

↗ ↘

Wafasalaf

↗

RAPPORT

ANNUEL 2015

↗



وفاسلاف
Wafasalaf
ديمامعك





WAFASALAF,
UNE ENTREPRISE COMMERÇANTE,
INNOVANTE ET SOCIALEMENT
RESPONSABLE AU SERVICE
DE SES PARTIES PRENANTES



Capitalisant sur plus de 25 ans d'expertise au service de ses clients et partenaires, Wafasalaf poursuit son ambition de maintenir durablement sa position de faiseur de marché et d'acteur socialement engagé, fortement impliqué dans la dynamisation de l'économie du pays.

Grâce à la richesse de son Capital Humain et à son actionnariat de référence, Wafasalaf réaffirme son engagement de contribution au développement socio-économique national, de soutien au mieux vivre des ménages et de structuration du cadre réglementaire.

Wafasalaf Dima Maak

1,5 Million 
DE MÉNAGES
SERVIS

27,3 Milliards 
D'ENCOURS
PORTÉS ET GÉRÉS


2500 Heures
D'ENCADREMENT


1 Equipement
sur 3
FINANCÉ À CRÉDIT


140 conseillers
BÉNÉVOLES

1 Véhicule 
sur 5
FINANCÉ À CRÉDIT


3820 dossiers
FINANCÉS
PROVENANT
D'INTERNET


100.000 fans
SUR FACEBOOK

RSE

SOCIO ÉCONOMIQUE

DIGITAL



MOT DE LA PRÉSIDENTE DU DIRECTOIRE

2015, L'ANNÉE DE TOUS LES DYNAMISMES !

En 2014, nous avons célébré notre 25^{ème} anniversaire et engagé l'entreprise dans des voies nouvelles : la dynamisation de la vocation RSE, l'activité recouvrement sous la marque Recouvcom, le développement du digital et l'annonce publique d'engagements envers nos clients et nos partenaires. En 2015, nous avons consolidé et amplifié ces orientations par l'élaboration du Plan à Moyen Terme 2020 [PMT 2020]. Fruit d'une démarche collective et 100% interne, ce plan intitulé « Brain For Best » est la réponse de Wafasalaf à l'évolution de son environnement.

TROIS AXES DE TRANSFORMATION POUR L'ENTREPRISE

Mettre le digital au cœur de nos processus

Une logique et des actions engagées en 2015 que nous allons poursuivre pour faire du digital un levier d'amélioration de la valeur et de l'expérience client, et ce, par le développement des outils et processus qui vont nous permettre d'accompagner nos clients au plus près de leurs nouvelles pratiques de consommation : réseaux sociaux, e-commerce, site web, applications mobiles...

Repenser nos modèles

En parallèle, nous avons lancé un autre projet ambitieux qui consiste à repenser nos modèles de distribution et d'acceptation et à les adapter à notre environnement et aux évolutions socio-économiques et réglementaires. L'enjeu est d'acquiescer plus d'agilité dans notre organisation et nos comportements, afin d'accélérer le rythme de croissance de nos activités gérées et portées.

Diversifier nos activités et conquérir de nouveaux territoires

Par leur agilité intellectuelle et leur capacité à se remettre en question, Wafasalaf et ses équipes se mettent en situation d'offrir leurs services à des populations qui, aujourd'hui encore, n'ont que peu ou pas accès au crédit à la consommation.

L'objectif est de pérenniser le leadership de Wafasalaf sur ses marchés et de renforcer plus encore les qualités qui font que ses offres sont les plus appréciées.

UN ENGAGEMENT DE TOUS DANS LA RSE

La politique RSE de Wafasalaf mobilise toutes les forces de l'entreprise. Qu'il s'agisse du volet social en direction des jeunes (soutien scolaire, mentoring, bourses d'étude) ou de la gouvernance avec des pratiques en parfaite cohérence avec les attentes de nos actionnaires Attijariwafa Bank et Crédit Agricole



“ L’humain est bien le moteur de notre développement et le carburant de nos succès ! ”

Consumer Finance (CACF) qui nous distinguent et nous positionnent comme source d'impulsion et de progrès pour l'ensemble de notre profession.

L'obtention du label RSE de la CGEM, la reconnaissance de notre engagement pour la diversité, la prise en compte des intérêts de l'ensemble des parties prenantes... figurent au rang des succès déjà engrangés.

LE CAPITAL HUMAIN, PILIER DE DÉVELOPPEMENT

Le développement du capital humain est depuis toujours au cœur de notre stratégie comme pilier de notre développement. Nous n'avons de cesse de le renforcer, de le valoriser, de le développer par une politique et des pratiques RH ambitieuses et innovantes. Co-création, accès à des formations, opportunités d'évolution, développement de l'employabilité... nous oeuvrons au quotidien pour que le progrès social constitue un élément tangible de la vie professionnelle dans l'entreprise. L'humain est bien le moteur de notre développement et le carburant de nos succès !

Ce panorama reflète l'ambition de Wafasalaf, porteur d'un discours responsable et de multiples actions concrétisant ses engagements et rendues possibles par la mobilisation de toute l'entreprise, à tous les niveaux.

C'est en s'appuyant sur la motivation sans faille des équipes, sur leur adhésion à des valeurs fortes, que Wafasalaf apporte et apportera sa contribution au développement de l'économie marocaine dans un cadre de progrès social, sociétal et environnemental partagé.

Laïla MAMOU
Présidente du Directoire

GOUVERNANCE





LES INSTANCES DE GOUVERNANCE

Une structure de gouvernance efficace est le socle nécessaire au bon fonctionnement de toute entreprise et prend toute son importance dans le cas des institutions financières, en raison de la responsabilité économique et sociale portée par celles-ci.

Wafasalaf, étant une Société Anonyme à Directoire et à Conseil de Surveillance, est renforcée par une gouvernance d'entreprise composée de comités spécialisés émanant du Conseil de Surveillance, notamment le comité des nominations et des rémunérations et le comité d'audit et des risques.

Par ailleurs, pour le pilotage de sa stratégie, un comité consultatif est mis en place.

Pour le pilotage opérationnel, plusieurs comités dédiés sont déployés avec une charte de gouvernance fixant les missions, les membres et la périodicité.

CONSEIL DE SURVEILLANCE

En tant qu'organe d'administration de Wafasalaf, le Conseil de Surveillance assure le contrôle permanent de la gestion de la société par le directoire.

Il valide les grandes orientations stratégiques et la politique globale des risques. Il opère les vérifications et les contrôles qu'il juge opportuns.

Le Conseil de Surveillance vérifie et contrôle les comptes annuels et le rapport de gestion.



GOUVERNANCE

LE CONSEIL DE SURVEILLANCE COMPTE 9 MEMBRES NON EXÉCUTIFS

Boubker JAÏ	Président
Attijariwafa bank	Représentée par Mohamed EL KETTANI Membre
Omar BOUNJOU	Membre
Ismail DOURI	Membre
Mohamed EL KETTANI	Membre
Crédit Agricole Consumer Finance	Représentée par Pierre ADAM - Membre
Philippe DURAND	Membre
Jacques FENWICK	Membre
Claude GRANDFILS	Membre



PARCOURS PROFESSIONNEL DES MEMBRES DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

Boubker JAI



Boubker JAI est ingénieur et docteur ingénieur de l'Ecole Centrale de Paris. Il a démarré son activité professionnelle en 1981 à Paris, en tant qu'ingénieur dans une société de services informatiques.

En 1984, il intègre la Banque Commerciale du Maroc en tant que Chargé de Mission auprès du Président Directeur Général. Après plusieurs fonctions de hautes responsabilités au sein de la BCM, devenue Attijariwafa bank, il est nommé en 2003 Directeur Général.

Boubker JAI dirige aujourd'hui le Pôle Banque de Financement et d'Investissements des Marchés et des Filiales du groupe. Il est Président de Conseils d'Administration, de Conseils de Surveillance et Administrateur des filiales du groupe Attijariwafa bank au Maroc et à l'étranger.

Mohamed EL KETTANI

Diplômé ingénieur de l'ENSTA-Paris, Mohamed EL KETTANI entame sa carrière bancaire en 1984 en intégrant la Banque Commerciale du Maroc "BCM".

Il a exercé différentes responsabilités dans les différents métiers de la banque avant de diriger en 2004 le programme de fusion et de rapprochement entre BCM et Wafabank donnant naissance au Groupe Attijariwafa bank.

En 2007, Mohamed EL KETTANI est nommé Président Directeur Général du Groupe Attijariwafa bank qui opère actuellement dans 24 pays, dont 13 pays en Afrique pour un total de 3 534 agences et 17 223 collaborateurs.

Mohamed EL KETTANI, est également Vice-président délégué du Groupement Professionnel des Banques du Maroc et Administrateur de plusieurs sociétés.

Omar BOUNJOU

Ingénieur des Ponts et Chaussées (ENPC Paris), diplômé de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales (Paris) et Docteur en Économie de l'Université Paris I Panthéon Sorbonne, Omar BOUNJOU rejoint le Groupe Wafabank en 1988 au sein duquel il exerce plusieurs fonctions de hautes responsabilités.

Nommé Directeur Général de Wafasalaf de 1988 à 1993 puis Directeur Général de Wafa Immobilier de 1993 à 1997, Omar BOUNJOU occupe, de 1997 à 2004 plusieurs postes de direction avant d'être nommé, depuis 2004, au poste de Directeur Général du Groupe Attijariwafa bank.

