

AL BARID BANK

RAPPORT ANNUEL

2016



البريد بنك  
AL BARID BANK



Groupe Barid Al Maghrib



SA MAJESTÉ LE ROI MOHAMMED VI QUE DIEU LE GLORIFIE

# SOMMAIRE



06	<b>MESSAGE</b> du Président <small>du Conseil de Surveillance d'Al Barid Bank</small>	50	<b>QUALITÉ</b>
08	<b>INTERVIEW</b> du Président <small>du Directoire d'Al Barid Bank</small>	54	<b>GESTION DES RISQUES</b>
10	<b>FAITS</b> Marquants 2016	60	<b>RESSOURCES HUMAINES</b>
11	<b>CHIFFRES</b> Clés 2016	64	<b>COMMUNICATION</b>
14	<b>PROFIL</b> AL BARID BANK	68	<b>ACTIONS RSE</b>
22	<b>ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE</b> & secteur financier au Maroc en 2016	76	<b>FILIALE</b>
34	<b>PERFORMANCES</b> COMMERCIALES & Innovation	80	<b>SYNTHÈSE DES RÉSULTATS</b>
		86	<b>COMPTES DE L'EXERCICE 2016</b>



## MESSAGE

du Président  
du Conseil de Surveillance



Offrir à tous  
le meilleur  
des services  
bancaires

AMIN BENDJELLOUN TOUIMI  
Président du Conseil de Surveillance d'Al Barid Bank

Fidèle à sa mission première de banque citoyenne, Al Barid Bank a poursuivi en 2016 ses actions en faveur du développement de la bancarisation et de l'inclusion financière au Maroc. Pour une plus grande proximité avec ses clients, notamment ceux résidents dans les régions les plus reculées, Al Barid Bank étend un peu plus chaque année son réseau, que ce soit en créant de nouvelles agences ou de nouveaux points de contact en collaboration avec ses partenaires. Notre ambition est de faciliter l'accès aux services financiers au plus grand nombre.

Notre Banque a, par ailleurs, continué à innover et à étoffer davantage son offre à destination de chaque catégorie de clients et ce, tout en ayant à cœur d'améliorer la qualité de service à chaque étape de la chaîne de valeur.

Autre domaine sur lequel notre Banque concentre son attention, la digitalisation de nos services qui contribue à simplifier le quotidien de nos clients qui peuvent désormais effectuer de plus en plus d'opérations sans avoir à se déplacer en agence.

Tous ces efforts se sont révélés payants. Alors même qu'elle évolue dans un environnement de plus en plus concurrentiel, Al Barid Bank affiche en effet des indicateurs commerciaux très favorables. Citons notamment la hausse de l'encours des dépôts qui a évolué de +5,7% et également le renforcement des encours de crédit et du nombre de cartes émises, marquant des progressions largement supérieures à celles du marché.

Au niveau financier, les performances sont également encourageantes : on constate une évolution du PNB de + 7,7% qui, associée à une maîtrise des charges, a permis à la banque d'améliorer son Résultat d'Exploitation en progression malgré l'opération d'assainissement des comptes.

Aujourd'hui, ces résultats confortent la banque dans ses engagements et ses actions. En 2017, la banque continuera à agir sur tous les fronts et à faire face aux différents challenges, actuels et à venir. Pour cela, elle pourra compter sur l'engagement de ses collaborateurs ainsi que sur leur mobilisation sans faille.



## INTERVIEW du Président du Directoire

### Quels seront les principaux chantiers lancés ou poursuivis par Al Barid Bank ?

En ce qui concerne notre stratégie commerciale, notre objectif est de diversifier notre clientèle en renforçant notamment le segment des jeunes, des Auto-entrepreneurs et des MRE. Nous mettrons également l'accent sur le développement des activités de crédit clientèle, sur la consolidation de la croissance des dépôts, en particulier ceux des comptes chèques ainsi que le développement des transferts Barid Cash.

M. REDOUANE NAJM-EDDINE  
Président du Directoire d'Al Barid Bank

### Cette année Al Barid Bank a obtenu la certification ISO 9001 version 2015 pour son activité monétique. Quelles sont les prochaines étapes dans ce domaine ?

Dans le sillage de cette certification, nous allons lancer la refonte de notre approche qualité en vue de continuer à améliorer la qualité de nos services et prestations. Au-delà de ces nouveaux process et « best practices », nous souhaitons renforcer auprès de nos équipes la culture de la qualité et de la satisfaction client.

Un autre chantier majeur que nous lancerons, sera la transformation digitale de la Banque qui est aujourd'hui incontournable pour toutes les entreprises. Il s'agit en effet de préparer tous nos collaborateurs à cette transition digitale et de mettre tout en place pour qu'elle se déroule dans les meilleures conditions.

Enfin, nous allons poursuivre nos efforts en vue d'améliorer notre efficacité opérationnelle. Dans le cadre d'une démarche globale d'optimisation des coûts et de la productivité, nous devons ainsi remettre à plat l'ensemble des processus métiers.

### Quels sont les projets concernant la filiale Barid Cash ?

Nous comptons apporter tout le support nécessaire au développement des activités de notre filiale. Barid Cash devrait, en effet, constituer un véritable relais de croissance, en bénéficiant notamment des opportunités qu'offre le nouveau statut d'établissement de paiement. À ce niveau également, nous procéderons à l'optimisation des coûts et de la productivité.

# FAITS Marquants 2016

- Poursuite du développement du réseau d'Al Barid Bank par la création de 12 agences dont 4 agences mobiles ;
- Certification ISO 9001 version 2015 de l'activité monétaire ;
- Lancement du projet du nouveau Schéma Directeur des Systèmes d'Informations de la banque;
- Renforcement de l'offre monétaire par le lancement de la carte internationale « Titanuim »
- Enrichissement de l'offre de services sur Mobile et GAB ;
- Lancement des travaux préparatifs de l'application des normes IFRS9 ;
- Signature d'un accord bilatéral de transfert d'argent via les canaux postaux avec la Mauritanie et la Côte d'Ivoire ;
- Signature d'une convention avec l'Union Nationale des Femmes du Maroc (UNFM) portant sur le soutien des projets de développement au profit des femmes rurales ;
- Lancement de l'émission télévisée « Dir Labass » sur 2M.
- Co-organisation avec l'Institut Mondial des Caisses d'Épargne et Banques de Détail WSBI, d'une conférence internationale sur « l'inclusion financière en région Mena » suivie du « 18<sup>ème</sup> forum des Caisses d'Épargne Postales ».

## CHIFFRES Clés 2016

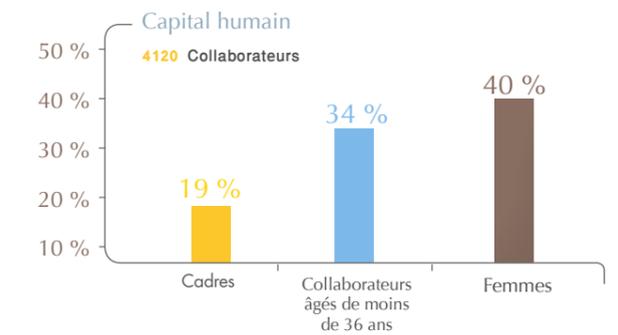
### Performances commerciales

**6,4** Millions de comptes chèques et de comptes d'épargne

**44,5** Milliards de dirhams d'encours pour les dépôts

**18,16 %** de Part de Marché (3<sup>e</sup> position)  
sur le segment des comptes d'épargne

**2,8** Millions de cartes bancaires (2<sup>e</sup> position)



### Réseau

**963**  
Agences bancaires  
réparties  
à travers le Maroc

**2105**  
Points de contact

**302**  
Agences Barid Cash (dont 159  
réseaux propres)

**383**  
Localités couvertes, soit **94%** des  
localités où le système bancaire est  
implanté.

**787**  
Guichets Automatiques  
Bancaires (GAB)

## Performances financières

### PNB

Produit Net Bancaire (PNB) :  
1,8 milliard de dirhams (+7,7 %)

### RBE

Résultat Brut d'Exploitation (RBE) :  
654,4 millions de dirhams (+19,2 %)

### Fonds Propres

1,8 milliard de dirhams (+8,5 %)

### Total Bilan

48,9 milliards de dirhams (+7,5 %)

Au terme de l'année 2016, les réalisations sont globalement dans le rythme attendu.

Le PNB et le RBE ressortent en progression avec une bonne maîtrise des charges générales d'exploitation et une amélioration significative du coefficient d'exploitation.

Le résultat net, quant à lui, ressort à 140 MDH en baisse de 19% suite à un important provisionnement lié à la politique du risque de prudence.

La Banque améliore son positionnement sur le marché et affirme sa troisième position de collecteur d'Epargne Nationale avec une part de marché de 18,16%.

# PROFIL

## AL BARID BANK

البريد بنك  
AL BARID BANK



Groupe Barid Al Maghrib

## Une banque pour tous les Marocains

Créée en 2010, Al Barid Bank est filiale du Groupe Barid Al Maghrib. La Banque, qui cultive depuis toujours la proximité avec sa clientèle, s'appuie sur un vaste réseau couvrant une large part du territoire, dans les villes ainsi que dans les zones rurales les plus reculées. Al Barid Bank offre, en outre, une gamme variée de produits financiers dont les tarifs sont adaptés au plus grand nombre de clients. Elle contribue ainsi activement au développement économique local et à la bancarisation des Marocains.



### Principaux métiers

- **Services bancaires classiques :** compte chèque, avance sur salaire, monétique, etc.
- **Crédits :** crédit à la consommation et crédit immobilier
- **Épargne et placements :** comptes d'épargne, comptes à terme, bancassurance, etc.
- **Transferts et change :** transferts nationaux et internationaux, opérations de change, etc.
- **Banque à distance multicanal :** mobile banking, services GAB, etc.
- **Distribution des produits postaux appartenant au groupe Barid Al Maghrib :** Courrier, Messagerie, Poste digitale.



### Actionnariat et capital

Al Barid Bank est détenue à 100% par le Groupe Barid Al-Maghrib.  
Le Groupe est lui-même détenu à 100 % par le Trésor Public.

### Gouvernance

Al Barid Bank est une Société Anonyme à Directoire et à Conseil de Surveillance.

#### Conseil de surveillance

Le Conseil de Surveillance est l'organe d'administration de la banque. Il est assisté par des Comités consultatifs spécialisés qui ont pour mission de formuler les recommandations permettant au Conseil de Surveillance d'exercer pleinement ses prérogatives. Il s'agit du Comité stratégie et investissements, du Comité audit et risques et du Comité nominations et rémunérations.

Le Comité stratégie et investissements est chargé d'examiner les questions relevant de la stratégie de la Banque. Il procède, à ce titre, à :

- l'évaluation de la position stratégique de la Banque (compte tenu de l'évolution de son environnement et des axes de développement à moyen et long terme)
- l'étude des projets de développement de la Banque (notamment en matière de croissance externe, d'opérations sur le capital de la Banque)
- l'appréciation des risques liés à ces projets et opérations.

Le Comité examine, en outre, toute question soulevée par le Conseil de Surveillance en matière de stratégie, croissance interne et externe

Le Comité audit et risques examine, quant à lui, la stratégie globale et l'appétence en matière de risques d'Al Barid Bank ainsi que les stratégies risques (risques de crédit, risque de marchés, risques opérationnels...) et assiste le Conseil de Surveillance dans ces domaines. Le Comité audit et risques assiste également le Conseil de Surveillance dans son rôle de contrôle de la mise en œuvre de cette stratégie par le Directoire et par le responsable de la fonction de gestion des risques.

Le Comité nominations et rémunérations est chargé d'examiner et d'émettre des propositions ou des recommandations au Conseil de Surveillance sur les sujets suivants :

- la composition du Conseil de Surveillance et de ses Comités
- la nomination des membres des instances de gouvernance de la Banque
- la politique de rémunération de manière générale et particulièrement les éléments de rémunération et les avantages dont bénéficient les membres des instances de gouvernance de la Banque.

