises aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	-784 657	-935 545
+ Autres dotations nettes des reprises aux provisions	-275 303	-76 744
RESULTAT COURANT	6 480 023	6 291 804
RESULTAT NON COURANT	-1 055	-530 199
- Impôts sur les résultats	1 874 985	1 603 594
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	4 603 983	4 158 011

II- CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT	31/12/2018	31/12/2017
+ RESULTAT NET DE L'EXERCICE	4 603 983	4 158 011
+ Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	447 657	412 389
+ Dotations aux provisions pour dépréciation des immobilisations financières	28 264	44 086
+ Dotations aux provisions pour risques généraux	205 000	165 700
+ Dotations aux provisions réglementées	-	-
+ Dotations non courantes	-	-
- Reprises de provisions	65 998	304 595
- Plus-values de cession sur immobilisations incorporelles et corporelles	50 607	16 942
+ Moins-values de cession sur immobilisations incorporelles et corporelles	1 887	-
- Plus-values de cession sur immobilisations financières	-	-
+ Moins-values de cession sur immobilisations financières	-	3 469
- Reprises de subventions d'investissement reçues	-	-
+ CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT	5 170 185	4 462 118
- Bénéfices distribués	2 544 090	2 442 327
+ AUTOFINANCEMENT	2 696 096	2 019 791

CRÉANCES EN SOUFFRANCE SUR LA CLIENTÈLE au 31 décembre 2018

(en milliers de dirhams)

	Crédits par décaissement	Crédits par signature	Total	Provisions par décaissement	Provisions par signature	Total
31/12/2018	11 938 516	694 974	12 633 490	7 721 934	311 072	8 033 006

TABLEAU DE PRÉSENTATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES au 31 décembre 2018

(en milliers de dirhams)

2018	2017	2016
195 203 18	17 721 190	21 639 862

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE au 31 décembre 2018

(en milliers de dirhams)

	31/12/2018	31/12/2017
1. (+) Produits d'exploitation bancaire perçus	16 352 932	15 945 413
2. (+) Récupérations sur créances amorties	55 214	62 564
3. (+) Produits d'exploitation non bancaire perçus	57 683	35 827
4. (-) Charges d'exploitation bancaire versées (*)	-6 374 634	-7 261 907
5. (-) Charges d'exploitation non bancaire versées		
6. (-) Charges générales d'exploitation versées	-4 269 776	-4 095 358
7. (-) Impôts sur les résultats versés	-1 874 985	-1 603 594
I. FLUX DE TRÉSORERIE NETS PROVENANT DU COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES	3 946 434	3 082 945
Variation des:		
8. (±) Créances sur les établissements de crédit et assimilés	2 579 138	5 093 824
9. (±) Créances sur la clientèle	-24 306 413	-4 311 176
10. (±) Titres de transaction et de placement	-6 784 323	-13 434 724
11. (±) Autres actifs	-1 704 067	1 525 081
12. (±) Immobilisations données en crédit-bail et en location	-276 911	-156 128
13. (±) Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	11 240 167	5 640 558
14. (±) Dépôts de la clientèle	9 139 041	16 535 188
15. (±) Titres de créance émis	2 668 109	-1 713 460
16. (±) Autres passifs	5 708 646	-2 824 836
II. SOLDE DES VARIATIONS DES ACTIFS ET PASSIFS D'EXPLOITATION	-1 736 613	6 354 327
III. FLUX DE TRÉSORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES D'EXPLOITATION (I + II)	2 209 821	9 437 272
17. (+) Produit des cessions d'immobilisations financières	-1 496 647	-871 053
18. (+) Produit des cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	259 296	35 018
19. (-) Acquisition d'immobilisations financières	-166 019	-5 141 802
20. (-) Acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles	-824 218	-979 869
21. (+) Intérêts perçus	240 619	262 944
22. (+) Dividendes perçus	1 609 613	1 512 834
IV. FLUX DE TRÉSORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES D'INVESTISSEMENT	-377 356	-5 181 928
23. (+) Subventions, fonds publics et fonds spéciaux de garantie reçus		
24. (+) Emission de dettes subordonnées	-2 250 000	550 000
25. (+) Emission d'actions	2 400 000	
26. (-) Remboursement des capitaux propres et assimilés		
27. (-) Intérêts versés	-487 385	-523 765
28. (-) Dividendes versés	-2 544 090	-2 442 327
V. FLUX DE TRÉSORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES DE FINANCEMENT	-2 881 476	-2 416 092
VI. VARIATION NETTE DE LA TRÉSORERIE (III+IV+V)	-1 049 011	1 839 252
VII. TRÉSORERIE A L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	9 142 735	7 303 483
VIII. TRÉSORERIE A LA CLOTURE DE L'EXERCICE	8 093 723	9 142 735