Aujourd'hui, il est également membre de plusieurs Conseils d'Administration du Groupe et membre du Conseil d'Administration de l'EFMA (European Financial Management Association – Paris).

Ismail DOURI

Ingénieur de l'Ecole Polytechnique (Paris) et de l'Ecole Nationale Supérieure des Télécommunications (Paris), Ismail DOURI est aussi titulaire d'un MBA de Harvard Business School.

Après plusieurs fonctions de hautes responsabilités au Maroc et à l'étranger, il rejoint en 2004 le groupe Attijariwafa bank en tant que Responsable de la Stratégie et du Développement avant d'être promu Directeur Général Adjoint en 2005. En 2008, il est nommé Directeur Général par le Conseil d'Administration.

Ismail DOURI dirige aujourd'hui le Pôle Finance, Technologies et opérations. Il est Administrateur de la plupart des filiales d'Attijariwafa bank au Maroc et à l'étranger.

Pierre ADAM

Titulaire d'une Maîtrise de Sciences Economiques de l'université de Paris X Nanterre, Pierre ADAM a occupé à Sofinco, devenue en 2010 CACF, différents postes de responsabilités.

En 2005, il est nommé Directeur du Développement Commercial et Membre du Directoire de Wafasalaf, filiale du groupe au Maroc.

De 2009 à 2012, Pierre ADAM rejoint la Chine pour mettre en place et développer une société de financement automobile en joint-venture avec un constructeur chinois. De retour au siège en 2012, il prend en charge la Direction des Partenariats Bancaires.

Depuis novembre 2014, il a en charge la Direction des Filiales & Participations de CACF et fait partie du comité exécutif du Groupe. Actuellement, Pierre ADAM assure la Présidence de différents Conseils d'Administration de certaines filiales du groupe CACF.

Philippe DURAND

Titulaire du Cycle d'Etudes Supérieures des Affaires (HEC) en management des activités bancaires, Philippe DURAND a démarré sa carrière au sein du Crédit Lyonnais avant de rejoindre en 2005 la banque BFC-AG en tant que Directeur Administratif et Financier.

En Septembre 2008 Philippe DURAND prend la responsabilité des projets finance de la Banque de Proximité à l'international de Crédit Agricole SA puis rejoint en juin 2010, le groupe CACF en tant que Directeur Général Adjoint en charge de la finance, système d'information et logistique-achats.

Actuellement, Philippe DURAND est Directeur Crédit Groupe au sein de CA Consumer Finance Groupe.

Jacques FENWICK

Diplômé de l'IUP Banque Finance de Nantes et d'un BA of European Economics du Middlesex University, ainsi que d'un DESS Banque Finance Internationale, Jacques FENWICK a intégré Crédit Lyonnais Leasing International en 1993.

Il a ensuite rejoint la Banque Entreprises de LCL, le Crédit Agricole SA en 2001 puis le Groupe EFL en 2008 en tant que Directeur Général Adjoint et Directeur Général intérimaire en 2013.

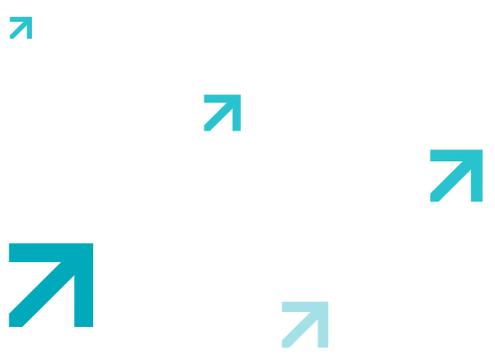
En novembre 2015, il est nommé Responsable Pays à la Direction des Filiales et des Participations de Crédit Agricole Consumer Finance. Il est également membre non exécutif du Conseil de Surveillance de Wafasalaf, du Conseil d'Administration de Credicom en Grèce et Président de l'Assemblée Générale de Credibom au Portugal.

Claude GRANDFILS

Titulaire d'un diplôme d'actuaire de l'ENSAE, Claude GRANDFILS a démarré sa carrière à Cyril Finance Gestion avant de rejoindre la MAAF Assurance en tant que chargé d'études à la direction financière. En 1994, il intègre le groupe DEXIA en tant qu'Adjoint au Risk Manager puis le groupe Crédit Agricole SA, de 2000 à 2008, où il a occupé plusieurs fonctions.

En décembre 2009, Claude GRANDFILS est nommé Directeur Financier du Groupe CACF et membre de son comité exécutif où il encadre plus de 130 collaborateurs.





COMITÉ DES NOMINATIONS ET DES RÉMUNÉRATIONS

Le comité des nominations et des rémunérations est chargé d'assister le Conseil de Surveillance dans le processus de nomination et de renouvellement de ses membres et de ceux de l'organe de direction. Il assiste le Conseil de Surveillance dans la conception et le suivi du bon fonctionnement du système de rémunération, notamment celle des membres du Conseil de Surveillance, des membres des comités spécialisés et des principaux dirigeants effectifs.

Boubker JAI	Président
Pierre ADAM	Membre
Omar BOUNJOU	Membre

COMITÉ D'AUDIT ET DES RISQUES

Le comité d'audit et des risques est chargé d'assister le Conseil de Surveillance dans l'évaluation de la qualité et de la cohérence du dispositif de contrôle interne et externe ainsi qu'en matière de stratégie et de gestion des risques.

Omar BOUNJOU	Président
Ismail EL FILALI	Membre
Jacques FENWICK	Membre
Philippe DURAND	Membre

GOUVERNANCE

LE DIRECTOIRE

Le Directoire est l'organe chargé de la gestion courante des activités de Wafasalaf. Il assure le pilotage effectif de la réalisation des orientations stratégiques fixées par le Conseil de Surveillance.

Laila MAMOU	Présidente
Khalid AIT BENYAHYA	Membre du Directoire
Driss FEDOUL	Membre du Directoire



(de gauche à droite)

LE COMITÉ EXÉCUTIF

Le Comité Exécutif est chargé de veiller à la mise en œuvre des orientations stratégiques ainsi que leur bonne application par les différentes lignes de métier. Il examine la performance opérationnelle et arbitre l'allocation des moyens et des ressources.

Laila MAMOU	Présidente du Directoire
Khalid AIT BENYAHYA	Stratégie et marketing (Membre du Directoire)
Driss FEDOUL	Crédit (Membre du Directoire)
Khalid BOUKANTAR	Risques et Conformité
Fayçal EL ABASSI	Commerce
Nadia MGOUNI IDRISSE	Capital Humain
Omar MOUSSI	Opérations, Systèmes d'Information, Organisation et Flux
Lamia RAFAI	Partenariats Institutionnels
Sahar TAZI	Finances et Supports



(de gauche à droite)



COMITÉ DES DIRECTEURS

Le Comité des Directeurs est chargé de la gestion opérationnelle des activités de l'entreprise.

En plus des membres du comité exécutif y figurent les directeurs des entités opérationnelles :

Chadia ABABOU	Directeur Général de la filiale Thémis Courtage
Touria ABDOU	Développement Commercial
Ilham BERRADA	Audit et Inspection
Khalid CHERKAOUI	Traitement et Développement
Amine EL KASSY	Traitement du Risque
Youssef EL MALKI	Systemes d'Information
Farouk MIAL	Finances et Administratif
Anas SQALLI	Réseau Commercial



(de gauche à droite)

VISION ET STRATÉGIE



Yasser ABDELLAOUI
Responsable Études et Intégration IT

“ Dans un monde de plus en plus digitalisé, l'adaptation de notre offre aux nouveaux besoins de notre marché passe par la révision de nos process projet, de notre architecture informatique et de notre mind-set : le mot d'ordre, c'est l'Agilité ”

Engagés, nous restons attentifs aux intérêts de nos parties prenantes et à leur écoute dans le cadre de l'exercice de nos activités, conformément à notre ambition d'entreprise socialement responsable. Nous veillons par exemple au strict respect du niveau d'endettement de nos clients afin de préserver leur bien être.

Vis-à-vis de nos actionnaires, nous continuons de consolider le dispositif de maîtrise des risques qui est un des éléments déterminants de notre rentabilité.

S'agissant de nos équipes, tout est mis en action pour accroître leurs compétences, leur motivation et leur employabilité. Nous restons également très investis et engagés auprès des communautés qui nous entourent.

Leader dans les différents compartiments de marché où nous opérons, nous sommes des spécialistes reconnus par l'innovation et la maîtrise des process métier. Cette expertise, accumulée sur plus de 25 années, nous avons choisi d'en faire un puissant levier de développement auprès de partenaires institutionnels, dans un contexte marqué par une concurrence de plus en plus forte.

L'objectif de cette stratégie de diversification vise à renforcer le positionnement de Wafasalaf au cœur du marché bancaire et auprès des grands distributeurs.

Parallèlement à cette stratégie de diversification et pour rester compétitifs, nous sommes engagés dans un programme d'amélioration de notre efficacité opérationnelle à travers l'optimisation de nos processus et de nos charges. La digitalisation entamée nous permet de dématérialiser au fur et à mesure nos process et de gagner en synergie. Dans cet objectif, et aussi pour être au plus près des attentes de nos clients et en phase avec les nouvelles habitudes des

consommateurs, nous avons misé sur une stratégie de différenciation fondée sur une présence digitale accrue et une politique d'engagements partagée avec l'ensemble des parties prenantes.