### Composition du Conseil de Surveillance d'Al Barid Bank

**M. Ahmed Amin BENDJELLOUN TOUIMI**  
*Membre et Président du Conseil de Surveillance*

**M. Mohammed ABOUHANIFA**  
*Membre et Vice-Président du Conseil de Surveillance*

**BARID AL MAGHRIB,**  
**représentée par M. Ahmed Amin BENDJELLOUN TOUIMI**  
*Membre du Conseil de Surveillance*

**CAISSE DE DÉPÔT ET DE GESTION,**  
**représentée par M. Abdellatif ZAGHNOUN**  
*Membre du Conseil de Surveillance*

**M. Moulay Hafid ELALAMY**  
*Membre du Conseil de Surveillance*

**M. Abderrahmane Semmar**  
*Membre du Conseil de Surveillance*

**M. Aziz Alouane**  
*Membre du Conseil de Surveillance.*

Al Barid Bank est une Société Anonyme à Directoire et à Conseil de Surveillance.

### Directoire

Le Directoire est l'organe exécutif d'Al Barid Bank, il assure la gestion de la Banque, sous le contrôle du Conseil de Surveillance. Le Directoire a pour mission de veiller à la cohérence permanente entre les divers objectifs de rentabilité, de développement, de profil de risque et d'adéquation des fonds propres. Il exerce ses fonctions dans le respect des dispositions légales et réglementaires et veille, en outre, à l'application des bonnes pratiques de gouvernance. Un règlement intérieur fixe de façon détaillée ses différentes obligations et précise les règles de son fonctionnement.

### Composition du Directoire d'Al Barid Bank

**M. Redouane NAJM-EDDINE**  
*Président et membre du Directoire*

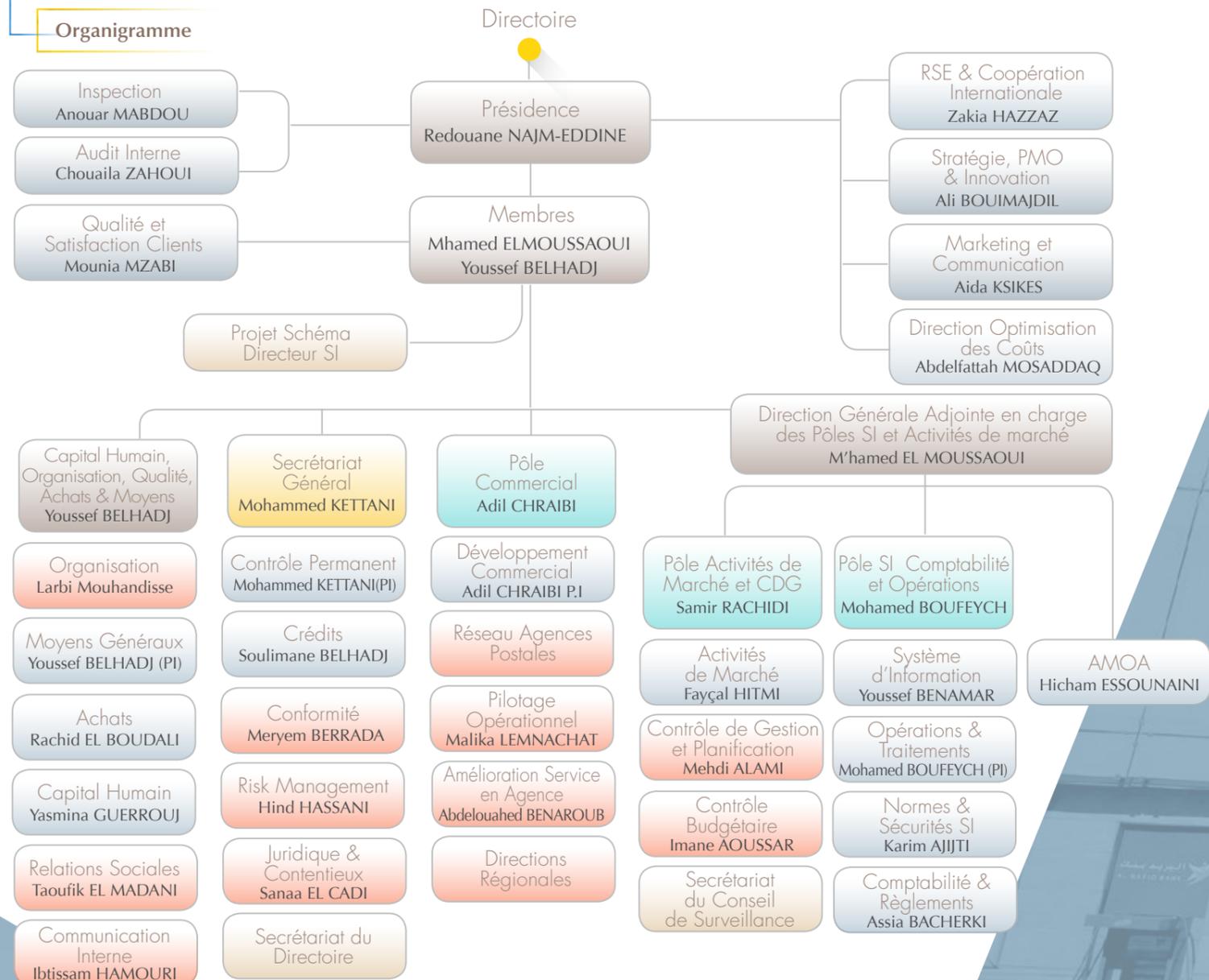
**M. Mhamed EL MOUSSAOUI**  
*Membre du Directoire*

**M. Youssef BELHADJ**  
*Membre du Directoire*

### Plusieurs Comités relèvent du Directoire :

- Comité ALM et placements
- Comité relations clientèle et qualité
- Comité achats
- Comité conformité et gouvernance
- Comité des crédits
- Comité global des risques
- Comité réseau
- Comité système d'information
- Comité contrôle interne
- Comité commercial
- Comité ressources humaines

## Organigramme



- ▴ Membres du Directoire
- ▴ Secrétariat général
- ▴ Direction
- ▴ Division
- ▴ Pôle
- ▴ Service

## AL BARID BANK PROFIL

## Charte des valeurs



AL BARID BANK



## ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE et secteur financier au Maroc en 2016

Environnement économique international	24
Environnement économique national	26
Marché bancaire et financier	30

## La relance se profile

**E**n 2016, après avoir enregistré des résultats peu encourageants au cours des dernières années, la croissance mondiale s'est établie à 3,1 % selon le FMI. Cette performance modérée sera, toutefois, contrebalancée par des signes de reprise au premier trimestre 2017.

### Aux Etats Unis

L'année 2017 s'annonce notamment positive pour l'économie américaine dont la croissance s'accélère au 3<sup>ème</sup> trimestre 2016, portée par la consommation des ménages et le dynamisme des exportations. Au cours de la même période, son taux de chômage a atteint son plus bas niveau depuis 2007. Les États-Unis devraient ainsi passer de 1,6 % à 2,3 % de croissance entre 2016 et 2017.

### Dans La Zone Euro

La Zone Euro devrait également bénéficier de l'embellie annoncée en 2017 : son PIB aurait progressé de 1,7 % en 2016 (contre 2,0 % en 2015). Les exportations européennes devraient ainsi bénéficier de la reprise internationale et de la dépréciation de l'euro. Une prévision à nuancer, toutefois, en raison du risque d'inflation du fait notamment de la remontée du cours du pétrole. Autre indicateur positif, le taux de chômage en zone euro chute en dessous des 10 % en 2016.

### Les Pays Émergents

En ce qui concerne les pays émergents, les perspectives sont également encourageantes dans un contexte marqué par la relance économique globale ainsi que par le regain des prix des matières premières. En Chine, suite au recentrage du pays sur la demande intérieure, la croissance ralentit son rythme pour s'établir à 6,7 % en 2016 (contre 6,9 % en 2015). L'économie indienne devrait, quant à elle, retrouver sa dynamique.

la croissance du PIB devrait ainsi passer de 6,6 % en 2016 à 7,2 % en 2017. Pour le Brésil, la sortie de récession est également prévue pour 2017, grâce au retour de la confiance des consommateurs et de la hausse du cours des matières premières.

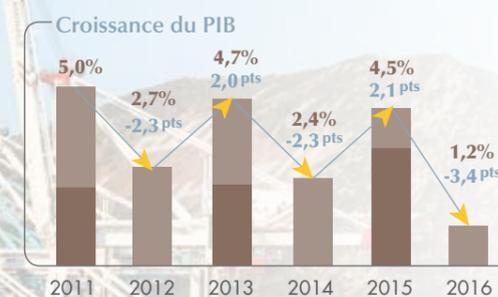
**AL BARID BANK**

**ENVIRONNEMENT  
ÉCONOMIQUE**

et secteur financier  
au Maroc en **2016**

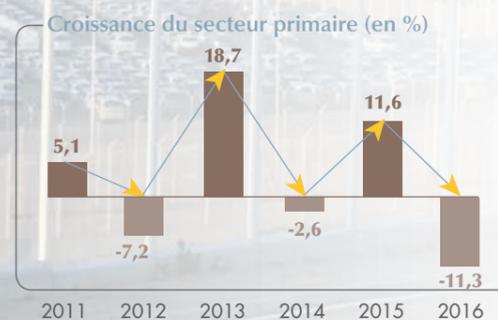
## Une situation contrastée

Les comptes nationaux de l'année 2016 mettent en lumière un net ralentissement de la croissance de l'économie nationale. Cette dernière plafonnée à 1,2 % alors qu'elle avait atteint 4,5 % en 2015. L'économie marocaine, toujours fortement dépendante de la campagne agricole, a en effet subi les conséquences de la faible pluviométrie, et ce, malgré la progression des activités non agricoles. Le taux de chômage a, quant à lui, enregistré une baisse, passant de 10,1 % à 9,6 % en un an.



### Une campagne agricole impactée par la sécheresse

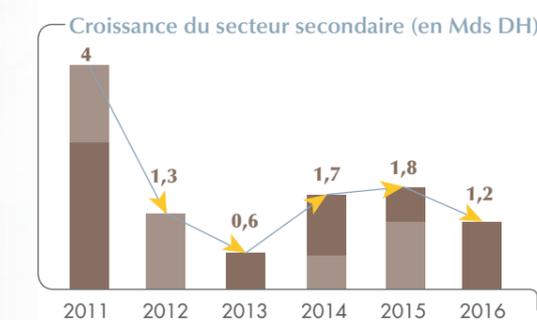
La campagne agricole 2015-2016 a été marquée par des conditions climatiques défavorables qui ont fortement affecté la production agricole, notamment celle des cultures céréalières. La production céréalière a en effet régressé de plus de 70 % par rapport 2015 pour s'établir à 33,5 millions de quintaux. La valeur ajoutée du secteur primaire est également touchée et accuse un repli de 11,3 % à fin 2016.



### Secteur secondaire : des perspectives encourageantes

Les activités manufacturières (hors raffinage de pétrole), poursuivent leur progression comme en atteste la hausse de 1,2 % de leur indice de production en 2016 (en glissement annuel). En ce qui concerne le secteur minier, l'activité a été marquée par une hausse de 2,5 % de la production marchande de phosphate. Le secteur de l'énergie électrique a également le vent en poupe, il croît de 2,9 % au terme de l'exercice 2016.

Pour sa part, le secteur du BTP connaît un ralentissement : les ventes de ciment ont clôturé 2016 sur un léger repli de 0,7 % (contre une hausse de 1,4 % à fin 2015). En matière de crédits immobiliers, l'encours des crédits à l'habitat augmente de 5,1 %, en glissement annuel, tandis que l'encours des crédits accordés à la promotion immobilière se contracte de 3,7 %.



**AL BARID BANK**

**ENVIRONNEMENT  
ÉCONOMIQUE**

et secteur financier  
au Maroc en **2016**

### Des indicateurs au vert pour les activités tertiaires

Le secteur du tourisme a bénéficié d'une progression de 3,9 % des arrivées et des nuitées. Dans cette même tendance, le trafic aérien des passagers augmente de 3,6 % à fin 2016.

Le secteur des télécommunications affiche une belle performance, notamment portée par le dynamisme du segment de l'Internet qui se maintient avec une hausse de son parc global, en variation annuelle, de 17,9 % à fin 2016.

Croissance du secteur tertiaire en %



### Une inflation maîtrisée

L'Indice des Prix à la Consommation (IPC) a augmenté de 1,6 % par rapport à 2015. Cette évolution s'explique par la hausse respective de 2,7 % de l'IPC alimentaire et de 0,7 % de l'IPC non alimentaire. Le taux de croissance de l'inflation reste ainsi maintenu au même niveau que celui enregistré fin 2015.