(*) : y compris les dotations nettes de provisions

ÉTAT DES DÉROGATIONS au 31 décembre 2018

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

ÉTAT DES CHANGEMENTS DE MÉTHODES au 31 décembre 2018

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

PUBLICATION DES COMPTES

Comptes consolidés au 31 décembre 2018

BILAN IFRS CONSOLIDÉ au 31 décembre 2018

(en milliers de dirhams)

ACTIF IFRS	Notes	2018/12/31	2018/01/01
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux		18 536 591	18 224 849
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	2.1	61 567 279	60 765 376
Actifs financiers détenus à des fins de transactions		61 318 331	60 571 636
Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat		248 947	193 740
Instruments dérivés de couverture			
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	2.2 / 2.16	43 190 734	46 208 032
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables		10 086 448	15 002 669
Instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables		2 328 058	2 285 141
Actifs financiers comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables (Assurance)		30 776 229	28 920 222
Titres au coût amorti	2.16 / 2.17	15 101 428	9 401 965
Prêts et créances sur les Etablissements de crédit et assimilés, au coût amorti	2.3 / 2.16	28 791 443	25 267 604
Prêts et créances sur la clientèle, au coût amorti	2.4 / 2.16	305 059 677	279 682 245
Écart de réévaluation actif des portefeuilles couvert en taux			
Placements des activités d'assurance			
Actifs d'impôt exigible	2.5	181 922	123 659
Actifs d'impôt différé	2.5	2 866 699	3 012 395
Comptes de régularisation et autres actifs	2.6	13 667 001	8 648 895
Actifs non courants destinés à être cédés		97 044	114 322
Participations dans des entreprises mises en équivalence	2.7	86 699	106 949
Immeubles de placement	2.8	2 522 538	2 247 468
Immobilisations corporelles	2.9	5 687 723	5 550 721
Immobilisations incorporelles	2.9	2 617 343	2 124 258
Écarts d'acquisition	2.10	9 951 595	9 996 150
TOTAL ACTIF IFRS		509 925 715	471 474 889

PASSIF IFRS	Notes	2018/12/31	2018/01/01
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux		3 056	97 064
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	2.11	400 624	716 739
Passifs financiers détenus à des fins de transaction		400 624	716 739
Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option			
Instruments dérivés de couverture			
Dettes envers les Etablissements de crédit et assimilés	2.12	47 314 854	37 651 602
Dettes envers la clientèle	2.13	332 005 586	316 210 403
Titres de créance émis	2.14	15 508 094	11 120 406
Ecart de réévaluation passif des portefeuilles couverts en taux			
Passifs d'impôt exigible	2.5	864 710	613 644
Passifs d'impôt différé	2.5	1 975 571	2 435 504
Comptes de régularisation et autres passifs	2.6	12 306 933	10 714 737
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés			
Passifs relatifs aux contrats des activités d'assurance		33 639 357	28 634 562
Provisions	2.15 / 2.16	2 608 204	2 446 353
Subventions et fonds assimilés		361 230	129 252
Dettes subordonnées et fonds spéciaux de garantie	2.14	12 466 102	14 645 903
Capitaux propres		50 471 394	46 058 720
Capital et réserves liées		12 551 765	10 151 765
Réserves consolidées		29 387 656	33 763 752
Part du Groupe		25 596 383	28 639 863
Part des minoritaires		3 791 273	5 123 889
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres		1 796 769	2 143 202
Part du Groupe		665 060	829 598
Part des minoritaires		1 131 708	1 313 604
Résultat net de l'exercice		6 735 205	
Part du Groupe		5 706 129	
Part des minoritaires		1 029 075	
TOTAL PASSIF IFRS		509 925 715	471 474 889