Nos équipes, reconnues pour leur dynamisme et leur expertise, leur engagement sociétal et leur capacité à se remettre en question et à innover, sont notre premier capital. Nous sommes attentifs à leur offrir un cadre évolutif alliant toutes les conditions d'épanouissement, en multipliant les espaces d'échange et de développement personnel.

A travers nos métiers, nous contribuons au mieux vivre des ménages en finançant leurs projets et ce dans les meilleures conditions de réactivité, de transparence et de conseil.

Notre volonté est de continuer à rendre le crédit accessible à tous, toujours dans un esprit de bienveillance.



CHIFFRES CLÉS

PRODUCTION
GLOBALE DE
11,6
MILLIARDS DE DH

Bonne performance commerciale **(+7,3%)** dans un contexte marché très concurrentiel, marquée essentiellement par la dynamisation de l'activité automobile.

ENCOURS
GLOBAL DE
27,4
MILLIARDS DE DH

Renforcement des encours et confirmation de la position de leader **(+4,4%)** grâce au développement commercial, au dynamisme continu des activités de Gestion pour compte et une proximité accrue avec nos clients et partenaires.

RÉSULTAT NET
CONSOLIDÉ DE
350
MILLIONS DE DH (+0,5%)

- Dans un contexte de marché tendu, un léger retrait du Produit Net Bancaire **(-1,5%)**.
- Baisse des dotations nettes **(-12,8%)** se traduisant par une performance au niveau du coût du risque de 31 points de base, réalisée grâce à une politique saine d'octroi de crédit et un processus de recouvrement efficient.

FAITS MARQUANTS

Nouveaux territoires :

Wafasalaf partenaire et sponsor de la 1^{ère} édition du Salon Auto Occasion. Une démarche visant à mieux structurer un marché à fort potentiel.



MARS



MAI

AVRIL



Leadership Féminin :

Lancement de la 1^{ère} édition du cycle de conférences sous le thème « Leadership Féminin » donnant la parole à des personnalités féminines connues et reconnues pour leurs parcours personnels et professionnels à la fois atypiques et brillants...

Wafasalaf... Entreprise sans tabac :

Wafasalaf obtient le label Argent « Entreprise sans Tabac » décerné par la Fondation Lalla Salma pour le traitement et la prévention des cancers. Cette consécration vient conforter notre politique sociale visant le mieux vivre des Collabor'Acteurs.

Crédibilisation de notre politique d'engagement :

Mise en place d'un dispositif de mesure de la satisfaction client suivi d'une communication Grand Public de crédibilisation des engagements annoncés. Taux de satisfaction de 87% pour la réactivité, 88% pour le conseil et 92% pour la transparence.

Entreprise Citoyenne :

Wafasalaf primée « Entreprise Citoyenne » de l'année 2015, trophée conjointement décerné par la CGEM et le Rotary Club Casablanca.



JUILLET



DÉCEMBRE

JUIN



OCTOBRE



Plan de Continuité d'Activité :

Mobilisation de près de 100 Collabor'Acteurs du siège et du réseau pour la mise en place du Plan de Continuité d'Activité de Wafasalaf dans le but d'anticiper d'éventuelles situations de crise.

Naming :

Partenariat conclu entre Wafasalaf et Casa Transport pour la promotion de la mobilité urbaine à travers le naming de la station de tramway « les Hôpitaux » devenue « Wafasalaf ».

Ford Salaf :

Création de la marque « Ford Salaf » issue du partenariat entre Wafasalaf et FORD pour le financement des véhicules de la marque.





ACTIVITÉS



WAFASALAF, UN LEADER AU SERVICE DE L'ÉCONOMIE NATIONALE

Wafasalaf aborde l'avenir fort de l'engagement de ses équipes et de leur capacité à innover pour satisfaire durablement leurs clients et partenaires.

Avec un encours de 27,3 milliards de dirhams, soit l'équivalent de près de 2,7% du PIB national, Wafasalaf contribue fortement à la dynamique économique du pays, à l'amélioration du mieux vivre des ménages et au développement durable de ses partenaires institutionnels et distributeurs.

Durant plus de 25 ans, le leader du crédit à la consommation a soutenu les activités de production et de distribution de plusieurs secteurs, principalement l'automobile et l'équipement ménager, à travers un réseau de plus de 1 500 points de vente répartis dans tout le pays. Ce maillage de proximité a permis de servir plus d'1,5 million de ménages en crédits adaptés et innovants et d'assurer la création de 2 000 emplois directs et indirects.

A horizon 2017, Wafasalaf a pour ambition de soutenir la consommation des ménages par le

financement de 500.000 projets, de consolider le développement de ses partenaires dans la distribution moderne et d'être une plate forme de développement solide pour ses partenaires institutionnels désireux de sous-traiter partiellement ou totalement leurs processus de crédit à la consommation.

En effet, le processus de diversification engagé depuis quelques années avec de grandes enseignes des télécommunications, de la distribution, de la banque et de l'immobilier, lui permet de rayonner au-delà de son propre portefeuille dans deux métiers essentiels : la gestion pour compte (providing) et le recouvrement, incluant la gestion du contentieux.

Confiante en l'avenir, Wafasalaf s'inscrit dans la vision d'un Maroc meilleur, jeune et dynamique. Au quotidien, cela se traduit par la prise en compte des intérêts de l'ensemble de ses parties prenantes, consciente que la pérennité de ses activités et de ses performances dépendent de son ancrage responsable au niveau des trois volets de la RSE : économique, social et environnemental.



WAFASALAF RÉITÈRE « DIMA MAAK » À SES CLIENTS ET PARTENAIRES

S'engager dans un crédit est une décision importante. Depuis plus de 25 ans, Wafasalaf a veillé à rendre cette décision plus accessible à une population diversifiée et élargie.

En effet, depuis 1988, Wafasalaf sert des consommateurs aux divers profils et s'adapte à leurs spécificités : salariés, ouvriers, fonctionnaires, artisans, commerçants, professions libérales et retraités.

L'innovation étant au cœur de son ADN, le leader du crédit à la consommation n'a cessé de lancer de nouvelles offres (équipement de la maison, ameublement, rénovation d'habitat, financement de voitures ou de motos, financement de l'avance pour l'acquisition d'un logement, financement de voyages, des études...) et d'introduire des mesures d'accompagnement pour plus de transparence et d'adaptabilité aux évolutions des situations.

Au delà de la réactivité et de la proximité qui sont deux fondamentaux pour Wafasalaf, l'entreprise a travaillé ces derniers mois sur le renforcement d'une relation client fondée sur la transparence et l'engagement. Ainsi, dans l'esprit de « Dima Maak », Wafasalaf a révisé l'ensemble des documents commerciaux à destination de ses clients, formé ses équipes et développé un ensemble d'outils pour les aider à mieux gérer leur budget, mieux appréhender leurs droits et mieux bénéficier des conseils et des nouvelles mesures d'accompagnement en cas de difficultés de trésorerie (report d'échéance, consolidation, restructuration des créances). C'est là le principal axe de différenciation dans un secteur marqué par une concurrence rude : le professionnalisme de ses équipes, leur éthique et une attitude responsable.

SATISFAIRE DURABLEMENT SES CLIENTS ET PARTENAIRES



Imane SBAÏ
Responsable d'agence

“ Au niveau de l'agence commerciale, notre mission est de se rendre disponibles pour nos clients, d'être transparents et de leur apporter le meilleur conseil ”

Wafasalaf fait la différence en annonçant publiquement la prise d'engagements clairs vis-à-vis de ses clients, en développant des offres sur le digital et en signant des partenariats gagnant-gagnant avec de grands partenaires institutionnels.

S'ENGAGER POUR SATISFAIRE ET FIDÉLISER

En 2015, Wafasalaf a lancé une importante enquête de satisfaction auprès des consommateurs marocains du crédit à la consommation, qui a engendré le lancement de plusieurs chantiers d'amélioration de la relation client : allègement des processus SAV (autorisation de quitter le territoire, attestation de mainlevée, règlement des impayés par internet ou mobile, réduction du délai d'acceptation d'une demande de crédit...) et mise en place de nouveaux services (report d'échéance «Report Mourih»...).

Par ailleurs, Wafasalaf a annoncé publiquement trois engagements forts pour renforcer le lien avec ses clients actuels et potentiels et bâtir le socle de leur satisfaction :

- la transparence : à travers une information claire, une documentation complète, des explications exhaustives et adaptées aux situations, à la fois sur le coût du crédit et les possibilités de recours offertes lors du processus (délai de rétractation, remboursement anticipé, recours au médiateur de Bank Al Maghrib en cas de litige...).
- le conseil : personnalisé à travers les équipes mais également via la mise en ligne d'un site permettant aux consommateurs d'identifier et de mieux gérer leurs principales allocations budgétaires et de bénéficier d'astuces pour « consommer malin ».

- la réactivité : grâce à une proximité physique à l'échelle du territoire national, mais également à travers le canal digital, pour avoir une réponse (accord de principe suite à une demande de crédit) en moins de 4 heures. En 2015, 60% des demandes ont reçu une réponse en moins de 2 heures. De même, Wafasalaf s'engage à traiter les requêtes de service après vente dans un délai ne dépassant pas 48 heures et à prendre immédiatement en charge toute réclamation avec l'objectif d'y apporter une réponse satisfaisante sous 8 jours ouvrés au maximum.