Évolution de l'inflation en %

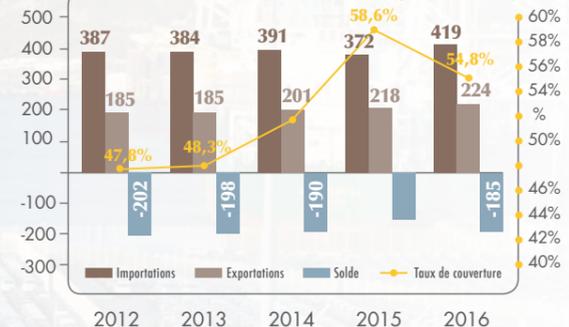


### Un déficit commercial qui se creuse

En 2016, le déficit commercial a augmenté de 19,8 % pour s'établir à 185 milliards de dirhams. Le taux de couverture (TC), quant à lui, s'est situé à 54,8 % contre 58,6 % en 2015 et 51,3 % en 2014. Sur les cinq dernières années, on relève ainsi une amélioration de 3,7 points.

Le flux des Investissements Directs Étrangers (IDE) s'est contracté de 28,5 % pour se plafonner à 22,7 milliards de dirhams. En revanche, les transferts des MRE se sont accrus de 3,4 %, totalisant 62,2 milliards de dirhams. Les recettes de voyage, pour leur part, progressent de 3,5 % et se montent à 63,3 milliards de dirhams.

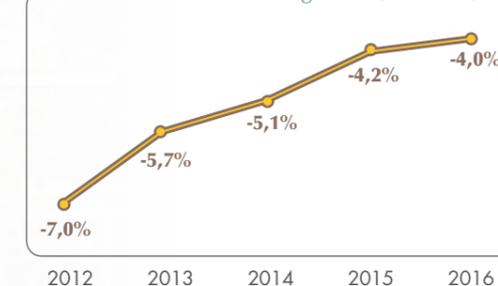
Evolution du solde commercial (en Mds DH)



### Allègement du déficit budgétaire

Au terme de l'exercice 2016, le déficit budgétaire atteint 4,0 % du PIB contre 4,2 % un an auparavant. Les recettes ordinaires s'élèvent à 218,9 milliards de dirhams, soit une augmentation de 3,7 % par rapport à l'année précédente. Les dépenses ordinaires se sont établies à 200,6 milliards de dirhams, ce qui représente une quasi-stagnation (-0,1 %) comparativement à 2015.

Evolution du déficit budgétaire (en % PIB)



## Des améliorations favorables

### Marché financier :

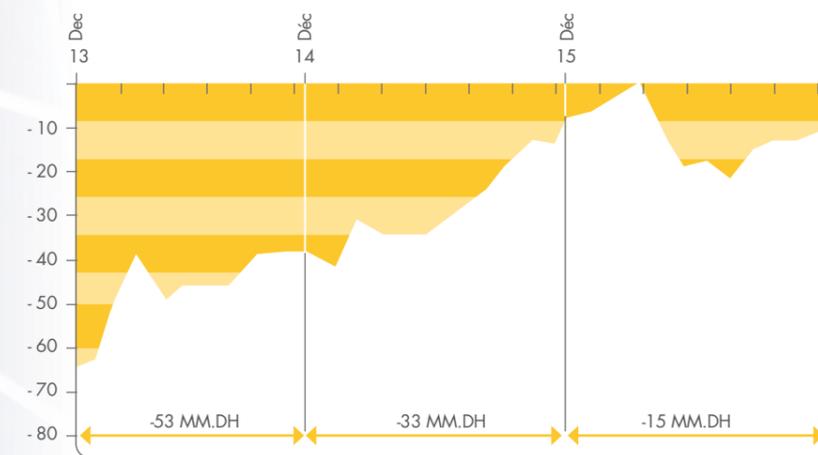
#### un allègement du besoin de liquidité

Au cours des dernières années, le secteur financier a connu un manque de liquidités structurel. En 2016, cette situation a connu une légère amélioration, notamment grâce à l'évolution notable des Réserves Internationales Nettes.

Les trésoreries bancaires ont bouclé l'exercice 2016 avec un déficit de 14,5 milliards de dirhams contre 16,5 milliards de dirhams à fin 2015.

Globalement, les taux monétaires ont atteint des niveaux proches du taux directeur : 2,30 % pour le TMP interbancaire et 2,11 % pour le repo jj en fin d'année.

En ce qui concerne le marché obligataire, les taux d'intérêt se sont orientés à la baisse en raison de la légère amélioration de la liquidité bancaire, de la consolidation des fondamentaux du Trésor, ainsi qu'une politique monétaire favorable.



**AL BARID BANK**

**ENVIRONNEMENT  
ÉCONOMIQUE**

et secteur financier  
au Maroc en **2016**

### Baisse des taux d'intérêt

Au cours du second semestre 2016, le taux de rémunération des comptes sur livret de la Caisse d'Épargne Nationale a diminué de 31 pbs à 1,17 % par rapport au premier semestre. En ce qui concerne les comptes sur carnet, le taux servi aux clients, net de prélèvements fiscaux, s'établit à 1,16 % au 2d semestre 2016, contre 1,48 % le semestre précédent.

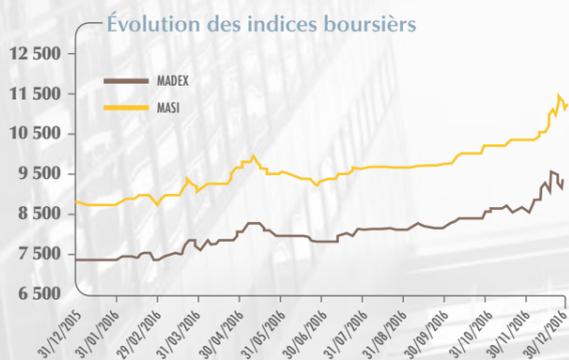
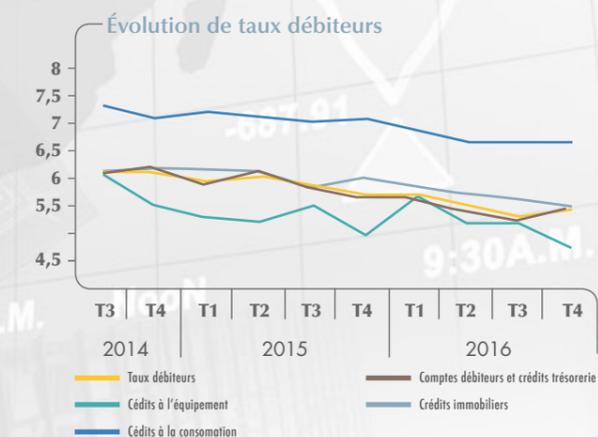
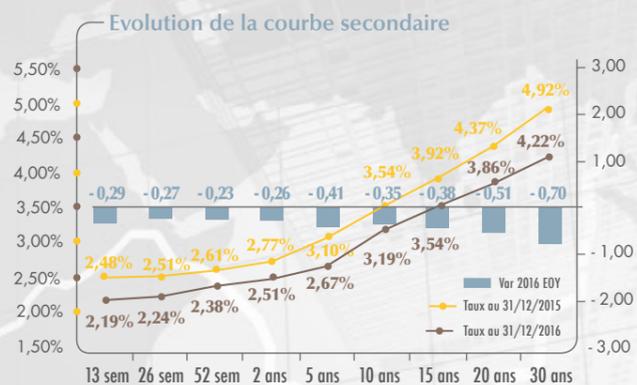
Le taux moyen pondéré des dépôts à 6 mois et à 12 mois a respectivement diminué de 54 pbs et de 64 pbs entre décembre 2015 (3,44 % et 3,94 %) et décembre 2016 (2,90 % et 3,30 %).

Les taux débiteurs s'inscrivent, quant à eux, globalement dans une tendance baissière sur l'exercice 2016.

### Un marché boursier qui renoue avec la croissance

La confiance regagne le marché boursier qui signe sa meilleure performance depuis près de 10 ans. Le MASI affiche en effet une croissance spectaculaire de 30,46 % pour s'établir à 11 644 points. Le MADEX progresse de 31,59 % à 9 547 points.

La capitalisation boursière a progressé de 28,7 % pour totaliser 583 milliards de dirhams. En plus de l'effet marché, cette évolution intègre l'impact de l'IPO de SODEP Marsa Maroc pour environ 4,7 milliards de dirhams. Le volume global action de la Bourse en 2016 a atteint 50,5 milliards de dirhams, soit une hausse de 24,6 % par rapport à 2015.



### Secteur bancaire : une amélioration de la rentabilité

À fin décembre 2016, le réseau bancaire marocain regroupait 6283 agences. Un ralentissement des ouvertures de Guichets Automatiques Bancaires (GAB) est toutefois à relever au cours de la période, soit 144 nouveaux GAB en 2016. Les ouvertures de compte ont pour leur part connu une nette progression de 4% pour atteindre 24 millions de comptes à fin 2016 portant le taux de bancarisation à 69%. Les dépôts collectés s'élèvent à 854 milliards de dirhams, ce qui représente une hausse de 4,3% par rapport à 2015.

Le Produit Net Bancaire (PNB/ 48,1 Mds) du secteur a enregistré une progression de 10,3 % ce qui a contribué à une amélioration d'environ 3 points du coefficient moyen d'exploitation qui s'élève ainsi à 46,2 %.

**Depuis 2014, le coût de risque poursuit sa décélération (8,7 Mds MAD) et marque une baisse de seulement 3,6 % après celle de 7,4% et 5% enregistrées en 2014 et 2015.**

Banques	<b>19</b>
Agences	<b>6.283</b>
Taux de bancarisation	<b>69%</b>
Cartes bancaires en circulation	<b>13M</b>
Effectifs des banques	<b>41.187</b>
Dépôt de la clientèle	<b>854Mds</b>
Crédits à la clientèle	<b>716Mds</b>
Fonds propres	<b>122Mds</b>
Ratio de solvabilité	<b>14,2%</b>

**AL BARID BANK**

**ENVIRONNEMENT  
ÉCONOMIQUE**  
et secteur financier  
au Maroc en **2016**

AL BARID BANK

البريد بنك  
AL BARID BANK



Groupe Barid Al Maghrib

## PERFORMANCES COMMERCIALES & Innovation

Offres et services à la clientèle	36
Performances commerciales	44

## L'argent au quotidien

Les clients d'Al Barid Bank disposent aujourd'hui d'un ensemble de produits et services qui leurs permettent de gérer l'argent au quotidien :

Les offres packagées d'Al Barid Bank permettent d'offrir les principaux produits et services adéquats pour chaque segment de clientèle jeunes, revenus irréguliers, salariés et fonctionnaires, aux meilleures conditions.

Ces packs se composent notamment, d'un compte chèque, d'une offre monétique variée avec plusieurs types de cartes, d'une avance sur salaire, des opérations bancaires courantes...etc

Ces offres ont facilité la commercialisation des produits et services et représentent aujourd'hui la grande majorité des souscriptions aux services de la banque.

# Banque Accessible

L'accessibilité fait partie des valeurs d'entreprises promues par Al Barid Bank  
Elle se reflète à travers une offre de produits simple et complète à des tarifs étudiés, qui répondent aux principales attentes de nos clients.

L'accessibilité se traduit également, dans le réseau d'agences, à la fois capillaire et proche des populations.

AL BARID BANK

PERFORMANCES  
COMMERCIALES  
et innovation

## Les offres de crédit

Al Barid Bank propose à ses clients particuliers une gamme complète de crédit :

Crédit Immobilier « Barid Sakane » une offre sur mesure qui s'adapte à la situation du client tout au long de la durée de son crédit

Crédit à la consommation « Barid Salaf » qui s'adapte à la situation du client et sa capacité de remboursement. Il est accessible à une large tranche de la population: fonctionnaires, salariés, profession libérale, commerçants, retraités...etc

L'avance sur salaire, une facilité de caisse temporaire pour faire face aux imprévus, éviter de recourir à un prêt et honorer les engagements de paiement.



## Les produits de placements épargne et prévoyance

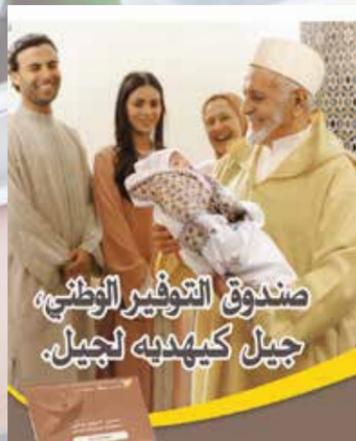
Al Barid Bank propose à ses clients également des solutions d'épargne et de prévoyance pour:

- Assurer l'avenir de la famille,
- Constituer une épargne sur mesure pour financer les projets de demain.
- Constituer une retraite principale ou complémentaire.



