

Albaraka - Maroc

RATING SOCIAL

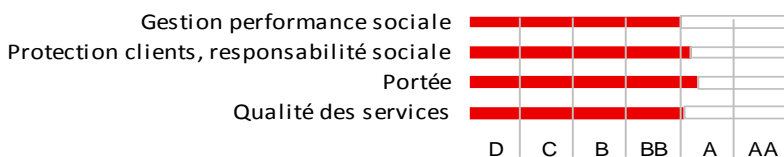
S^A-

Bons systèmes de gestion de la performance sociale et de protection du client.

Atteinte probable de la mission sociale.

Comité Rating Social: Aout 2015. **Rating Social Précédent:** BB, 2013, MicroFinanza Rating

Copyright © 2015. MicroFinanza Rating srl. Toute reproduction est interdite sans l'autorisation de MicroFinanza Rating srl.



PRINCIPAUX FACTEURS EXPLICATIFS DU RATING SOCIAL

SYSTEME DE GESTION DE LA PERFORMANCE SOCIALE

L'engagement du CA et de la Direction envers la mission sociale est bon. Dans l'ensemble la gestion de la performance sociale se renforce en matière de définition de la mission sociale et de formalisation des procédures (mise en place de différents outils pour collecter l'information sociale). La gestion de la performance sociale reste encore améliorabile en termes d'objectifs sociaux spécifiques. La stratégie autour de la conception de nouveaux produits prévoit la mise en place (3ème trimestre 2015) d'une nouvelle gamme de produits et de services plus adaptée aux besoins exprimés par différents segments de la population ciblée. La gestion des RH peut encore être améliorée en termes d'alignement de l'évaluation et du système de prime avec les objectifs sociaux.

PROTECTION DU CLIENT ET RESPONSABILITE SOCIALE

La responsabilité sociale envers le personnel est bonne avec des procédures RH formalisées, les salaires en ligne avec le marché et une politique de formation satisfaisante. En revanche le taux de rotation du personnel doit être réduit. La responsabilité sociale envers le client est adéquate. Le risque de surendettement est bien maîtrisé grâce à des procédures et politiques formalisées ainsi qu'à une bonne analyse de la capacité de remboursement. Le prix des services est raisonnable par rapport à la concurrence mais avec un niveau de transparence encore à renforcer, notamment en ce qui concerne la documentation effectivement remise au client. Enfin, les pratiques de recouvrement sont formalisées et accompagnées par des directives régissant le comportement du personnel en charge du recouvrement.

PORTEE

L'amplitude de la portée d'Albaraka est bonne ainsi que sa couverture géographique. La profondeur de la portée est adéquate, tout comme l'alignement entre la population cible indiquée dans la mission et le profil des clients desservis. La portée d'Albaraka semble bien alignée à sa mission sociale.

QUALITE DES SERVICES

Les produits actuellement offerts par Albaraka répondent de façon adéquate aux besoins et souhaits des clients notamment en termes de prêts octroyés et de durée proposée. Les clients apprécient la bonne accessibilité du réseau et du crédit, la qualité de l'interaction avec le personnel. Des marges d'amélioration sont en revanche identifiées au niveau de la fréquence des remboursements et de la taille des prêts. Une nouvelle gamme de produits, plus adaptée aux besoins exprimés par différents segments de la population ciblée sera bientôt mis en place.

Données institutionnelles		Mar-15	Indicateurs sociaux		Mar-15
Emprunteurs actifs		141.652	Méthodologie individuelle, encours de crédit		98,8%
Encours de crédit brut, Euro		99.405.477	Couverture rurale, encours de crédit		39,5%
Agences		187	Clientes femmes		51,9%
Personnel total		1.241	Encours de crédit par emprunteur/PNB p.h.		25,3%
Statut légal	Association de Microfinance		Prêt octroyé moyen, Euro		971
Date de démarrage	2000		Prêt octroyé moyen (\$PPA)		1.614
Réseau	FNAM		Taux de désertion de clients		26,0%
Zone d'intervention	Rural/urbain		PAR30		2,1%
Méthodologie de crédit	Individuel/groupe		Personnel féminin		45,1%
Services financiers	Crédit Assurance		Personnel féminin dans le management		27,8%
Services non financiers	Formation		Taux de rotation du personnel		24,1%
Zone géographique	Couverture nationale		Taux annuel effectif global (TAEG)		40,9%
			Indice de transparence moyen		83,0%

Pour plus d'informations, voir annexes 2 et 4.

MicroFinanza Rating Srl

Via Rigola 7

20159 Milan – Italie

Tél.: +39-02-3656 5019

info@microfinanzarating.com – www.microfinanzarating.com

Albaraka

Imm.Saraya-Angle Bd Riad et Av Al Arz, Hay Riad

Rabat 10100 – Maroc

Tel: +212(0)5375.76750

h.nezha@fondp.com – www.fondp.com

Annexe 5 – Echelle de Rating Social

Note	Définition
^sAA	Excellents systèmes de gestion de la performance sociale et de protection du client. Probabilité élevée d'atteindre la mission sociale.
^sA	Bons systèmes de gestion de la performance sociale et de protection du client. Atteinte probable de la mission sociale.
^sBB	Systèmes de gestion de la performance sociale et de protection du client adéquats. Alignement avec la mission satisfaisant.
^sB	Systèmes de gestion de la performance sociale et de protection du client modérés. Alignement avec la mission partiel.
^sC	Systèmes de gestion de la performance sociale et de protection du client faibles. Risque moyen de dérive de la mission.
^sD	Systèmes de gestion de la performance sociale et de protection du client très faibles. Risque de dérive de la mission.

Les modificateurs "+" et "-" qui peuvent être ajoutés à la note indiquent des petites différences relatives au sein de la même note.

Pour plus d'information, veuillez consulter la **Méthodologie de Rating Social** dans la section [Rating Social](#) de notre site www.microfinanzarating.com. La table de correspondance entre les Standards Universel de Gestion de Performance sociale (SUGPS) et les critères de Rating Social est disponible dans la Méthodologie de Rating Social (annexe 1).

L'information utilisée dans le rating social a été fournie en partie par l'institution évaluée et en partie pendant les interviews avec les conseillers, directeurs, personnel et clients de l'institution. L'analyse est fondée sur les données internes du SIG ainsi que sur d'autres sources officielles. MicroFinanza Rating ne garantit pas la fiabilité et l'intégrité de l'information, car elle ne réalise pas d'activités d'audit, et pour autant n'est pas responsable de toutes erreurs ou omissions dérivants de cette information. Le Rating Social doit être considéré comme une opinion externe et indépendante et ne doit pas être considéré comme une recommandation pour réaliser des investissements dans une institution spécifique

Si vous êtes intéressés par le rapport complet, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse info@microfinanzarating.com pour plus d'informations sur les modalités d'achat des rapports.