Après quelques mois de pratique, Wafasalaf a lancé une enquête auprès de ses clients pour mesurer leur niveau de satisfaction par rapport à ces trois engagements. Les résultats atteints (92% pour la transparence, 88% pour le conseil et 87% pour la réactivité) témoignent d'une bonne appréciation de la qualité de service, l'incitant à poursuivre durablement dans ce sens.





FAIRE DU DIGITAL LE NOUVEAU LEVIER COMMERCIAL

Investir dans le digital est une décision stratégique que Wafasalaf a pris depuis de nombreuses années pour renforcer sa proximité avec ses clients et partenaires et anticiper les nouvelles habitudes de consommation.

Précurseur sur le web, son site offre aujourd'hui une panoplie de services qui vont de la demande de crédit en ligne à la demande de report d'une mensualité à travers la dernière formule lancée : «Report Mourih».

En parallèle, Wafasalaf collabore avec des partenaires en matière de vente en ligne tels que Jumia, Meditel, le matelas.com et développe son offre sur le mobile.

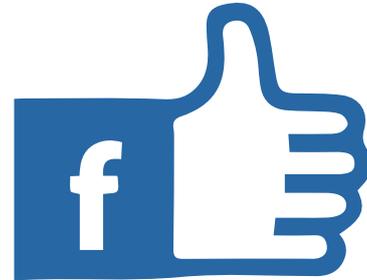
Une attention particulière est donnée à l'écoute de ses clients internautes pour améliorer la qualité de son service rendu sur internet grâce au système de notation en ligne E-Komi.

Active sur les réseaux sociaux, Wafasalaf anime plusieurs plateformes qui lui permettent de rester connectée, en phase avec les aspirations de ses clients (actuels et futurs) et de ses partenaires. Au niveau de chaque espace (Facebook, Youtube, Twitter, LinkedIn), l'entreprise anime les communautés grâce à une ligne éditoriale affinitaire adaptée, nourrie de partages, d'informations et d'animations, dont le jeu concours « La7adate Sa3ada » sur Facebook. Sur ce réseau social, la page Wafasalaf enregistre plus de 100.000 fans et permet en outre la diffusion d'évènements en live streaming. La couverture en direct des principaux évènements mettant en scène Wafasalaf est également assurée sur Twitter.

En 2015, la stratégie digitale a fait l'objet d'un travail de consolidation pour en faire un levier commercial puissant. Toute cette ingénierie permettra, dans une seconde étape, de se positionner dans ce nouveau métier et de nourrir sa stratégie de diversification.



100 000 FANS



CROÎTRE ET FAIRE CROÎTRE SES PARTENAIRES



Samir BELMOUAZ
Directeur Groupe

“ Wafasalaf a accompagné ses partenaires au niveau de la région du Sud par plus de proximité conjuguée à une adaptation des offres et de l'accompagnement intégrant les besoins spécifiques de la région ”



Événement Ford Salaf (de gauche à droite) : M. Peter Weiner Directeur Regional Ford Credit MEA, M. Abdellatif Guerraoui PDG du Groupe Auto Hall, Mme Laila Mamou Présidente du Directoire Wafasalaf, M. Kalyana Sivagnanam Vice-Président Marketing Sales and Services Ford MEA et M. Abdelouahab Ennaciri DG de SCAMA

À Wafasalaf, les clients particuliers sont aussi stratégiques que les grandes enseignes institutionnelles et de distribution. Précurseur auprès des partenaires, Wafasalaf a su gagner leur confiance en partageant avec eux son capital expertise et ses outils métiers. Au fil des années, l'entreprise a pris en charge la gestion pour compte du crédit de grandes banques de la place telles que Attijariwafa bank, Crédit du Maroc et Crédit Agricole du Maroc. Elle gère également depuis 2005 le crédit pour le distributeur Renault.

En 2015, Wafasalaf a signé un important partenariat avec Ford qui permet aux clients de bénéficier d'une offre innovante, compétitive et adaptée dans tout le réseau Auto-Hall. Les produits de financement issus de ce partenariat seront offerts aux consommateurs sous le label « FORD SALAF ». Ils engloberont également le financement des contrats d'entretien et d'extension de garantie pour leur véhicule. Ainsi, les clients qui opteront pour ces produits auront une maîtrise totale du coût d'exploitation du véhicule et un interlocuteur unique au sein du showroom Auto Hall, gagnant ainsi en temps et en efficacité.



WAFASALAF DÉPLOIE SA STRATÉGIE EN TOUTE RESPONSABILITÉ



Être leader du crédit oblige à être exemplaire et à ouvrir la voie en termes d'amélioration des bonnes pratiques et de gouvernance. À Wafasalaf, le sens des responsabilités est une ligne de conduite partagée à tous les niveaux de l'entreprise et intégrée dans les process.

Étant structurée en Directoire et Conseil de Surveillance, Wafasalaf dispose en outre d'organes de gouvernance permettant d'assurer la supervision et la transparence.

En termes de gouvernance interne, il existe trois types d'instances ayant pour objectifs la surveillance, le pilotage stratégique et le pilotage opérationnel qui reposent sur un socle de chartes et de règlements : règlements intérieurs, conformité, audit interne, contrôle permanent, sécurité informatique, achats, dispositif d'alertes, régime des pouvoirs.

Le contrôle interne est assuré grâce à un dispositif multidimensionnel basé sur trois niveaux : opérationnel, permanent et périodique. Ceci permet d'assurer la

vérification des opérations, le respect des procédures ainsi que la conformité réglementaire.

Périodiquement, le Comité d'Audit et des Risques présente au Conseil de Surveillance un état des lieux du contrôle interne et l'état d'avancement du plan d'action y afférent.

S'agissant de la gestion des risques, le dispositif déployé couvre les périmètres liés aux risques suivants : opérationnel, crédit, financier, sécurité des biens et des personnes, informatique, non conformité, continuité d'activité et prestations externalisées (PSEE).

Régulièrement, une revue de la cartographie des risques est effectuée pour prendre en compte d'éventuels nouveaux risques et consolider le dispositif global de maîtrise des risques.

Au sein de Wafasalaf, des entités dédiées aux fonctions « Conseil Juridique » et « Conformité » assurent la veille et la conformité réglementaire contribuant fortement à consolider son image et sa notoriété.



ASSURER LA BONNE GOUVERNANCE ET LA CONFORMITÉ



Nabil BOUKILI
Responsable Contentieux

“ Maitriser les risques, veiller au strict respect de la Loi de Protection du Consommateur et faciliter la relation aux clients en difficultés de remboursement ont été nos trois principaux challenges pour cette année. Paris gagnés ! ”

Filiale de deux grands actionnaires, Attijariwafa bank et Crédit Agricole Consumer Finance (CACF), Wafasalaf assume son leadership en tant qu'acteur majeur au sein de la profession financière, en s'associant à la réflexion avec les autorités de tutelle sur les thèmes en relation avec l'activité du crédit à la consommation.

RESPECTER LES INTÉRÊTS DES CLIENTS ET DES CONSOMMATEURS

Wafasalaf veille à construire avec ses clients et ses partenaires une relation de confiance fondée sur la protection de leurs intérêts. Cette démarche a été matérialisée en 2014 par la prise de 3 engagements fondamentaux vis-à-vis des clients et des partenaires : transparence, réactivité et conseil. Ces engagements qui ont fait l'objet d'une communication externe de grande envergure ont été affichés sous forme de charte dans les agences et sur le web (www.wafasalafengage.ma). Ils sont régulièrement mesurés pour vérifier leur tenue et identifier les niveaux de satisfaction et les pistes d'amélioration.

RENFORCER LE DISPOSITIF DE CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE

Fortement impliquée dans la mise en conformité réglementaire vis-à-vis de la loi de protection du consommateur (loi 31/08), Wafasalaf a contribué activement aux ateliers de travail de la profession (Association Professionnelle des Sociétés de Financement) et aux réunions de coordination avec Bank Al Maghrib, en particulier sur les thèmes relatifs à l'offre préalable de crédit, le délai de rétractation, la défaillance de l'emprunteur...

Par ailleurs, Wafasalaf a engagé un projet de mise en conformité avec la circulaire Bank Al Maghrib sur le contrôle interne 4/W/2014 et la directive relative à la Gouvernance 1/W/2014.

Sur le volet de la Gouvernance, un diagnostic établi en interne sous la supervision d'un cabinet externe a permis de valider la feuille de route afin de consolider

le dispositif relatif aux organes de gouvernance, et notamment ceux émanant du Conseil de Surveillance : le Comité d'audit et des risques et le Comité des nominations et des rémunérations.

Pour le pilotage stratégique et opérationnel, les comités internes ont été harmonisés au niveau de leur formalisation.

Le dispositif de Conformité a également connu le renforcement des aspects relatifs à la protection des données personnelles (loi 09/08) par la diffusion d'une charte relative à la sécurité et la confidentialité des données et la consolidation de la politique de sécurité des données.

S'agissant de la prévention de la fraude (directive BAM 1/G/11), un cycle de formation sur les règles de vigilance à respecter lors de l'instruction des demandes de financement a été mis en place au profit des collaborateurs.

Pour les nouvelles activités et produits, le comité NAP a permis la validation de plusieurs produits tout au long de l'année avec les différents métiers concernés.