### Caisse d'épargne nationale

Al Barid Bank propose un compte à la Caisse d'Epargne Nationale, garanti par l'état, avec un plafond d'épargne qui peut atteindre jusqu'à 400 000 dhs pour les particuliers.



## Dépôts à terme

avec 2 formules de placement sûres et attractives: Le Compte à Terme (CAT) et le Bon de Caisse (BDC) conçus pour les clients désireux de faire fructifier l'épargne en toute sécurité.



## Auto-entrepreneur

Avec la nouvelle convention de partenariat portant sur le nouveau régime d'auto-entrepreneur, Al Barid Bank accompagne les pouvoirs publics dans le cadre de la mise en œuvre de ce nouveau statut, à la fois pour permettre l'enrôlement, et la bancarisation des auto-entrepreneurs.



## OFFRES ET SERVICES à la Clientèle

### Flux

Al Barid Bank demeure parmi les principaux acteurs des services de transfert et de change malgré le développement rapide des réseaux concurrents.



### Produits postaux

Al Barid Bank, à travers son large réseau d'agences assure pleinement son rôle de distribution des services postaux appartenant au Groupe Barid Al Maghrib.

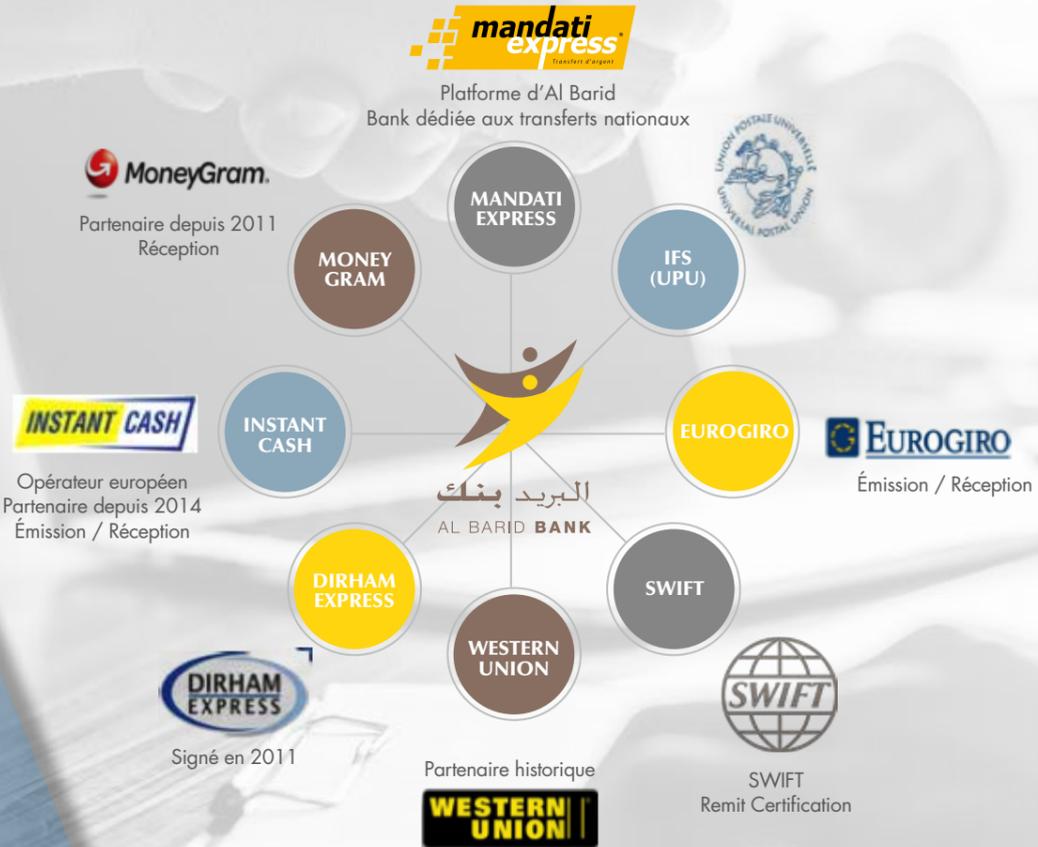


Barid Sign

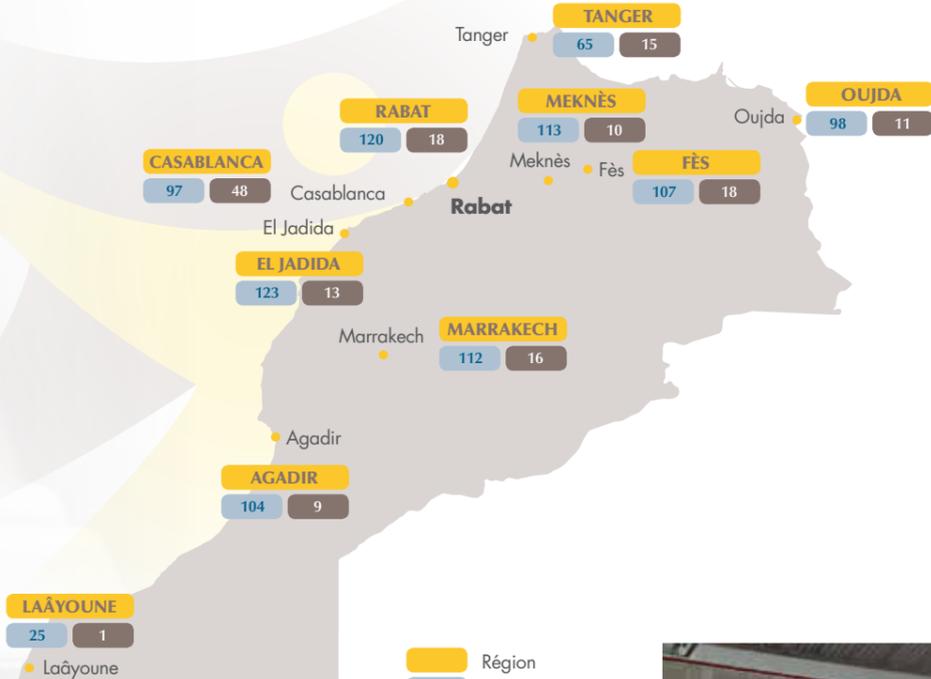
AL BARID BANK

PERFORMANCES COMMERCIALES et innovation

Transferts d'argent au Maroc et à l'étranger



Un réseau d'agences qui couvre la majorité du territoire marocain



- Région
- Agences ABB
- Agences Barid Cash



**AL BARID BANK**

**PERFORMANCES  
COMMERCIALES**  
et innovation

Une offre innovante et des services  
à forte valeur ajoutée pour nos clients

**A**fin de faciliter à tous l'accès aux services bancaires, Al Barid Bank a misé sur la stratégie du multicanal. Cette dernière intègre un ensemble de services dématérialisés proposés via le web, le mobile ou encore les Guichets Automatiques Bancaires (GAB). La banque multicanal permet ainsi à nos clients de bénéficier d'une large gamme de services accessibles de partout et à toute heure.

## Banque Multicanal

### Relever le défi de la digitalisation

Dans le cadre de sa stratégie de digitalisation, Al Barid Bank a engagé plusieurs chantiers visant à digitaliser ses services et processus.

Le but étant d'accélérer l'inclusion financière des citoyens et de proposer une expérience client optimale, notamment chez les jeunes qui se trouvent au cœur de cible de la banque.

AL BARID BANK

PERFORMANCES  
COMMERCIALES  
et innovation

### Home Banking

« Ma Banque en ligne » regroupe ainsi différents services accessibles sur internet, notamment la consultation de solde et historique des opérations, l'édition du RIB, la commande de chéquier ou encore la consultation du taux de change.



### Barid Bank Mobile

En matière de « mobile banking », Al Barid Bank innove en permanence et développe de nouveaux services. « Barid Bank Mobile » permet en effet d'effectuer de nombreuses opérations : les virements (de compte à compte ou par GAB), les transferts d'argent (Mandati Express vers agence ou GAB), les recharges ou retraits sur le compte mobile, ou encore le paiement des factures et des recharges téléphoniques, la consultation du solde et de l'historique des opérations, la demande de RIB et de chéquier, l'opposition sur la carte bancaire.



### Large réseau de GAB

Al Barid Bank bénéficie en outre d'un large réseau de GAB, disponible 24h/24 et 7j/7. Son parc, qui compte près de 787 guichets, devrait en accueillir 150 supplémentaires chaque année. Les services proposés via les GAB sont constamment étoffés : retraits sans carte, réception de mandats nationaux, recharges téléphoniques, recharges des cartes prépayées, etc.



### Le Centre de Relation Client, un canal de contact privilégié

Le Centre de Relation Client (CRC) a pour mission de traiter les demandes des clients en leur apportant la solution en temps réel ou en les orientant vers les services concernés. Le CRC traite ainsi des requêtes de toutes sortes telles que les demandes de service : BBM, régénération du code d'activation, les demandes d'information ou les réclamations. Le CRC effectue également des campagnes de télémarketing ainsi que des études de satisfaction auprès de la clientèle.

Le CRC joue un rôle essentiel dans le processus d'amélioration de la qualité de service.

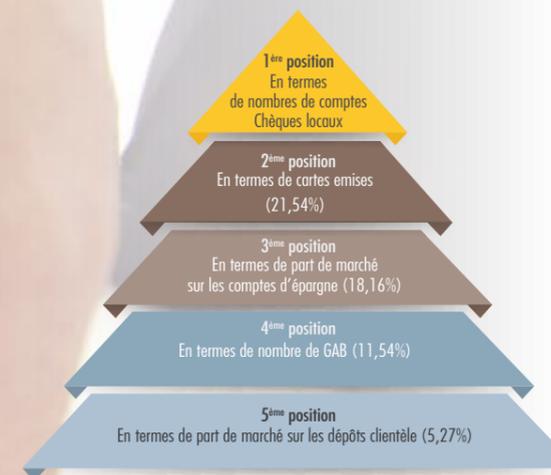
En 2016, le nombre d'appels entrants et sortants traités par le CRC a connu une forte hausse.



## PERFORMANCES COMMERCIALES

Des indicateurs au beau fixe

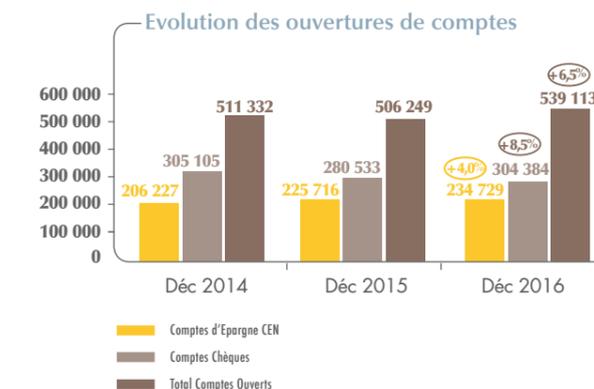
En 2016, Al Barid Bank affiche de belles performances commerciales. La Banque améliore en effet son positionnement sur le marché et consolide notamment sa place de 3<sup>ème</sup> collecteur d'Épargne Nationale avec une part de marché de 18,16 % sur ce segment.



### Une hausse des ouvertures de compte

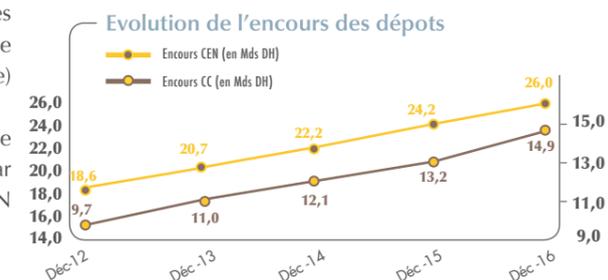
En 2016, 539 113 nouveaux comptes ont été ouverts, ce qui représente une progression de 6,5 % par rapport à 2015.

Portées notamment par la souscription des packs «Lahna» et «Assassi», les ouvertures de comptes chèques ont augmenté de 8,5 %. Les ouvertures de comptes d'épargne CEN (Caisse d'Épargne Nationale) ont, pour leur part, enregistré une hausse de 4 %. Cette performance s'explique par les actions de bancarisation menées au niveau des agences ainsi que par le lancement de la nouvelle carte adossée au compte CEN offrant disponibilité des fonds et souplesse d'utilisation.