COMPTE DE RÉSULTAT IFRS CONSOLIDÉ au 31 décembre 2018

(en milliers de dirhams)

	Notes	2018/12/31	2017/12/31
Intérêts et produits assimilés	3.1	20 910 854	18 819 180
Intérêts et charges assimilés	3.1	-6 916 158	-5 910 854
MARGE D' INTERÊT		13 994 695	12 908 326
Commissions perçues	3.2	5 836 324	5 405 347
Commissions servies	3.2	-801 976	-618 350
MARGE SUR COMMISSIONS		5 034 348	4 786 997
Gains ou pertes nets résultants des couvertures de position nette			
Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat	3.3	3 115 065	2 870 289
Gains ou pertes nets sur actifs/passifs de transaction		3 125 084	2 870 289
Gains ou pertes nets sur autres actifs/passifs à la juste valeur par résultat		-10 019	
Gains ou pertes nets des instruments financiers à la juste valeur par capitaux propres	3.4	725 810	1 035 505
Gains ou pertes nets sur instruments de dettes comptabilisés en capitaux propres recyclables		37 499	8 733
Rémunérations des instruments de capitaux propres comptabilisés en capitaux propres non recyclables (dividendes)		128 905	142 959
Rémunérations des actifs financiers comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables (Assurance)		559 406	883 812
Gains ou pertes nets résultants de la décomptabilisation d'actifs financiers au coût amorti			
Gains ou pertes nets résultants du reclassement d'actifs financiers à la JV par CP en actifs financiers à la JVR			
Produits des autres activités	3.5	8 699 100	7 925 769
Charges des autres activités	3.5	-9 198 302	-7 882 109
PRODUIT NET BANCAIRE		22 370 716	21 644 776
Charges générales d'exploitation		-9 647 858	-9 043 552
Dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations incorporelles et corporelles		-1 065 250	-937 293
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION		11 657 608	11 663 931
Coût du risque de crédit	3.7	-1 723 565	-2 168 124
RESULTAT D'EXPLOITATION		9 934 043	9 495 808
Quote-part du résultat net des entreprises associées et des coentreprises mises en équivalence		11 915	16 488
Gains ou pertes nets sur autres actifs	3.8	52 642	23 361
Variations de valeurs des écarts d'acquisition			
RESULTAT AVANT IMPÔTS		9 998 601	9 535 657
Impôts sur les bénéfices		-3 263 396	-2 951 691
Résultat net d'impôts des activités arrêtées ou en cours de cession			
RESULTAT NET		6 735 205	6 583 965
Intérêts minoritaires		-1 029 075	-1 193 064
RESULTAT NET PART DU GROUPE		5 706 129	5 390 902
Résultat de base par action		27,19	26,49
Résultat dilué par action		27,19	26,49

RÉSULTAT NET ET GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES

au 31 décembre 2018

(en milliers de dirhams)

	2018/12/31	2017/12/31
Résultat net	6 735 205	6 583 965
Éléments recyclables en résultat net:		
Écarts de conversion	-374 454	-36 735
Réévaluation des actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-539 486	378 367
Réévaluation des instruments dérivés de couverture d'éléments recyclables		
Quote-part des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres des entreprises mises en équivalence	-5 655	-4 392
Autres éléments comptabilisés par capitaux propres et recyclables		
Impôts liés	193 053	-144 843
Éléments non recyclables en résultat net:		
Réévaluation des immobilisations		
Réévaluation (ou écarts actuariels) au titre des régimes à prestations définies		
Réévaluation du risque de crédit propre des passifs financiers ayant fait l'objet d'une option de comptabilisation à la juste valeur par résultat		
Réévaluation des instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres		
Quote-part des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres sur entreprises mises en équivalence non recyclables		
Autres éléments comptabilisés par capitaux propres non recyclables		
Impôts liés		
Total des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	-726 542	192 397
Résultat net et gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	6 008 662	6 776 362
Dont part du Groupe (ou des propriétaires de la société mère)	5 348 045	5 467 743
Dont part des intérêts minoritaires (ou participations ne donnant pas le contrôle)	660 617	1 308 618