Sur le volet de la connaissance client et sécurité financière (LAB/FT), le dispositif a été renforcé par la formation et le respect des mesures préventives lors de l'entrée en relation avec la clientèle.

Au niveau de la relation avec la clientèle, le dispositif de contrôle du traitement des réclamations de la clientèle a été consolidé. Un comité dédié « Qualité et Relation Client » est responsable du pilotage de ce processus.

GARANTIR LA CONTINUITÉ DES SERVICES



Mohamed BOUTAAM
Contrôleur interne

“ En 2015, nous avons réalisé une mise à jour de la cartographie des risques et adapté l'organisation et les procédures de contrôle des risques. Nous avons une structure de contrôle permanent de 15 collaborateurs qui ont sous surveillance 96 process. ”

En tant que leader du secteur du crédit à la consommation et en égard au volume des encours portés et gérés pour le compte de tiers, Wafasalaf a très tôt pris des mesures pour se protéger, se préparer et anticiper les éventuels risques menaçant habituellement une entreprise. Une démarche que l'entreprise a continué de renforcer en 2015 pour se mettre en conformité avec la réglementation bancaire (47/G/2007) et se doter d'un Plan de Continuité d'Activité (PCA).

LE DISPOSITIF A ÉTÉ CONSTRUIT EN PLUSIEURS ÉTAPES :

- Analyse du dispositif et mesure d'impact sur les métiers : 30 ateliers de travail ont permis de passer en revue les impacts en termes de sinistre et d'identifier les ressources matérielles et humaines nécessaires à la continuité d'activité ;
- Formalisation des procédures de continuité : au cours de 14 ateliers de travail, les équipes dédiées au projet ont formalisé les procédures opérationnelles spécifiques.

Le dispositif PCA a été testé en juillet 2015 avec succès au niveau du site de repli. L'exercice de simulation a concerné les processus opérationnels sensibles avec le déplacement des effectifs nécessaires pour la reprise des activités au niveau du site.

En décembre 2015, un exercice de simulation de gestion de crise et de plan de communication à travers les cellules de gestion opérationnelle et de gestion décisionnelle a été déployé.

Une feuille de route est fixée pour les prochains tests à venir, notamment sur le volet du plan de secours informatique.

Sur le volet des PSEE (prestations de services essentielles externalisées), des missions de contrôle ont été menées auprès des principaux prestataires PSEE afin de s'assurer du respect des clauses contractuelles, notamment la continuité d'activité.

Enfin, au niveau de la Sécurité du Système d'Information, les actions figurant dans la feuille de route ont permis de renforcer le dispositif de maîtrise des risques de sécurité liés à l'exposition du Système d'Information sur internet et d'assurer une veille sécurité.







WAFASALAF CONFORTE SON LEADERSHIP GRÂCE À SES COLLABOR' ACTEURS



CONSOLIDER LA MARQUE EMPLOYEUR ET PROGRESSER ENSEMBLE

Avec un effectif global de plus de 823 collaborateurs dont plus de la moitié sont des femmes, Wafasalaf peut compter sur autant d'Ambassadeurs mobilisés dans toutes les régions du Royaume qui partagent des valeurs fortes : Implication, Esprit d'équipe, Proximité, Éthique et Innovation.

Depuis plus de 25 ans, les hommes et les femmes de l'entreprise portent ces enjeux avec fierté et responsabilité, au service du développement socio-économique du pays, du mieux vivre des ménages, de la professionnalisation du métier dans un cadre réglementaire en perpétuelle évolution et de la promotion de l'engagement citoyen.

Engagés publiquement vis-à-vis de toutes les parties prenantes de l'entreprise, ils veillent à respecter les 3

engagements annoncés : Réactivité, Transparence et Conseil, à les mesurer et à faire évoluer leur façon de faire dans un processus d'amélioration continu.

Pouvoir affirmer « Dima Maak » vis-à-vis de tous leurs interlocuteurs, c'est un défi que relèvent les « Wafasalafiens » au quotidien, grâce à une culture d'entreprise solide, fondée sur la maîtrise des métiers et l'attention portée aux intérêts des clients et des partenaires.

C'est un véritable état d'esprit qui s'est forgé au fil des années et que le management, soutenu par les gestionnaires du capital humain, veille à nourrir et à renforcer.

Reconnu en tant qu'employeur de référence, Wafasalaf se positionne aussi pour les jeunes comme un contributeur à leur formation de base pour leur permettre d'intégrer le monde de l'entreprise, découvrir ses codes, et compléter leur cursus par une expérience professionnelle au contact d'un marché exigeant. Son large portefeuille de métiers lui permet d'attirer des profils diversifiés provenant de plusieurs filières (universités, Anapec, intérim) et de contribuer à la montée de leurs compétences.

Les Droits Humains sont un des axes majeurs de l'approche RSE inscrite au cœur de la stratégie de Wafasalaf. À ce titre, la politique du Capital Humain s'exerce en adéquation avec les exigences recherchées en matière de responsabilité sociale d'entreprise, et ce, dans tous les domaines : recrutement, gestion des carrières, climat social, conditions de travail, santé, sécurité, non discrimination, égalité des chances, diversité, promotion de l'employabilité, formation.



Bacheliers 2014-2015 (de gauche à droite):

Mlle Fatima Zahra AIT BENYAHIA fille de M. Khalid AIT BENYAHIA
M. Soufiane DELOUANE fils de Mme Aoulaya BENZAKOUR
M. Jad BEQQALI fils de Mme Laila MAMOU
Mlle Dina BENHAYOUNE fille de Mme Adiba MOHSINE
M. Mehdi SAFRAOUI fils de Mme Chadia ABABOU
Mlle Meriem BAMZIL fille de Mme Fatima RAFID
M. Aymen MALKI fils de Mme Aicha MAFTOUH
M. Hamza ANTOURI fils de M. Redouan ANTOURI
Mlle Kenza DIHI fille de Mme Zoubida LHASSANI
M. Mehdi RHAMIR fils de M. Aziz RHAMIR (absent)

Acteur majeur de la place, Wafasalaf est reconnue pour la qualité de ses équipes et leur état d'esprit « Wafasalafien » réunies et engagées autour de valeurs communes et d'une vision d'entreprise « commerçante, digitale, de dimension internationale, centrée sur la performance, socialement responsable et où il fait bon vivre ».

RENFORCER L'APPROCHE DROITS HUMAINS DANS LA GESTION DU CAPITAL HUMAIN

Depuis quelques années, la gestion du Capital Humain a pris une inflexion encore plus importante en mettant au cœur de sa politique les Droits Humains. Tous les processus de gestion des ressources humaines ont fait l'objet d'une mise en conformité à ces principes. Cela s'est traduit par la formalisation des engagements, la fixation d'objectifs clairs et la mise en place d'un plan d'action pour y parvenir. Dans les chiffres, Wafasalaf compte un peu plus de femmes que d'hommes et pour un taux d'encadrement de 24%, l'entreprise enregistre un encadrement féminin à hauteur de 48%. Cette performance, ainsi que d'autres, lui ont valu d'être classée Meilleur Employeur au Maroc dans la catégorie des «Grandes Entreprises», avec une distinction particulière pour «l'Approche Genre».

Sur le plan du renforcement de compétences, l'entreprise a réalisé en 2015 un effort important de formation dans les métiers, la réglementation et le comportemental : accueil, qualité de service, management, prise de parole en public, vente, anti-blanchiment et anti terrorisme, hygiène et sécurité, dialogue social, etc. Plus de 6 600 heures de formation ont bénéficié à 1 167 participants.

À côté de ce programme, Wafasalaf a mis en place un nouveau concept de formation baptisé «Groupes de Pratiques Managériales» animé par des experts internes et externes et une participation sur la base de volontariat. Le «Management Responsable et Transversal» et «l'Empathie» sont les principales thématiques abordées. En février 2015, Wafasalaf a tenu la 3^{ème} édition des programmes Cyc'lIdmaj et Cyc'lTawassol qui sont des espaces de rencontre et d'intégration des nouvelles recrues en contrats à durée déterminée et Anapec. Un autre chantier important a été initié cette année pour déployer une démarche proactive visant le recrutement de personnes en situation d'handicap.

AMÉLIORER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS

2015 a aussi été l'année de l'engagement pour renforcer la santé et la sécurité des collaborateurs et son élargissement aux recrues Anapec. Ce vaste chantier initié depuis plusieurs années a abouti à l'aménagement d'un nouvel espace « Santé au travail » plus grand et mieux équipé, doté d'une salle d'attente, d'une salle d'examen avec vestiaire pour les visites médicales, une salle de premiers soins en cas de malaises et un espace pour l'allaitement.

Plusieurs campagnes médico-sociales ont permis de sensibiliser et de dépister le diabète, et de proposer aux plus de 45 ans d'effectuer un bilan de contrôle sur la base de volontariat. En parallèle, la couverture sociale a été renforcée avec le déploiement d'une assurance «Coups durs» qui permet outre l'assistance médicale, la prise en charge médicale et financière à l'étranger en cas de maladie grave pour le collaborateur et les membres de sa famille.