### Une progression constante de l'encours des dépôts

À fin décembre 2016, l'encours des dépôts de la Banque s'élève à 44,8 milliards de dirhams, soit une hausse de 5,7% par rapport à l'année précédente. Grâce aux ouvertures de comptes, aux lancements de nouveaux produits et aux actions de fidélisation menées auprès de la clientèle, l'encours progresse respectivement de 12,7% pour les comptes chèques et de 6,9% pour les comptes d'épargne CEN.



AL BARID BANK

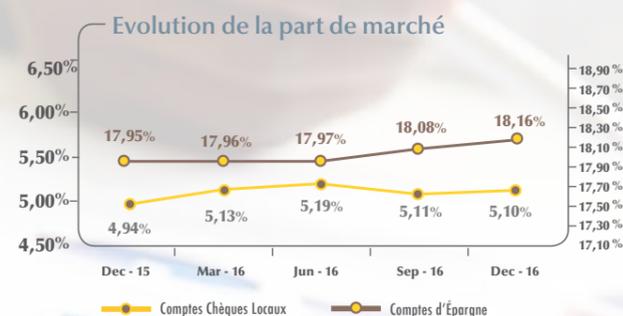
PERFORMANCES COMMERCIALES et innovation

**Des parts de marché consolidées**

Au cours de l'exercice 2016, Al Barid Bank affiche des performances qui restent globalement supérieures à celles du secteur bancaire. En effet, la progression des dépôts clientèle de la Banque atteint 5,7%, à fin décembre 2016, alors que celle des dépôts de l'ensemble du secteur bancaire plafonne à 4,6%. Par conséquent, la part de marché d'Al Barid Bank s'améliore pour s'établir à 5,27 %, contre 5,22 % à fin décembre 2015.

Pour ce qui concerne les comptes chèques locaux, au moment où le marché enregistre une hausse de 9,3%, Al Barid Bank affiche une embellie de 12,8%, à fin décembre 2016. Cette performance a permis d'accroître la part de marché de la Banque sur ce segment qui s'élève à 5,10%, contre 4,94% à fin décembre 2015.

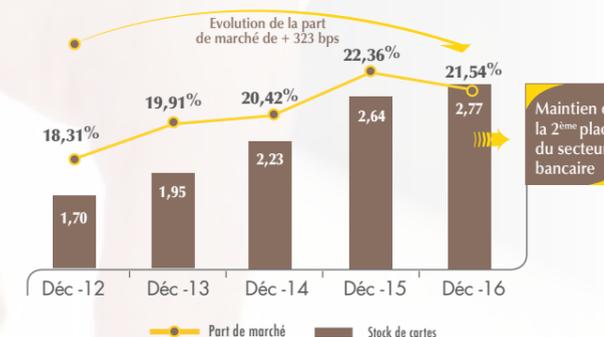
Les comptes CEN ont, pour leur part, augmenté de 6,9% alors que le marché enregistre une hausse de 5,7%. La part de marché de la Banque passe ainsi de 17,95% à 18,16% entre décembre 2015 et décembre 2016.



**Monétique : une dynamique qui se maintient**

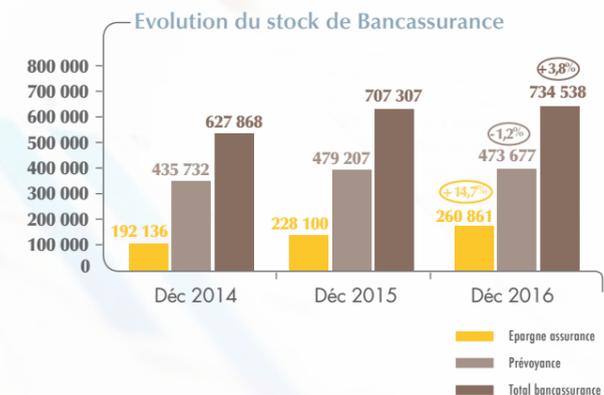
La production des cartes a progressé de 7,2 % en 2016, notamment grâce au placement des packages et des cartes adossées aux comptes d'épargne. En matière d'émission de cartes, ABB maintient sa 2<sup>ème</sup> position avec une part de marché de 21,5 % à fin décembre 2016.

**Evolution du stock de cartes (en millions)**



**Bancassurance, un marché prometteur**

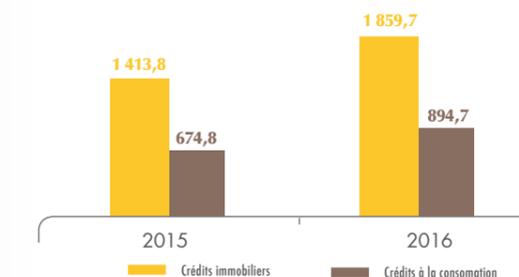
Le stock des contrats de la bancassurance a progressé de 3,8 % par rapport à 2015 et ce, grâce à la bonne performance enregistrée sur l'assurance épargne.



**Un encours des crédits en forte progression**

Au terme de l'exercice 2016, l'encours des crédits immobiliers d'Al Barid Bank a atteint 1,9 milliard de dirhams soit une hausse de 31,5 % par rapport à 2015. L'encours des crédits à la consommation a, quant à lui, progressé de 32,6 % en glissement annuel pour s'établir à 894,7 millions de dirhams.

**Evolution de l'encours des crédits (en MDH)**



AL BARID BANK

البريد بنك  
AL BARID BANK

Groupe Barid Al Maghrib



## QUALITÉ

Démarche qualité

50

**Cap sur l'excellence avec le projet « ItQan »**

Dans un marché très concurrentiel, le niveau d'exigence de la clientèle augmente en permanence. La qualité de service et la satisfaction client deviennent ainsi des atouts stratégiques pour se différencier et valoriser son offre.

Consciente de ces enjeux, Al Barid Bank a déployé en 2016 le projet de refonte de la démarche qualité et du système de management des équipes. Baptisé « ItQan », ce projet vise à améliorer et à optimiser la qualité des produits et services. Cela s'est naturellement traduit par une mobilisation collective, à chaque étape de la chaîne de valeur. La satisfaction client est donc, plus que jamais, un objectif central pour l'ensemble des collaborateurs, guidant leurs actions au quotidien.

Dans ce cadre, Al Barid Bank a mis en place un système de mesure régulier du niveau de la qualité de service, couvrant les principales prestations. Ces indicateurs permettent notamment de suivre la performance en matière de gestion des comptes, de disponibilité des Guichets Automatiques Bancaires (GAB), de temps d'attente en agence ou encore d'octroi des crédits.

En parallèle, la Banque mène également des enquêtes de satisfaction auprès de la clientèle en vue d'évaluer précisément son niveau de satisfaction et d'identifier ses besoins et attentes. Toutes ces informations sont une aide précieuse pour détecter les axes d'amélioration, élaborer le plan d'actions et le mettre en œuvre.



**Al Barid Bank décroche la certification qualité selon la norme ISO 9001 pour son système de management de la qualité**

L'année 2016 a été marquée par la finalisation de la mise en place du Système de Management de la Qualité (SMQ) pour l'activité monétique.

Al Barid Bank a ainsi décroché la certification ISO 9001 Version 2015 délivrée par Bureau Veritas selon l'accréditation COFRAC (Comité Français d'Accréditation).

Ce projet d'envergure a nécessité la mobilisation de l'ensemble des entités de la Banque. Toutes les équipes ont été en effet fédérées autour du déploiement du SMQ et ont bénéficié dans ce cadre de formations dédiées. Elles ont également été étroitement associées aux différents projets ayant abouti à la mise en place du système et à l'obtention de la certification qualité.

Cette dynamique sera poursuivie pour d'autres activités de la banque et sera étendue dans un premier temps à l'activité de transfert d'argent.



**Les engagements d'Al Barid Bank dans le cadre du projet SMQ**

- Permettre à l'ensemble des collaborateurs de prendre connaissance des éléments relatifs au SMQ monétique de la Banque.
- Disposer d'un ensemble de règles à respecter et de bonnes pratiques à adopter en matière de gestion des cartes monétiques et des Guichets Automatiques Bancaires (GAB),
- Assurer une satisfaction permanente de nos clients, veiller à la conformité des activités au regard des exigences de la norme ISO 9001 et améliorer en continu la qualité de service.
- Accompagner les collaborateurs afin de les aider à cerner les concepts essentiels liés à la qualité et à la certification ISO 9001, ainsi qu'à comprendre le rôle de chacun dans la réalisation des objectifs qualité.

AL BARID BANK



## GESTION DES RISQUES

Politiques de gestion des risques 54

## POLITIQUES DE GESTION DES RISQUES

### Une gestion efficiente et rigoureuse

En ligne avec les dispositions réglementaires en vigueur, Al Barid Bank a formalisé ses politiques de gestion des risques. Après avoir élaboré une cartographie des risques (classés selon leur nature), la Banque a défini pour l'ensemble des risques, les règles et bonnes pratiques à respecter à chaque étape des processus de décision et de gestion à savoir : l'identification, la mesure, la maîtrise et le contrôle. Ces politiques, de même que la cartographie des risques, sont régulièrement mises à jour et font l'objet de validation par les instances de gouvernance de la Banque.

#### Une gestion efficiente et rigoureuse

Conformément à sa politique globale de gestion des risques, Al Barid Bank veille à prendre en compte la dimension risque aussi bien lors de la fixation de ses orientations stratégiques que dans le cadre de ses processus de gestion courante.

La banque dispose d'une cartographie globale des risques lui permettant de piloter ses risques majeurs et de les réduire au travers de plans d'action adéquats dont la mise en œuvre est suivie de près par le Risk Management et par le Directoire. De plus, à l'occasion de chaque opération engageant la banque ou de lancement de nouvelle activité, une analyse-risque détaillée est réalisée pour une prise de décision éclairée. Par ailleurs, des limites-risques ont été définies pour encadrer l'ensemble des opérations de la banque. Ces limites-risques font l'objet d'un suivi régulier par le Risk management.

Notons que la banque a mis en place des dispositifs de gestion des risques conformes aux exigences de la banque centrale et au référentiel Bâlois. Ces dispositifs sont adaptés à la nature des risques encourus et à la taille de la banque.

#### Dispositif de Gestion des risques de crédit

Al Barid Bank veille en permanence à maintenir un dispositif robuste de gestion des risques de crédit ayant pour objectif de préserver la santé et la qualité de l'ensemble des engagements sur les particuliers au titre des crédits immobiliers, crédits à la consommation, avances sur salaires.

Ce dispositif respecte les principes suivants :

- Une fixation des règles d'octroi par le management après avis du Risk Management ;
- Une séparation nette entre les entités en charge du montage des dossiers de crédit, de l'octroi et des entités en charge de la gestion des risques de crédit ;
- Une analyse-risque détaillée des demandes de crédit avant octroi ;
- Des plafonds par bénéficiaire de crédits ;
- Une tarification des crédits indexée sur le profil de risque des emprunteurs ;

- Un système de délégation de pouvoirs de signature pour l'octroi des crédits ;
- Une analyse du comportement et comptes des clients post-octroi des crédits ;
- Un dispositif de gestion des crédits sensibles
- Une gestion du recouvrement amiable ;
- Une gestion rigoureuse du contentieux ;
- Un réajustement permanent des règles d'octroi en cas de dépassement des taux de défaut acceptables sur certaines catégories de clientèle.

#### Dispositif de Gestion des risques de marché

Le risque de taux et le risque de change sont les principaux risques auxquels Al Barid Bank est exposée. Leur suivi est assuré par le Service Risques de Marché, rattaché à la Division Risk Management.

La mesure et le suivi du risque de taux sont régulièrement effectués au niveau du service Risques de Marché notamment à travers le calcul :

- De la valorisation des différents titres
- Des taux de rendement actuariels des instruments en portefeuille de placement
- Des plus-ou-moins-values latentes
- Des sensibilités et durations
- De l'impact de l'évolution à la hausse de la courbe des taux

Ce suivi donne lieu à l'établissement d'un reporting régulier adressé aux Directions concernées et au Directoire pour les tenir informés de l'exposition de la banque au risque de taux.

Pour l'encadrement du risque de change, des limites risques sont fixées : limite de position par devise, limite de position globale,...etc.

La Division Risk Management assure un suivi quotidien de la position change de la Banque et s'assure du respect des limites fixées.