TABLEAU DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES au 31 décembre 2018

(en milliers de dirhams)

	Capital	Réserves liées au capital	Actions propres	Réserves et résultats consolidés	Gains et pertes latents comptabilisés directement en capitaux propres recyclables	Gains et pertes latents comptabilisés directement en capitaux propres non recyclables	Capitaux propres - part du Groupe	Intérêts minoritaires	TOTAL
Capitaux propres clôturé au 31 décembre 2017	2 035 272	8 116 493	-2 461 129	35 189 098	818 514		43 698 251	7 102 798	50 801 049
Éléments impactant le bilan d'ouverture hors IFRS 9				-82 381			-82 381	-49 792	-132 173
Capitaux propres clôturé au 31 décembre 2017 corrigés avant IFRS 9	2 035 272	8 116 493	-2 461 129	35 106 717	818 514		43 615 870	7 053 006	50 668 876
Reclassement depuis Actifs disponibles à la vente vers Juste valeur par résultat				-2 511	2 511				
Reclassement depuis Actifs disponibles à la vente vers JV OCI non recyclables					23 833	-23 833			
Reclassement depuis Actifs disponibles à la vente vers Titres au coût amorti					8 573		8 573		8 573
Comptabilisation des pertes de crédit attendues (sur actifs financiers et engagements hors bilan)				-4 003 217			-4 003 217	-615 513	-4 618 730
Capitaux propres d'ouverture au 01 janvier 2018	2 035 272	8 116 493	-2 461 129	31 100 989	853 431	-23 833	39 621 227	6 437 493	46 058 720
Opérations sur capital	63 325	2 336 675		-410 274			1 989 726	-532 867	1 456 859
Paiements fondés sur des actions									
Opérations sur actions propres									
Dividendes				-2 743 968			-2 743 968	-654 833	-3 398 801
Résultat de l'exercice				5 706 129			5 706 129	1 029 075	6 735 205
Immobilisations corporelles et incorporelles: réévaluations et cessions									
Instruments financiers: variation de juste valeur et transfert en résultat					-154 268	-10 270	-164 538	-181 895	-346 433
Écarts de conversion: variation et transferts en résultat				-187 891			-187 891	-186 562	-374 454
Gains ou pertes latentes ou différés				-187 891	-154 268	-10 270	-352 429	-368 458	-720 887
Autres variations				266 296			266 296	-10 958	255 338
Variations de périmètre				32 358			32 358	52 606	84 964
Capitaux propres clôturé au 31 décembre 2018	2 098 597	10 453 168	-2 461 129	33 763 639	699 163	-34 103	44 519 337	5 952 057	50 471 394

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE au 31 décembre 2018

(en milliers de dirhams)

	2018/12/31	2017/12/31
Résultat avant impôts	9 998 601	9 535 657
+/- Dotations nettes aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	1 123 146	1 139 901
+/- Dotations nettes pour dépréciation des écarts d'acquisition et des autres immobilisations		
+/- Dotations nettes pour dépréciation des actifs financiers		
+/- Dotations nettes aux provisions	1 939 699	2 265 863
+/- Quote-part de résultat liée aux sociétés mises en équivalence	-10 188	-16 488
+/- Perte nette/(gain net) des activités d'investissement	-102 757	-253 717
+/- Perte nette/(gain net) des activités de financement		
+/- Autres mouvements	-752 798	-617 020
Total des éléments non monétaires inclus dans le résultat net avant impôts et des autres ajustements	2 197 102	2 518 538
+/- Flux liés aux opérations avec les Etablissements de crédit et assimilés	12 075 675	3 619 843
+/- Flux liés aux opérations avec la clientèle	-9 582 248	15 240 710
+/- Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs financiers	-949 394	-17 608 708
+/- Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs non financiers		
- Impôts versés	-3 161 363	-2 765 681
Diminution/(augmentation) nette des actifs et des passifs provenant des activités opérationnelles	-1 617 330	-1 513 836
Flux net de trésorerie généré par l'activité opérationnelle	10 578 372	10 540 358
+/- Flux liés aux actifs financiers et aux participations	-10 458	-5 430 006
+/- Flux liés aux immeubles de placement	-565 341	-284 307
+/- Flux liés aux immobilisations corporelles et incorporelles	-339 816	-1 114 531
Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement	-915 615	-6 828 844
+/- Flux de trésorerie provenant ou à destination des actionnaires	-3 398 801	-3 223 799
+/- Autres flux de trésorerie nets provenant des activités de financement	2 207 418	992 389
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement	-1 191 383	-2 231 410
Effet de la variation des taux de change sur la trésorerie et équivalent de trésorerie	-529 190	-409 879
Augmentation/(diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	7 942 184	1 070 225
Composition de la trésorerie	2018/12/31	2017/12/31
Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture	14 926 600	13 856 375
Caisse, Banques centrales, CCP (actif & passif)	18 127 784	13 980 487
Comptes (actif & passif) et prêts/emprunts à vue auprès des Etablissements de crédit	-3 201 184	-124 113
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture	22 868 784	14 926 600
Caisse, Banques centrales, CCP (actif & passif)	18 533 535	18 127 784
Comptes (actif & passif) et prêts/emprunts à vue auprès des Etablissements de crédit	4 335 248	-3 201 184
Variation de la trésorerie nette	7 942 184	1 070 225