CÉLÉBRER LES AVANCÉES ET LES ÉQUIPES



Abdelfettah FROUGA
Responsable Administration du Personnel

“ Former nos collabor’Acteurs , les informer, les servir dans les meilleures conditions et les accompagner à affronter les nouveaux défis de nos métiers, c’est la mission de l’équipe Capital Humain de Wafasalaf ”

Le 13 juin 2015, Wafasalaf a célébré ses 25 ans dans le cadre d'une journée préparée avec soin durant plusieurs mois, par une centaine de collaborateurs. Réunis sous le thème « *KI, Kapital Immatériel* » et en présence d'invités de marque, les 823 salariés de l'entreprise se sont mobilisés sous la devise « Notre success story doit être perpétuée, dans un environnement de plus en plus complexe et imprévisible, dans un marché de plus en plus exigeant ». Et pour affronter l'avenir, les Collabor'Acteurs ont identifié leurs forces : une somme d'expertises accumulées durant 25 années, des femmes et des hommes qui partagent des valeurs communes d'engagement, de responsabilité, de coopération, de bienveillance et d'éthique, une marque forte, une capacité à gérer la relation dans le respect de ses engagements et enfin une entreprise sociale. Révéler son capital immatériel permet à Wafasalaf de prendre conscience de ce qui fait sa différence, de ce qu'est réellement son empreinte digitale et donc de ce qui la rend unique.

Tous les Collabor'acteurs se sont remémorés le parcours et les étapes clés de leur histoire, en prenant le temps de revivre les réalisations phares qui ont permis de construire les bases organisationnelles et technologiques d'une entreprise moderne, performante et responsable avec l'appui d'actionnaires de premier plan.

La célébration, c'est aussi fêter les enfants des collaborateurs qui ont réussi leur baccalauréat. Une rencontre très attendue pendant laquelle lauréats, parents, directeurs et collègues partagent ensemble et en présence de la Direction Générale, la joie de réussite des enfants. L'occasion aussi pour les bacheliers d'exprimer leur gratitude à leurs parents et à la grande famille Wafasalaf, sans oublier les messages forts envers les jeunes diplômés sur la nécessité de poursuivre leurs études supérieures et surtout de retourner travailler au pays afin de contribuer à leur tour à son développement et son essor.



WAFASALAF S'ENGAGE AUPRÈS DES JEUNES ET DE LA CITÉ



Agir pour les communautés fait partie de l'ADN de Wafasalaf, dont l'engagement est porté à la fois par l'entreprise et par chacun de ses Collabor'Acteurs. Dans tous les domaines et auprès de chacune de ses parties prenantes, l'entreprise agit avec responsabilité et développe des initiatives qu'elle veille à mener à terme.

En 2014, les efforts de Wafasalaf ont été couronnés par l'obtention du Label RSE de la CGEM qui a été aussi l'occasion de mettre en place un plan de progrès pour ancrer davantage la prise en compte de toutes les parties prenantes de l'entreprise et l'engagement auprès des communautés de son éco-système.

Cette stratégie a engendré des résultats importants en terme de création d'emplois directs et indirects, et à professionnaliser plusieurs générations. En effet, son dynamisme permet aux jeunes diplômés d'accéder à leur première expérience professionnelle et d'apprendre les codes du monde de l'entreprise.

Sur le plan social, Wafasalaf est engagée dans plusieurs causes auprès des jeunes dans le soutien à l'éducation, la promotion de l'entreprenariat, l'appui au tissu associatif, le partage d'expériences avec les communautés professionnelles... Ainsi ce sont plus de 140 collabor'acteurs bénévoles qui donnent de leur temps (2 500 heures d'encadrement) pour accompagner ces jeunes.

Enfin, l'entreprise est attentive à la préservation de l'environnement en poursuivant sa politique de dématérialisation des process, de promotion du digital pour réduire les déplacements et la réalisation d'une action phare en 2015 pour contribuer à la mobilité urbaine au sein de Casablanca, en soutenant le développement du tramway grâce à une opération de naming de la station la plus proche du Siège social.

AGIR POUR LES COMMUNAUTÉS ET LE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Acteur de la cité, Wafasalaf interagit avec son éco-système, en déployant une démarche inclusive vis-à-vis de toutes ses parties prenantes. Son crédo pour les jeunes s'affirme avec l'implication de ses équipes dans le cadre du bénévolat. En 2015, Wafasalaf a choisi de marquer les esprits en renommant à son nom une station du tramway, une façon de soutenir la politique de la ville pour une mobilité urbaine durable.

PROMOUVOIR L'ÉDUCATION ET L'ESPRIT D'ENTREPRISE



Très fortement engagée auprès des jeunes par du soutien scolaire aux élèves et du mentoring auprès des étudiants et jeunes diplômés du supérieur, Wafasalaf reconduit chaque année son partenariat avec l'association Al Jisr, Injaz Al Maghrib et la Fondation Marocaine de l'Étudiant. Ainsi, en 2015, 19 collaborateurs bénévoles sont intervenus auprès de 150 élèves dans le cadre des ateliers «Entrepreneurship Master Class» d'Injaz Al Maghrib pour les initier et les conseiller à la création d'entreprise. Par ailleurs, une nouvelle convention signée avec Injaz Al Maghrib a permis à 2 étudiants de bénéficier d'une bourse et d'en coacher 8 par des mentors bénévoles parmi l'encadrement de Wafasalaf.

La collaboration avec la Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales de Ain Sebaa, associant enseignement académique et immersion en entreprise, s'est poursuivie en 2015 avec la prise en charge de 2 étudiants en alternance et l'intervention de 6 parrains. Enfin, l'entreprise a initié cette année pour la première fois un cycle d'intégration des collaborateurs stagiaires, ANAPEC et intérimaires, Cycl'Tawassol, qui leur a permis de découvrir l'histoire de Wafasalaf, son organisation, sa stratégie et ses métiers.

Vu le succès de ce programme, Wafasalaf souhaite développer cette initiative en intégrant plus d'étudiants et de jeunes dans ce programme d'alternance.

COLLECTER ET DISTRIBUER LES DONS



Fidèle au rendez-vous, Wafasalaf a organisé en 2015 plusieurs opérations de distribution de dons de mobiliers et de matériel informatique au bénéfice de trois associations, principalement : Al Jisr, Scout Jawal et Nahdat Zenata. Cette démarche d'économie circulaire a concerné 270 articles de mobilier de bureau (sièges, bureaux, caissons, armoires...) et plus de 140 machines (unités centrales, écrans, PC portables, vidéo projecteurs...) destinés au recyclage et la valorisation ; un programme dont profite chaque année des enfants et des associations en manque de moyens.

Dans le même sens, les Collaborateurs se sont mobilisés, personnellement et à leur propre initiative, dans le cadre d'une grande campagne de solidarité en faveur de Dar Talib El Mers et l'Ecole El Mers situées dans la région de Boulemane, en partenariat avec l'association « A Better Tomorrow ». Une collecte de vêtements, de denrées alimentaires et de livres scolaires a permis de venir en aide aux populations de cette région défavorisée et de leur apporter soutien et appui.

SOUTENIR LA MOBILITÉ URBAINE ET RÉDUIRE L'EMPREINTE CARBONE

Dans la foulée des actions engagées pour préserver l'environnement et réduire son empreinte carbone, Wafasalaf continue à investir dans la dématérialisation de ses process vis-à-vis à la fois de ses clients et de ses partenaires. Le mouvement initié au niveau de son site internet a évolué grâce à la consolidation de sa stratégie digitale, englobant de plus en plus de démarches pour éviter aux clients de se déplacer et de consommer du papier.

En 2015, et pour mieux marquer son engagement en faveur de la mobilité durable, Wafasalaf a concrétisé dans le cadre d'un partenariat public-privé une opération de soutien à la politique de la ville pour offrir aux Casablancais un système de transport plus fluide, propre, esthétique et sûr. Grâce à une opération de naming qui a permis de rebaptiser la station la plus proche du siège social pour une durée de 5 années, Wafasalaf contribue au mieux vivre urbain, à la promotion des transports en commun propres, à la sécurité, à la fluidité de la circulation, à la réduction de la pollution, à la mobilité, au rapprochement des citoyens et à la modernité.

2015 a aussi été l'année de la finalisation des travaux d'aménagement permettant l'accessibilité à nos agences et au siège, aux personnes à mobilité réduite.

WAFASALAF, ENTREPRISE SANS TABAC

Suite à la signature d'une charte «Entreprise sans tabac» avec la Fondation Lalla Salma pour le traitement et la prévention des cancers, un plan d'action a été déployé jusqu'à l'obtention en mai 2015 du label argent «Entreprise sans Tabac».

Cette distinction récompense l'engagement de Wafasalaf et sa démarche dynamique de sensibilisation de ses Collabor'Acteurs fumeurs et non fumeurs sur les méfaits du tabagisme et du tabagisme passif. L'objectif étant de leur apporter le maximum d'informations sur les conséquences de ce fléau sur la santé morale et physique, d'accompagner les volontaires pour arrêter de fumer et de bannir cette pratique dans l'enceinte du siège et des agences.





LE LEADERSHIP FÉMININ À L'HONNEUR CHEZ WAFASALAF

Wafasalaf a organisé durant le mois de mars 2015 son 1^{er} Cycle de Conférences sous le thème « Le Leadership Féminin », associant collaborateurs, clients et partenaires ainsi que bon nombre d'internautes via les réseaux sociaux.