AL BARID BANK

GESTION DES  
RISQUES

## POLITIQUES DE GESTION DES RISQUES

Une gestion efficiente et rigoureuse

### Dispositif de gestion des risques opérationnels

Le dispositif de gestion des risques opérationnels d'Al Barid Bank est caractérisé par les éléments suivants :

- Une cartographie des risques couvrant l'ensemble des activités métiers et supports de la banque. Cette cartographie des risques est mise à jour régulièrement pour intégrer les risques liés aux nouvelles activités et/ou engendrés par des changements réglementaires ou de process ;
- Des plans d'atténuation des risques déclinés par activité/direction ;
- Un dispositif de collecte des incidents opérationnels permettant de remonter l'ensemble des pertes subies par la banque et de suivre ces incidents jusqu'à leur résolution/clôture définitive ;
- Un plan de continuité d'activité permettant à la banque de faire face à des événements exceptionnels entravant la bonne marche de ses activités ;
- Un reporting-risque opérationnel permettant de renseigner le top management et l'ensemble des entités concernées sur l'évolution du profil de risque opérationnel de la banque
- Un suivi des activités externalisées

### Dispositif de gestion des risques de liquidité

Al Barid Bank veille en permanence à la conservation d'un stock d'actifs liquides lui permettant de faire face à tout moment à ses engagements. Elle veille aussi à maintenir de bonnes relations avec les principaux acteurs du marché.

Le risque de liquidité est mesuré au travers du calcul des gaps de

liquidité, du ratio réglementaire de liquidité ainsi qu'à travers la réalisation d'un ensemble de stress-tests de liquidité.

### Le dispositif de contrôle interne

Le dispositif de contrôle interne d'Al Barid Bank se compose de trois niveaux.

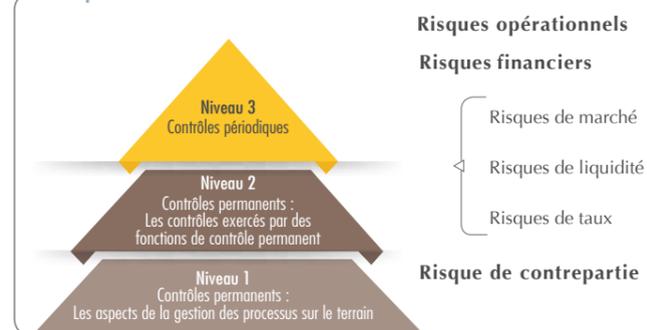
Les deux premiers niveaux constituent le contrôle permanent tandis que le 3<sup>ème</sup> niveau se compose du contrôle périodique, assuré par les fonctions d'Audit Interne et d'Inspection.

Le contrôle permanent constitue l'un des principaux piliers du système de contrôle interne de la Banque. Il couvre les contrôles liés aux procédures réalisées par les opérationnels et leur hiérarchie (contrôle de premier niveau), le contrôle interne, la gestion des risques, ainsi que le contrôle de la conformité (contrôle de deuxième niveau).

Le contrôle périodique couvre, quant à lui, les contrôles de troisième niveau réalisés a posteriori par les auditeurs. Il est chargé d'évaluer la maîtrise globale des différents risques et de faire des propositions d'actions correctives.

Par ailleurs, la Division Gestion des Risques assure le suivi et établit régulièrement des reportings sur le niveau d'exposition de la Banque aux différents risques et veille également au respect des limites fixées.

### Dispositif de contrôle interne



AL BARID BANK

GESTION DES RISQUES



البريد بنك  
AL BARID BANK



Groupe Barid Al Maghrib

## RESSOURCES HUMAINES

Capital Humain

60

## CAPITAL HUMAIN

Al Barid Bank, engagée en faveur du développement des compétences et de l'employabilité de ses collaborateurs

Dans un environnement concurrentiel, les talents sont de plus en plus difficiles à trouver et, surtout, à fidéliser.

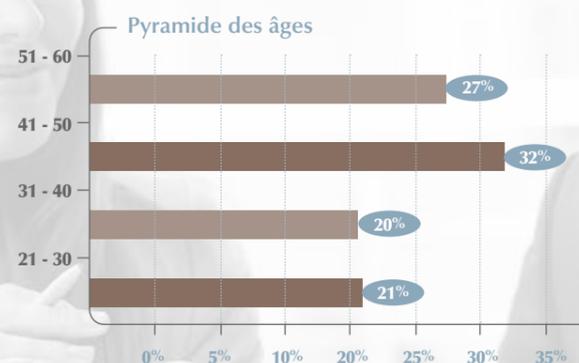
D'où l'importance de mettre en place une politique de gestion des ressources humaines qui soit à la fois efficace, pour permettre à l'entreprise de remplir ses objectifs, et attractive pour les collaborateurs et les recrues potentielles.

En 2016, Al Barid Bank a recruté 247 collaborateurs. Son effectif est ainsi passé de 3 971 collaborateurs en 2015 à 4 120 à 2016.

19 % des collaborateurs sont des cadres. 40 % des effectifs sont des femmes, dont 16 % de cadres et 14 % de managers.

### Pyramide des âges

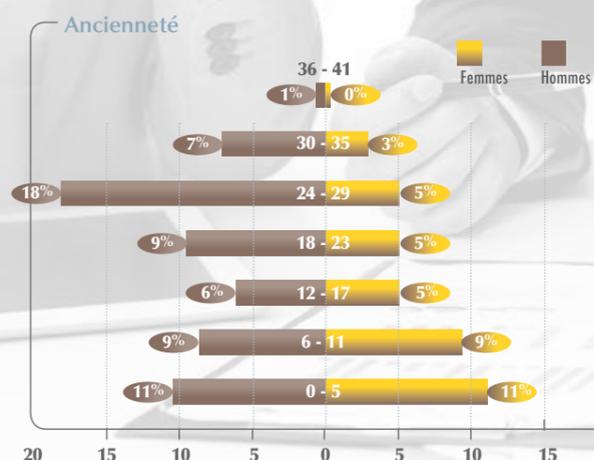
L'âge moyen des collaborateurs d'Al Barid Bank est de 42 ans. 34 % des collaborateurs sont âgés de 35 ans et moins.



### Ancienneté

L'ancienneté moyenne au sein d'Al Barid Bank est de 17 ans. Au niveau des directions centrales, elle se situe autour de 14 ans.

60 % des collaborateurs ont plus de 11 ans d'ancienneté.



### La formation au service de l'employabilité des collaborateurs

En 2016, Al Barid Bank a poursuivi sa politique visant à renforcer les actions de développement des compétences des ressources humaines.

Au cours de l'année, les collaborateurs ont bénéficié de 71 formations, représentant au total 13 406 jours/hommes, dont 77 % ont été dédiés à des formations spécialisées dans le domaine commercial.

### Un accompagnement efficace des collaborateurs

Parallèlement aux actions de formation, Al Barid Bank a mis en place un dispositif visant à mieux accompagner les collaborateurs dans l'optique de les faire gagner en compétences et de les aider à développer leurs carrières. Des conseillers mobilité-carrière ont été ainsi désignés au niveau du siège, mais aussi dans les régions. Leur mission est d'accompagner et de conseiller les collaborateurs dans le cadre de leurs évolutions professionnelles.



AL BARID BANK

RESSOURCES  
HUMAINES

AL BARID BANK

البريد بنك  
AL BARID BANK



Groupe Barid Al Maghrib

## COMMUNICATION

Campagnes de communication

64



COMMUNICATION

Des campagnes novatrices et impactantes

Afin de se rapprocher de sa clientèle et de renforcer son positionnement de banque citoyenne auprès du public marocain, Al Barid Bank a lancé différentes opérations de communication en 2016. Certaines se sont distinguées par leur approche particulièrement créative et novatrice.

En octobre, la Banque s'est fortement démarquée en lançant une première au Maroc : l'émission télévisée « Dir Labass » diffusée durant 28 semaines sur la chaîne 2M. Il s'agit en effet de la première émission hebdomadaire dédiée à l'éducation financière. D'une durée de 50 minutes, cette émission adopte une approche pédagogique afin de vulgariser les principes de la gestion financière auprès du grand public. Chaque semaine, l'émission a réuni en moyenne environ 2 000 000 de téléspectateurs. Le concept de « Dir Labass » s'inscrit, en outre, en droite ligne avec l'engagement de la Banque en faveur du développement de la bancarisation au Maroc.

En parallèle, Al Barid Bank a lancé courant 2016 une nouvelle campagne institutionnelle axée sur les valeurs fondamentales qui constituent la base de son positionnement depuis sa création, à savoir la citoyenneté, la simplicité, l'accessibilité et l'engagement.



AL BARID BANK



البريد بنك  
AL BARID BANK



Groupe Barid Al Maghrib

## ACTIONS RSE

RSE

68





Des actions concrètes engagées en direction de chaque partie prenante

Après avoir décroché le Label RSE de la CGEM en 2015, Al Barid Bank s'est engagée à mettre en œuvre un plan d'action visant à consolider ses performances dans le domaine de la responsabilité sociale. Sa politique RSE définit ainsi quatre axes d'engagement: ressources humaines, environnement, clients et fournisseurs et sous-traitants. Le plan d'action RSE d'Al Barid Bank a été décliné selon chacun de ces axes. Toutes les actions menées dans ce cadre font l'objet d'un suivi rapproché en collaboration avec les différentes entités concernées.

4 Les Engagements de notre démarche RSE



**Engagement Economique**  
• Client •

- Continuer à développer une gamme de produits et services responsables ;
- Garantir la qualité de la relation client.



**Engagement Social**  
• Collaborateurs •

- Développer la mobilité et la formation des collaborateurs ;
- Améliorer la santé et le bien-être des collaborateurs ;
- S'engager en faveur de la diversité, et assurer l'égalité des chances.



**Engagement Sociétal**  
• Fournisseurs et Société Civile •

- Continuer à favoriser l'inclusion financière ;
- Continuer à mener des actions citoyennes axées autour de l'éducation et de la solidarité ;
- Mener une politique d'achats responsable.



**Engagement Environnemental**  
• Société Civile •

- Diminuer l'empreinte environnementale liée à notre fonctionnement propre ;
- Sensibiliser et impliquer les acteurs internes et externes aux aspects environnementaux.

**Des avancées notables en 2016**

L'année 2016 a vu la concrétisation de nombreux projets RSE.

En ce qui concerne le volet ressources humaines, Al Barid Bank a mis en place un service de santé au niveau du siège, mettant à disposition des collaborateurs les services d'un Médecin du travail. Une formation au secourisme a également été organisée au profit de collaborateurs afin de leur permettre de réagir le plus rapidement et d'effectuer les bons gestes en cas d'urgence vitale. Les collaborateurs ont été invités à participer à une journée pour le don de sang. Cette opération a notamment permis de mettre l'accent sur le manque de sang dont souffrent tous les établissements hospitaliers ainsi que sur l'importance du don pour sauver des vies.

Autre action menée au cours de l'année, la formation « Initiation à la RSE » a été dispensée au profit des animateurs formateurs en vue d'un redéploiement à travers le réseau. Cette formation visait notamment à définir le concept de la RSE, à en identifier les enjeux pour la Banque et ses parties prenantes et, enfin à donner des exemples de bonnes pratiques RSE au quotidien. Les animateurs formateurs ont pu ainsi sensibiliser à leur tour les collaborateurs sur ces différentes thématiques.

Une entreprise engagée socialement, c'est aussi une entreprise qui laisse place à la diversité et qui met tout en œuvre pour accueillir des personnes en situation de handicap. Dans le cadre du plan RSE, une analyse de la situation des collaborateurs handicapés a permis d'initier plusieurs actions. Suite à ce diagnostic, un plan de suivi individualisé a été élaboré par le Médecin du Travail. Un plan de suivi a également été déployé afin d'assurer aux collaborateurs handicapés une meilleure intégration. Pour améliorer l'accessibilité de ses locaux, Al Barid Bank a identifié tous les obstacles et a mis en place des mesures pour y remédier. Une charte prévoit d'ailleurs la réalisation d'aménagements spécifiques dans toutes les nouvelles agences pour mieux accueillir toutes les personnes à mobilité réduite.

À noter que la Banque a en outre participé au Forum « Emploi Handicap Maroc ».

En matière de protection de l'environnement, Al Barid Bank a lancé l'élaboration d'un plan d'action environnemental et de la politique environnementale qui en découle.