CONTACTS

Siège social

2, boulevard Moulay Youssef, BP 20000 - Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 22 41 69
ou +212 5 22 29 88 88
Fax +212 5 22 29 41 25
www.attijariwafabank.com

Information Financière et Relations Investisseurs

Ibtissam ABOUHARIA
Téléphone +212 5 22 29 88 88
e-mail : i.abouharia@attijariwafa.com
ir@attijariwafa.com

Filiales au Maroc

Wafa Assurance

1, boulevard Abdelmoumen - Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 54 55 55
Fax +212 5 22 20 91 03

Wafasalaf

72, angle boulevard Abdelmoumen et rue Ramallah -
Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 54 51 00 / 22 54 51 51
Fax +212 5 22 25 48 17

Wafacash

15, rue Driss Lahrizi - Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 43 05 22 / 22 43 50 00
Fax +212 5 22 27 27 29

Wafa Immobilier

112, angle boulevard Abdelmoumen et rue Rembrandt -
Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 29 02 45 00/46
Fax +212 5 22 77 60 02

Wafabail

39,41 Angle Bd Moulay Youssef et rue Abdelkader El Mazini -
Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 43 60 00
Fax +212 5 22 26 06 31

Wafa LLD

5, boulevard Abdelmoumen - Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 43 17 70
Fax +212 5 22 34 21 61

Attijari Factoring Maroc

5, Rue Duhaume - Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 22 93 01/04
Fax +212 5 22 22 92 95

Wafa Gestion

416, rue Mustapha El Maâni - Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 45 38 38
Fax +212 5 22 22 99 81

Attijari Finances Corp.

416, rue Mustapha El Maâni - Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 47 64 35 / 22 47 64 36
Fax +212 5 22 47 64 32

Attijari Intermédiation

416, rue Mustapha El Maâni - Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 43 68 09
Fax +212 5 22 20 25 15 / 22 20 95 25

Wafa Bourse

416, rue Mustapha El Maâni - Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 49 59 69
Fax +212 5 22 47 46 91

Attijari Invest

416, rue Mustapha El Maâni - Casablanca, Maroc
Téléphone +212 5 22 20 08 78 / 22 49 57 80
Fax +212 5 22 20 86 46

Attijari International bank

Lot n° 41, Zone Franche d'Exportation,
route de Rabat - Tanger, Maroc
Téléphone +212 5 39 39 41 75/77/76
Fax +212 5 39 39 41 78

Filiales à l'International

Afrique du Nord

Attijari bank Tunisie

Rue Hédi Karray lot n°12-Centre Urbain Nord-1080 Tunis
Téléphone +216 70 012 000

Attijari bank Mauritanie

91-92, rue Mamadou Konaté, Ilot O BP 415 - Nouakchott, Mauritanie
Téléphone +222 45 29 63 74

Attijariwafa bank Egypt

Star Capital A1-City Stars, Ali Rashed Street, Nasr City, Cairo 11361, Egypt
Téléphone + 202 2366 2600