Cette 1^{ère} édition a mis à l'honneur de grandes figures féminines marocaines, telles Leila GHANDI, journaliste la plus reconnue des 'Globe Trotters' du pays, Rajaa AGHZADI, professeur experte mondiale dans la chirurgie des cancers du sein, Fedoua BERRADA ayant réalisée seule le tour du monde, Amal CHABACH, première femme médecin sexologue au Maroc, Samia BOUCHAREB, ex-Directeur Général de The Coca-Cola Company Maroc et Afrique équatoriale ou encore Amina SLAOUI, Présidente du centre Noor pour les handicapés, venues de divers horizons pour partager avec l'assistance leur parcours souvent atypiques mais toujours brillants.

La mixité et le leadership féminin sont des thèmes à forte résonance chez Wafasalaf, puisque les femmes représentent 44% des cadres de l'entreprise et le Comité de Direction en compte 45%. Cette performance en matière de parité du genre a d'ailleurs été récompensée en janvier 2015 par une distinction lors du trophée «Meilleur Employeur au Maroc».



Samia BOUCHAREB



Amina SLAOUI



Fedoua BERRADA



Rajaa AGHZADI



Leila GHANDI



Amal CHABACH

Observatoire Wafasalaf

POUR Y VOIR PLUS CLAIR



Kawtar FAHLY
Superviseur Agence Vente à Distance

“ Honorer nos engagements vis-à-vis de nos Clients est notre principal objectif. Et cela passe par s'adapter à leurs nouvelles habitudes de consommation. Nous avons élargi les canaux de traitement des demandes de service après-vente à Facebook et internet ”

L'Observatoire Wafasalaf se veut un outil d'éclairage sur les comportements, motivations, priorités, aspirations et intentions en matière de consommation des ménages marocains.

Cet Observatoire est le fruit de l'association de l'expertise de Wafasalaf en matière d'accompagnement des ménages depuis plus de 25 ans, de celle du cabinet LMS-CSA dans le domaine des études terrain et celle d'un comité scientifique composé de sociologues et économistes de renom.

L'Observatoire Wafasalaf émane d'une série d'enquêtes quantitatives et d'études qualitatives menées auprès de 2 508 foyers marocains ayant pour vocation de mettre la lumière sur les ressorts psychologiques, sociaux et culturels de la consommation des ménages.

Il se veut d'être le miroir des modes de consommation des ménages marocains.

Les indicateurs produits de pouvoir d'achat, d'évolution des dépenses, de taux d'équipement et d'intentions d'achats des ménages seront mis à jour annuellement afin de dégager des tendances et de tirer des enseignements qui seront partagés avec le grand public, les médias et nos partenaires commerciaux et institutionnels.







RAPPORT DE GESTION



ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET FINANCIER



Mounia CHAARI
Responsable Trésorerie

“ L'année 2015, a connu plusieurs fluctuations au niveau du marché financier: Nous sommes dans un marché « animé » par les incertitudes. Maintenir le refinancement des activités de Wafasalaf en maîtrisant les risques de liquidité et de taux a été notre objectif principal, ainsi, nous avons garanti un impact très faible sur le refinancement. ”

ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE

La croissance économique internationale retrouve une tendance haussière portée par la redynamisation de l'économie des Etats-Unis et une relative stabilité des économies de la zone Euro. Selon le FMI, la croissance mondiale s'établit à 3,1%, la baisse du coût de la matière première et du pétrole ont permis de redynamiser la production mondiale.

Au niveau national, selon le HCP, le Maroc a enregistré une croissance du PIB de 4,6%, contre une évolution de 2,6% en 2014. Cette performance est portée par la hausse des activités agricoles de 14,6%, les activités non agricoles ont enregistré une hausse modérée de 3,3%.

La consommation finale des ménages a maintenu son dynamisme avec une croissance de 3,3% en 2015, en léger retrait par rapport à 2014 (+3,6%).

En termes d'emploi, selon le HCP, le taux de chômage au Maroc a légèrement reculé, passant de 9,9% à 9,7% entre 2014 et 2015. L'économie marocaine a créé 33.000 postes d'emplois nets durant cette période, 29.000 en milieu urbain et 4 000 en milieu rural.





ENVIRONNEMENT BANCAIRE

La masse monétaire (M3) a progressé de 5,7% pour s'établir à 1 848 Milliards de dirhams. Cette hausse s'explique principalement par la hausse des créances sur l'économie [+1,7%] et par la hausse des réserves internationales nettes de [+23,5%].

Les encours des crédits à l'économie, du crédit immobilier et du crédit à la consommation ont respectivement progressé de 2,3%, 1,9% et 3,7%, portant ce dernier à 83,1 MMdh.

La progression des crédits à la consommation distribués par les banques se poursuit avec une évolution de +4,5% (+1.9 MMdh) atteignant ainsi une part de marché de 54,4%. Le secteur des sociétés spécialisées a enregistré une progression de +2,8% (+1.0 MMdh), tirée essentiellement par les crédits automobiles.

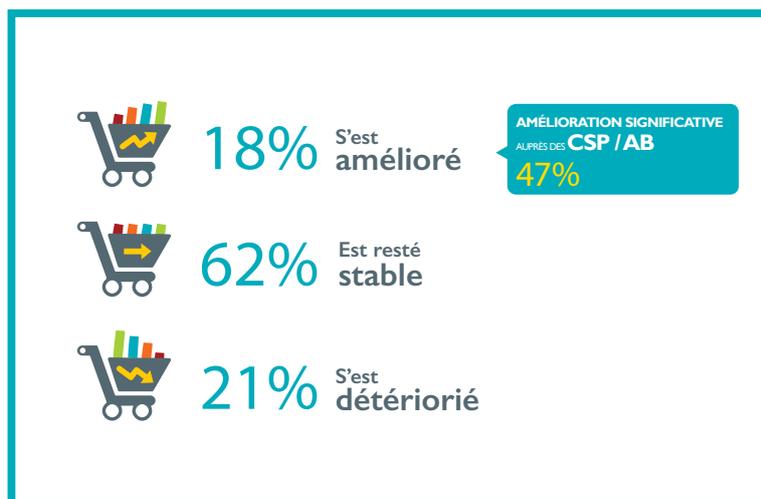
Par ailleurs, les dépôts de banques de la clientèle du système bancaire se chiffrent à 812 milliards de dirhams, soit une progression de 5,5% par rapport à 2014.

Au niveau du risque de crédit, les créances en souffrance ont enregistré une augmentation de 7% par rapport à 2014 et le taux de couverture se situe à 67,9%.

CONSOMMATION DES MÉNAGES VUE PAR L'OBSERVATOIRE WAFASALAF

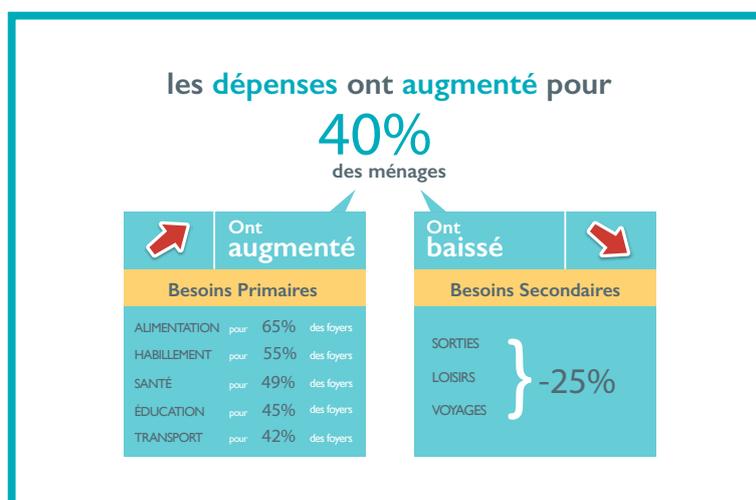
POUVOIR D'ACHAT

Le pouvoir d'achat, qui traduit la capacité financière des ménages, est perçu comme étant stable pour 61% des foyers marocains. Cette situation est corroborée par une tendance de stabilité du revenu et de la capacité à épargner pour 2 ménages sur 3.



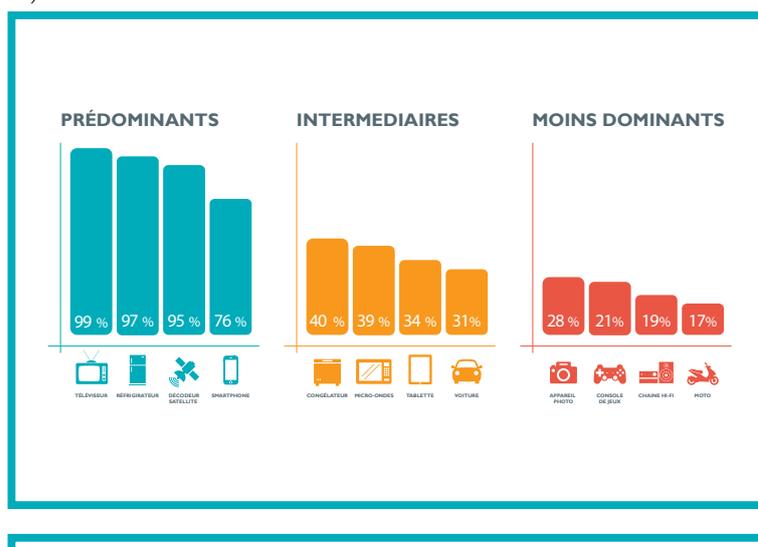
ÉVOLUTION DES DÉPENSES

Malgré un pouvoir d'achat globalement stable, les dépenses ont enregistré un accroissement pour 40% des ménages marocains. Cette hausse concerne notamment les besoins à caractère inélastique, à savoir l'eau, l'électricité, l'alimentation, l'habillement, la santé, l'éducation et le transport... au détriment des dépenses pour les sorties et les loisirs qui ont baissé pour 1 foyer sur 4.