Un collaborateur a également été chargé du déploiement du volet environnement au sein de la Direction RSE & Coopération Internationale d'Al Barid Bank. Par ailleurs, la Banque a mis en place un dispositif visant à contrôler et maîtriser ses consommations d'eau et d'électricité.



Dans un souci de transparence et d'éthique commerciale vis-à-vis de ses clients, différents supports ont été diffusés auprès de la clientèle afin de mieux l'informer sur ses droits (droit de rétractation pour le crédit consommation, possibilité de remboursement anticipé, etc.). En outre, les engagements d'Al Barid Bank en faveur du principe de disponibilité et d'exactitude de l'information sont désormais visibles sur son site internet, ainsi que sur l'ensemble de sa documentation commerciale. En parallèle, les valeurs et bonnes pratiques en matière de comportement commercial ont été intégrées à la « Charte de bonne conduite » à destination des collaborateurs.

Consciente de la responsabilité qu'impliquent ses relations avec ses fournisseurs, Al Barid Bank a organisé au profit de son équipe Achats et Moyens Généraux une formation portant sur les principes de la RSE et sur l'achat responsable.



Par ailleurs, différentes mesures en faveur des PME ont été incluses dans le règlement des achats. Le règlement des marchés a ainsi été refondu en incluant l'article 139 stipulant que le maître d'ouvrage est tenu de réserver 20% du montant prévisionnel des marchés qu'il compte lancer au titre de chaque année budgétaire à la PME nationale, sauf si la complexité technologique et la nature des projets programmés ne le permettent pas.

La Banque a en outre réalisé un benchmark concernant la réduction des risques de dépendance réciproque entre donneurs d'ordres et fournisseurs.

Enfin, Al Barid Bank continue d'améliorer ses process et son suivi en vue de gérer encore plus efficacement ses relations avec ses fournisseurs et prestataires.

### Une participation remarquable à la COP22

La COP22 organisée en novembre 2016 à Marrakech a été, selon l'avis de tous, une vraie réussite et a conforté le Maroc dans son rôle de locomotive en matière de développement durable et de lutte contre le changement climatique. Pour rappel la Convention-Cadre des Nations Unies sur les changements climatiques (COP22) avait pour principal enjeu de matérialiser – via des actions concrètes - les décisions fixées par l'Accord de Paris signé un an auparavant, à l'issue de la COP21. Conformément à son engagement social et sociétal, et à sa stratégie environnementale, Al Barid Bank a participé à cet événement majeur au côté du Groupe Barid Al Maghrib. Dans le cadre de cette participation, Al Barid Bank a notamment mis à la disposition des différentes délégations onusiennes une agence au niveau de la zone verte, offrant des prestations de change et de transfert d'argent et dotée de deux Guichets Automatiques Bancaires (GAB). Une autre agence dédiée aux services de courrier a été installée par le Groupe Barid Al Maghrib au sein de la zone bleue.



Al Barid Bank a également co-organisé avec le Groupe Barid Al Maghrib, une conférence animée par Driss Khoudry (animateur de l'émission Dir Labass), en vue de sensibiliser les concitoyens sur les enjeux du Développement Durable.

La Banque a par ailleurs participé à l'atelier « La Finance climat comme levier au développement durable », organisé au Pavillon Maroc par le GPBM (Groupement Professionnel des Banques du Maroc) au cours duquel ont été présentés les six engagements du secteur bancaire marocain pour l'alignement du secteur financier sur les enjeux de développement durable.

AL BARID BANK

البريد بنك  
AL BARID BANK



Groupe Barid Al Maghrib

## FILIALE

Barid Cash

76



AL BARID BANK

FILIALES

## BARID CASH

Un réseau en plein développement

Filiale à 100 % d'Al Barid Bank, Barid Cash a fait son entrée sur le marché du transfert d'argent et des services de paiement en espèces au Maroc en juin 2014.

À travers sa nouvelle filiale, Al Barid Bank a pour ambition de consolider son positionnement en tant qu'acteur financier au service du citoyen marocain, œuvrant au développement de l'inclusion financière dans le Royaume.

### Chiffres clés à fin décembre

- 302 agences dont 159 appartenant au réseau propre et 153 au réseau des partenaires
- 238 collaborateurs
- Total Bilan : 35,4 MDH

La stratégie de Barid Cash s'appuie sur deux axes. Le premier axe consiste à développer un large réseau se caractérisant par une forte capillarité et une large plage horaire d'ouverture (de 8 h à 20 h y compris le samedi).

Le second axe repose sur la diversification des produits offerts au sein des agences Barid Cash en capitalisant sur les synergies avec sa maison-mère, Al Barid Bank.

Le nouveau cadre réglementaire régissant les établissements de paiement a permis d'élargir le champ des activités et d'offrir ainsi de nouvelles opportunités de développement pour Barid Cash.



AL BARID BANK

البريد بنك  
AL BARID BANK



Groupe Barid Al Maghrib

## SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

Fondamentaux financiers

80

## FONDAMENTAUX FINANCIERS

Une embellie en 2016

La structure du PNB se présente de la manière suivante :

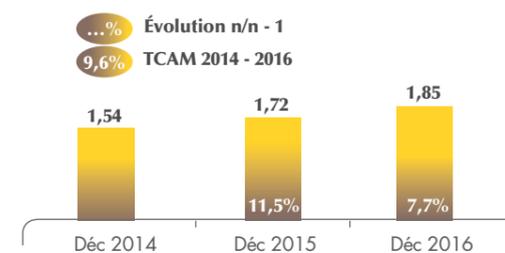
PNB	2016	Part/PNB	2015	Part/PNB	Variations	
					Montant	%
Chiffres en Millions de dirhams						
Produit Net Bancaire	1 849,6	100%	1 717,2	100%	132,4	7,7%
Revenus des Intérêts et Placements Financiers	1 262,5	68,3%	1 114,0	64,9%	148,5	13,3%
Marge sur commissions	573,8	31,0%	598,7	34,9%	-24,9	-4,2%
Résultat sur opérations de change	41,8	2,3%	35,5	2,1%	6,3	17,9%
Autres	-28,5	-1,5%	-30,9	-1,8%	2,4	-7,7%

### PNB

#### Produit Net Bancaire (PNB)

Al Barid Bank a réalisé un produit net bancaire de 1,85 milliards de dirhams à fin décembre 2016 en hausse de 7,7% par rapport à décembre 2015. Cette performance s'explique par la hausse des revenus des intérêts et Placements financiers (+13,3%), ayant bénéficié des conditions favorables du marché.

#### Produit Net Bancaire (en MMDH)



#### Revenus des Intérêts et Placements Financiers

Les revenus des Intérêts et Placements financiers ressortent en hausse de 13,3% tirés par les revenus des opérations de marché (+171,7 MDH) et la contribution des crédits (+49 MDH).

#### Marge sur commissions

La marge sur commissions accusée, à fin décembre 2016, une baisse de 4,2% générée essentiellement par la baisse des transferts.

AL BARID BANK

SYNTHÈSE DES  
RÉSULTATS

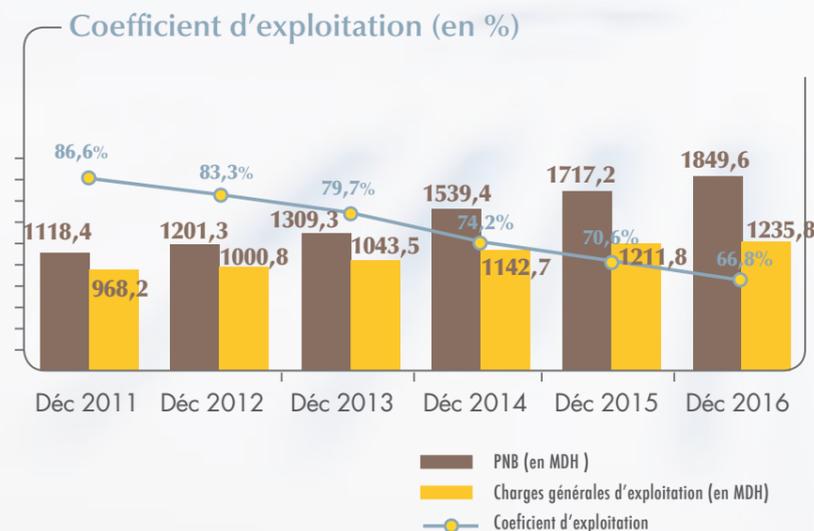
Les charges générales d'exploitation se répartissent principalement selon les composantes suivantes :

Les charges générales d'exploitation de la banque s'élèvent à 1,24 Md DH, soit une augmentation de 2,0 % en glissement annuel.

Chiffres en Millions de dirhams	Réalisé 2016	Réalisé 2015	Variations	
			Montant	%
Charges générales d'exploitation	1 235,8	1 211,8	24,0	2,0%
Charges de personnel	572,3	541,9	30,4	5,6%
Impôts et taxes	51,0	48,7	2,4	4,9%
Charges externes	546,9	562,6	-15,7	-2,8%
Autres charges générales d'exploitation	14,7	10,5	4,2	40,2%
Dot aux amort et prov des immobls	50,9	48,1	2,8	5,8%

#### Coefficient d'exploitation

Le coefficient d'exploitation s'établit à 66,8% à fin décembre 2016, soit une amélioration de 3,8 points par rapport à décembre 2015 et de 19,8 points sur 5 ans.



#### Résultat brut d'exploitation

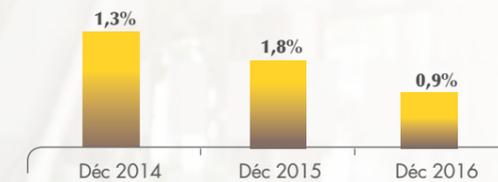
Se situant à 654,4 MDH, le résultat brut d'exploitation a progressé de 19,2 % par rapport à décembre 2015.

#### Dotations aux Provisions

En 2016, le coût du risque est passé de 163,2 MDH à 236,9 MDH. Cette hausse est due à une dotation constituée dans le cadre d'une opération d'assainissement comptable effectuée en 2016.

Le coût du risque de contrepartie a connu une baisse de 63,7 % à fin 2016.

#### Coût du risque (en %)



#### Résultat net

Tenant compte du coût du risque, ABB dégage un résultat net de 140 MDH en 2016.

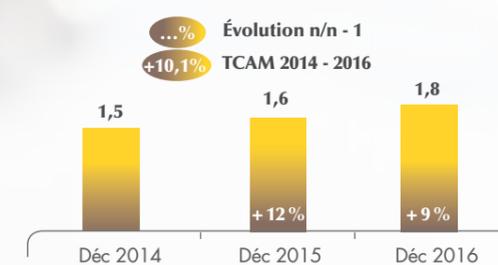
Hors les éléments exceptionnels le résultat net ressortirait en progression de 18,7%.

#### Fonds propres

On constate une hausse de 8,5 % des fonds propres entre 2015 et 2016.

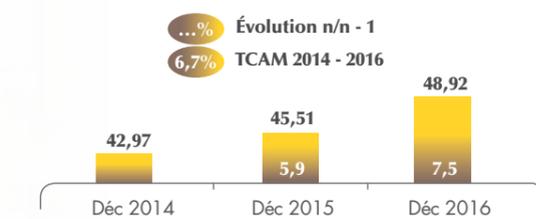
#### Total bilan

#### Fonds propres (en MMDH)



Indicateur de référence pour les établissements de crédit, le total bilan affiche une meilleure progression d'une année à l'autre, soit 7,5 % par rapport à décembre 2015.

#### Total bilan (en MMDH)



#### « Return on Equity » (ROE)

Entre 2016 et 2015, le ROE de la banque a baissé en raison de la baisse du résultat net.

#### « Return on Assets » (ROA)

Conséquence de la baisse du résultat net, Al Barid Bank voit son ROA diminuer de 0,4 % en 2014 à 0,3 % en 2016.