Afrique de l'Ouest

CBAO

1, place de l'indépendance, BP.129 - Dakar, Sénégal
Téléphone +221 33 83 99 609

CBAO Bénin

Avenue St Michel Immeuble « espace DINA »
Boulevard Saint Michel - Cotonou, BÉNIN
Téléphone +229 213 65 902

Crédit du Sénégal

Bvd Djily Mbaye, angle rue Huart, BP. 56 - Dakar, Sénégal
Téléphone +221 33 84 90 020

CBAO Burkina Faso

Avenue du Président Sangoulé Lamizana Koulouba 11 BP 161 Ouaga
CMS 11. Burkina Faso
Téléphone +226 50 33 77 77
Fax +226 50 33 20 99

Banque Internationale pour le Mali

Boulevard de l'indépendance, BP15 - Bamako, Mali
Téléphone +223 20 23 30 08

Société Ivoirienne de Banque

34, boulevard de la République, immeuble alpha 2000
01, BP 1300 - Abidjan 01, Côte d'Ivoire
Téléphone +225 20 20 00 10

CBAO Succursale du Niger

Terminus, rue Heinrich Lubke n°7 - Niamey, Niger
Téléphone +227 20 73 98 10

BIA Togo

13, avenue Sylvanus Olympio, BP 346 - Lomé, Togo
Téléphone +228 22 21 32 86

Afrique Centrale

Crédit du Congo

Avenue Amilcar Cabral, centre-ville,
BP 2470 - Brazzaville, Congo
Téléphone +242 05 530 06 49

Union Gabonaise de Banque

Rue du Colonel Parant, BP 315 - Libreville, Gabon
Téléphone +241 77 73 10

Société Commerciale de Banque Cameroun

530, rue du roi George Bonanjo, BP 300 - Douala, Cameroun
Téléphone +237 33 43 54 02

Amérique

Bureau de représentation Canada

3480, rue St-Denis le plateau, Mont-Royal - Montréal, Canada
H2x2L3
Téléphone 00 438 993 57 81

Europe

Bureau de représentation Suisse

Les Arcades, 9, rue de Fribourg - Genève, Suisse
Téléphone +41 225 566 200

Attijariwafa bank Europe

6-8, rue Chauchat, BP 75009 - Paris, France
Téléphone +33 1 53 75 75 00

Succursale Belgique

128 -130, boulevard Maurice Lemonnier,
BP 1000 - Bruxelles, Belgique
Téléphone +32 2 250 02 30

Succursale Espagne

Avenida de Roma, 17 - Barcelona, Espagne
Téléphone +34 934 15 58 99

Succursale Italie

Via Abbadessa, 44 - Milan, Italie
Téléphone +39 02 87 383 217

Succursale Allemagne

47, KAISERSTR, BP 60329 - Frankfurt, Deutschland
Téléphone +49 0 69 23 46 54

Succursale Pays-Bas

157, Bos en Lommerplein, BP 1055 - AD Amsterdam,
Nederland
Téléphone +31 20 581 07 50

Bureau de représentation Royaume-Uni

95-95A, Praed Street - London W2 1NT, United Kingdom
Téléphone +44 207 706 8323

Moyen-Orient

Desk commercial Jeddah

Chez Injaz Bank Al Bilad
Al Morabaa Branch Al Faissaliyah
PO Box: 53837 Jeddah 21593, Arabie Saoudite
Téléphone +966126395400

Bureau de représentation à Abu Dhabi

Showroom C 15 Mozza Building, Number 3, Khalifa
Street Intersection with Liwa Street - Abu Dhabi
POBOX: 33098 ABU DHABI UAE
Téléphone +97126660437

Bureau de représentation Dubai

Bureau de représentation, N/2 City Bay Business Center
Abuhail Street Deira - Dubai
P.O.BOX: 183073 DUBAI UAE
Téléphone +97142599955

Attijariwafa bank Middle East

Limited Dubai

The Gate Village 5, Level 3, Office 305 - Dubaï
International Financial Centre (DIFC) - BP 119312 - Dubaï
Téléphone +971 0 4 377 0300



التجاري وفا بنك
Attijariwafa bank

Croire en vous

<http://www.attijariwafabank.com>