AL BARID BANK

البريد بنك  
AL BARID BANK



Groupe Barid Al Maghrib

## COMPTES DE L'EXERCICE 2016

Etats de Synthèse	86
Attestation des Commissaires aux comptes	92

## Actif

ACTIF (en DH)	déc-16	déc-15
Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	2 443 183 959	1 764 396 555
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	26 529 008 466	25 111 313 794
A vue	931 972 278	909 209 349
A terme	25 597 036 187	24 202 104 445
Créances sur la clientèle	3 775 550 635	5 032 370 057
Crédits de trésorerie et à la consommation	1 121 739 026	1 157 821 700
Crédits à l'équipement	0	0
Crédits immobiliers	1 859 729 339	1 413 763 695
Autres crédits	794 082 270	2 460 784 662
Créances acquises par affacturage	0	0
Titres de transaction et de placement	12 023 156 995	10 225 398 275
Bons du Trésor et valeurs assimilées	6 377 791 739	5 374 904 855
Autres titres de créance	4 070 053 631	4 320 175 225
Titres de propriété	1 575 311 625	530 318 195
Autres actifs	1 647 089 270	1 582 958 875
Titres d'investissement	1 664 482 921	979 458 208
Bons du Trésor et valeurs assimilées	1 405 547 128	720 497 934
Autres titres de créance	258 935 792	258 960 274
Titres de participation et emplois assimilés	20 058 300	20 058 300
Créances subordonnées	0	0
Immobilisations données en crédit-bail et en location	0	0
Immobilisations incorporelles	557 814 327	554 675 844
Immobilisations corporelles	253 660 193	240 900 867
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>48 914 005 066</b>	<b>45 511 530 776</b>

## Passif

PASSIF (en DH)	déc-16	déc-15
	-	-
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	550 190 158	709 110 290
A vue	187 013 954	101 741 291
A terme	363 176 204	607 368 999
Dépôts de la clientèle	45 058 028 237	41 576 678 062
Comptes à vue créditeurs	16 210 856 136	14 288 656 636
Comptes d'épargne	26 359 148 039	24 566 404 919
Dépôts à terme	2 017 989 770	2 567 771 913
Autres comptes créditeurs	470 034 291	153 844 593
Titres de créance émis	0	0
Titres de créance négociables	0	0
Emprunts obligataires	0	0
Autres titres de créance émis	0	0
Autres passifs	773 309 136	1 037 036 000
Provisions pour risques et charges	448 683 276	244 756 401
Provisions réglementées	0	0
Subventions, fonds publics affectés et fonds spéciaux de garantie	0	0
Dettes subordonnées	302 599 115	302 630 000
Ecart de réévaluation	0	0
Réserves et primes liées au capital	33 227 426	24 623 577
Capital	976 771 500	976 771 500
Actionnaires. Capital non versé (-)	0	0
Report à nouveau (+/-)	631 321 097	467 847 962
Résultats nets en instance d'affectation (+/-)	0	0
Résultat net de l'exercice (+/-)	139 875 120	172 076 984
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>48 914 005 066</b>	<b>45 511 530 776</b>

## HORS BILAN

HORS BILAN (EN DH)	31/12/16	31/12/15
<b>ENGAGEMENTS DONNÉS</b>	<b>166 904 184</b>	<b>137 260 592</b>
Engagements de financement donnés en faveur d'établissements de crédit et assimilés	-	-
Engagements de financement donnés en faveur de la clientèle	166 904 184	137 260 592
Engagements de garantie d'ordre d'établissements de crédit et assimilés	-	-
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	-	-
Titres achetés à réméré	-	-
Autres titres à livrer	-	-
<b>ENGAGEMENTS REÇUS</b>	<b>27 592 387</b>	<b>18 846 549</b>
Engagements de financement reçus d'établissements de crédit et assimilés	-	-
Engagements de garantie reçus d'établissements de crédit et assimilés	27 592 387	18 846 549
Engagements de garantie reçus de l'Etat et d'organismes de garantie divers	-	-
Titres vendus à réméré	-	-
Autres titres à recevoir	-	-

## COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES

COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES (EN DH)	31/12/16	31/12/15
<b>PRODUITS D'EXPLOITATION BANCAIRE</b>	<b>2 500 173 716</b>	<b>2 318 801 129</b>
Intérêts et produits assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	617 324 320	627 569 012
Intérêts et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	176 072 540	127 214 635
Intérêts et produits assimilés sur titres de créance	428 104 892	503 777 339
Produits sur titres de propriété	-	-
Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-
Commissions sur prestations de service	607 194 810	626 073 752
Autres produits bancaires	671 477 153	434 166 391
<b>CHARGES D'EXPLOITATION BANCAIRE</b>	<b>650 538 512</b>	<b>601 632 403</b>
Intérêts et charges assimilées sur opérations avec les établissements de crédit	31 451 115	31 997 483
Intérêts et charges assimilées sur opérations avec la clientèle	467 851 574	481 208 969
Intérêts et charges assimilées sur titres de créance émis	-	-
Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-
Autres charges bancaires	151 235 823	88 425 950

COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES (EN DH )	31/12/16	31/12/15
<b>PRODUIT NET BANCAIRE</b>	<b>1 849 635 203</b>	<b>1 717 168 727</b>
Produits d'exploitation non bancaire	40 662 174	43 860 684
Charges d'exploitation non bancaire	29 112	150 533
<b>CHARGES GENERALES D'EXPLOITATION</b>	<b>1 235 821 318</b>	<b>1 211 787 123</b>
Charges de personnel	572 282 694	541 925 635
Impôts et taxes	51 029 562	48 653 633
Charges externes	546 942 861	562 648 029
Autres charges générales d'exploitation	14 709 871	10 493 120
Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	50 856 330	48 066 707
<b>DOTATIONS AUX PROVISIONS ET PERTES SUR CREANCES IRRECOURVABLES</b>	<b>431 207 605</b>	<b>201 468 659</b>
Dotations aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	60 145 169	107 681 094
Pertes sur créances irrécouvrables	27 263 761	30 329
Autres dotations aux provisions	343 798 675	93 757 236
<b>REPRISES DE PROVISIONS ET RECUPERATIONS SUR CREANCES AMORTIES</b>	<b>194 252 011</b>	<b>38 208 029</b>
Reprises de provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	54 380 210	16 704 146
Récupérations sur créances amorties	-	-
Autres reprises de provisions	139 871 800	21 503 883
<b>RESULTAT COURANT</b>	<b>417 491 352</b>	<b>385 831 125</b>
Produits non Courant	2 083 699	1 600 452
Charges non Courantes	48 380 720	59 554 372
<b>RESULTAT AVANT IMPOTS</b>	<b>371 194 931</b>	<b>327 877 204</b>
Impôts sur les résultats	231 319 811	155 800 220
<b>RESULTAT NET DE L'EXERCICE</b>	<b>139 875 120</b>	<b>172 076 984</b>

## ÉTAT DES SOLDES ET DE GESTION

I - TABLEAU DE FORMATION DES RESULTATS (EN DH)	31/12/ 16	31/12/15
+ Intérêts et produits assimilés	1 221 501 753	1 258 560 986
- Intérêts et charges assimilées	499 302 689	513 206 452
<b>MARGE D'INTERET</b>	<b>722 199 064</b>	<b>745 354 534</b>
+ Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-
- Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location	-	-
Résultat des opérations de crédit-bail et de location	-	-
+ Commissions perçues	607 194 810	626 073 7524
- Commissions servies	33 371 674	27 392 398
Marge sur commissions	573 823 136	598 681 354
+ Résultat des opérations sur titres de transaction	161 001 759	131 781 472
+ Résultat des opérations sur titres de placement	379 314 108	236 789 014
+ Résultat des opérations de change	41 806 281	35 463 966
+ Résultat des opérations sur produits dérivés	-	-
Résultat des opérations de marché	582.122.148	404.034.453
+ Divers autres produits bancaires	2 231 556	165 769
- Diverses autres charges bancaires	30 740 700	31 067 383
<b>PRODUIT NET BANCAIRE</b>	<b>1849 635 203</b>	<b>1 717 168 726</b>
+ Résultat des opérations sur immobilisations financière	-	-
+ Autres produits d'exploitation non bancaire	40 662 174	43 860 684
- Autres charges d'exploitation non bancaire	29 112	150 533
- Charges générales d'exploitation	1 235 821 318	1 211 787 123
<b>RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>654 446 946</b>	<b>549 091 755</b>
+ Dotations nettes des reprises aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	- 33 028 720	- 91 007 278
+ Autres dotations nettes de reprises aux provisions	- 203 926 875	- 72 253 353
<b>RESULTAT COURANT</b>	<b>417.491.352</b>	<b>385 831 125</b>
<b>RESULTAT NON COURANT</b>	<b>- 46 296 421</b>	<b>- 57 953 920</b>
- Impôts sur les résultats	231 319 811	155 800 220
<b>RESULTAT NET DE L'EXERCICE</b>	<b>139 875 120</b>	<b>172 076 984</b>

II - CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT (EN DH)	31/12/ 16	31/12/15
<b>+ RESULTAT NET DE L'EXERCICE</b>	<b>139.875.120</b>	<b>172.076.984</b>
+ Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	50 856 330	48 066 707
+ Dotations aux provisions pour dépréciation des immobilisations financières	-	-
+ Dotations aux provisions pour risques généraux	54 500 000	50 000 000
+ Dotations aux provisions réglementées	-	-
+ Dotations non courantes	103 300 000	-
- Reprises de provisions	-	-
- Plus-values de cession des immobilisations incorporelles et corporelles	-	-
+ Moins-values de cession des immobilisations incorporelles et corporelles	29 112	150 533
- Plus-values de cession des immobilisations financières	-	-
+ Moins-values de cession des immobilisations financières	-	-
- Reprises de subventions d'investissement reçues	199 530	6 093 543
<b>+ CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT</b>	<b>141 761 032</b>	<b>264 200 681</b>
- Bénéfices distribués	-	-
<b>+ AUTOFINANCEMENT</b>	<b>141 761 033</b>	<b>264 200 681</b>



11, Avenue Bir Kacem  
Souissi, Rabat  
Maroc

**Deloitte.**

288, Boulevard Zerktouni,  
Casablanca  
Maroc

**AL BARID BANK S.A**

**ATTESTATION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES  
PERIODE DU 1<sup>er</sup> JANVIER AU 31 DECEMBRE 2016**

En exécution de la mission prévue aux articles 73 et 100 du Dahir n°1-14-193 du 24 décembre 2014 portant promulgation de la loi n°103-12, nous avons procédé à un examen limité des états de synthèse ci-joints de la société Al Barid Bank comprenant le bilan, le compte de produits et charges, l'état des soldes de gestion, le tableau des flux de trésorerie et l'état des informations complémentaires (ETIC) relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2016. Ces états de synthèse qui font ressortir un montant de capitaux propres et assimilés totalisant KMAD 2 083 794, dont un bénéfice net de KMAD 139 875, relèvent de la responsabilité des organes de gestion de la société.

Nous avons effectué notre mission selon les normes de la profession au Maroc relatives aux missions d'examen limité. Ces normes requièrent que l'examen limité soit planifié et réalisé en vue d'obtenir une assurance modérée que les états de synthèse ne comportent pas d'anomalie significative. Un examen limité comporte essentiellement des entretiens avec le personnel de la société et des vérifications analytiques appliquées aux données financières ; il fournit donc un niveau d'assurance moins élevé qu'un audit. Nous n'avons pas effectué un audit et, en conséquence, nous n'exprimons donc pas d'opinion d'audit.

Sur la base de notre examen limité, nous n'avons pas relevé de faits qui nous laissent penser que les états de synthèse, ci-joints, ne donnent pas une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société Al Barid Bank arrêtés au 31 décembre 2016, conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus, nous vous informons que dans notre rapport d'audit au titre de l'exercice 2015, nous avons formulé la réserve suivante : « L'actif et le passif comprennent, au 31 décembre 2015, des comptes non analysés ou présentant des suspens ou des écarts non apurés. La Banque a lancé un chantier comptable visant notamment l'analyse des comptes et l'apurement des écarts et des suspens. Des progrès importants ont été enregistrés courant 2015 au niveau de ce chantier qui se poursuit à la date du présent rapport. ».

Au cours de l'exercice 2016, la banque a procédé dans le cadre de la mise en œuvre du chantier comptable cité ci-dessus, à la constatation au niveau de ses comptes d'écritures de régularisation et à la couverture des risques résiduels par des provisions pour risques et charges. En conséquence, cette réserve est levée au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2016.

Casablanca, le 30 mars 2017

**Les Commissaires aux Comptes**

**KPMG**

**Jamal SAAD EL IDRISI**  
Associé

**Deloitte Audit**

**Fawzi BRITEL**  
Associé



البريد بنك  
AL BARID BANK



Groupe Barid Al Maghrib

[www.albaridbank.ma](http://www.albaridbank.ma)

798 Boulevard Ghandi (Angle Brahim Roudani)  
20 380 Casablanca - Maroc