TAUX D'ÉQUIPEMENT

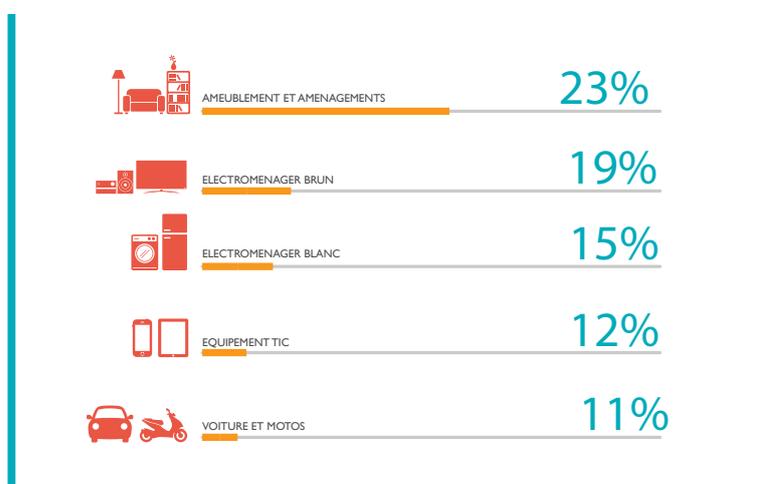
Les taux d'équipement des ménages marocains confirment une modernisation des styles de vie, de nouveaux modes de consommation et un potentiel avenir pour certains produits (High-tech notamment).



INDICATEURS DES INTENTIONS D'ACHAT

Malgré un fort taux d'équipement, la tendance des intentions d'achat des foyers marocains sondés (sur les 12 prochains mois) révèle une réelle aspiration à un meilleur confort de vie.

Pour 38% des foyers, il est prévu d'investir dans l'aménagement intérieur de la maison. Les intentions d'achat en termes d'équipement électroménager s'élèvent à 43% (entre le brun et le blanc).



ENVIRONNEMENT SECTORIEL



Fettouma BENKIRANE
Senior Marketing Manager

“ L'année 2015, nous avons relevé plusieurs défis. Le premier concerne l'amélioration de la performance du marketing direct de 15%, la mise en place d'offres innovantes sur le marché et l'accompagnement marketing de nos partenaires. ”

À fin 2015, le marché global du crédit à la consommation (sociétés de crédit et établissements bancaires) a atteint un encours sain de 83,098 milliards de dirhams, soit + 3,7% par rapport à l'exercice 2014 (80,146 milliards de dirhams).

Les sociétés de crédit à la consommation ont affiché une croissance de 2,8% pour atteindre un encours sain de 37,912 milliards de dirhams. Les établissements bancaires ont quant à eux enregistré une croissance plus soutenue en 2015 (4,5%) portant leurs encours à 45,185 milliards de dirhams.

WAFASALAF CONFORTE SA POSITION DE LEADER

Au terme de l'exercice 2015, le secteur du crédit à la consommation (hors banques) a atteint un volume de 355.285 crédits distribués, soit +0,4% par rapport à 2014.

Cette tendance de quasi stagnation s'avère disparate selon la nature des marchés : alors que les encours du marché du financement automobile se sont accrus de +8,1%, ceux des prêts non affectés et de l'équipement des ménages ont enregistré une baisse de -1,5% et -0,8% respectivement.

PRÊTS AFFECTÉS	Marché 2014	Marché 2015	Evolution
. Véhicules	16 210 356	17 528 937	8,1%
. Équipement domestique	307 056	304 646	-0,8%
Total Prêts affectés (1)	16 517 412	17 833 583	7,9%
PRÊTS NON AFFECTÉS :			
. Prêts personnels	20 241 771	19 956 292	-1,4%
. Revolving	137 104	122 893	-10,4%
Total Prêts non affectés (2)	20 378 875	20 079 185	-1,5%
TOTAL = (1) + (2)	36 896 287	37 912 768	2,7%



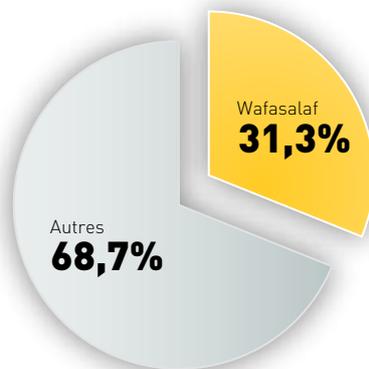


Smael IDMHAND
Responsable Plateforme Production

“ Dans un souci d'amélioration de la qualité de service rendue à nos partenaires, nous avons déployé une nouvelle solution Front Office. Celle-ci permet d'améliorer les ventes mais aussi d'optimiser les temps de traitement et donc de mieux satisfaire les clients de nos partenaires. ”

PARTS DE MARCHÉ

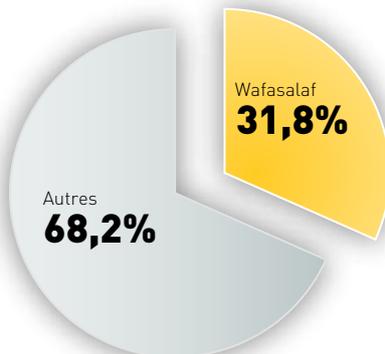
Dans un marché en reprise toujours caractérisé par une forte pression concurrentielle, Wafasalaf maintient sa position de leader sur l'ensemble des compartiments du marché avec une part de marché globale de 31,3%.



MARCHÉ DU PRÊT PERSONNEL

Dans un contexte d'accroissement de la concurrence des établissements bancaires et de relative stabilisation des encours en souffrance, le marché du Prêt Personnel enregistre une baisse de -1,4% par rapport à l'exercice 2014 pour atteindre un encours sain de 19.956 milliards de dirhams.

Dans un tel environnement, Wafasalaf affiche une tendance meilleure que le marché avec une croissance de +1,6% qui lui confère une part de marché de 31,8%, soit +100 points de base par rapport à 2014.

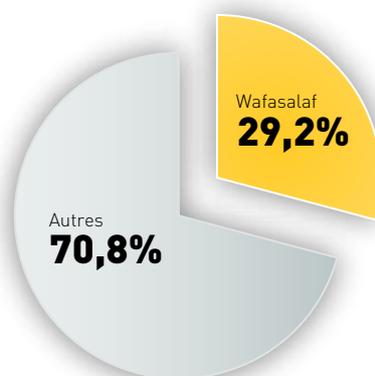


MARCHÉ AUTOMOBILE

Le marché Automobile a enregistré une année record en termes de ventes avec 131.935 unités écoulées, soit +8% par rapport à 2014. Cette croissance a été rendue possible, notamment grâce au marché du VP (Véhicule Particulier), en progression de +10.25%.

Dans ce contexte, nous avons assisté à une plus forte participation des financements à crédit : le taux de pénétration du crédit dans les ventes Automobiles a atteint 44% en 2015, contre 41% une année auparavant.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Ventes Auto	121540	109966	103 436	112 099	130 316	120 766	122 081	131 935
Évolution		-9.5%	-55.9%	+8.4%	+16.3%	-7.3%	+ 1.1%	+8%
Taux pénétration crédit	43%	40%	35%	38.9%	42.9%	40%	41%	44%



MARCHÉ ÉQUIPEMENT DES MÉNAGES

Le marché des biens d'équipement des ménages a enregistré en 2015 une progression de 18% par rapport à 2014. Selon des cabinets spécialisés, la téléphonie (Smartphones) et l'électroménager blanc (réfrigérateurs, machines à laver, ...) ont été les principaux contributeurs à cette croissance.

Grâce à ses partenariats avec les principales enseignes du Royaume, Wafasalaf maintient une position de choix dans ce marché (part de marché de 99,1%) et confirme année après année, son ambition d'améliorer l'accès aux biens d'équipement aux ménages marocains, pour un mieux vivre général.





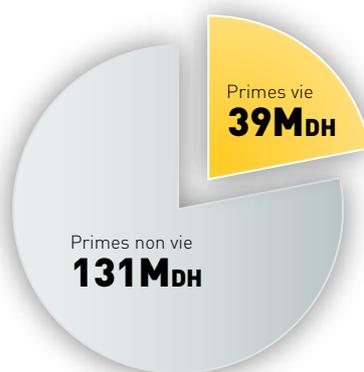
ACTIVITÉ ASSURANCE

Dans un contexte de dynamisation de l'activité commerciale de Wafasalaf et en vue de l'amélioration des revenus de l'assurance, plusieurs initiatives de développement ont été déployées.

L'année 2015 a ainsi connu l'amélioration du niveau de couverture des crédits pour atteindre un niveau de 98% pour les crédits personnels et 59% pour les crédits automobiles destinés aux particuliers.

Les primes collectées durant l'année 2015 ont totalisé 170 millions de dirhams, dont 131 millions pour la couverture des risques décès et invalidité des clients et 39 millions pour les risques Non-Vie [vol, incendie et dommage partiel] concernant principalement les véhicules financés par Wafasalaf.

La contribution de Thémis Courtage dans le résultat net de Wafasalaf est de 36 millions de dirhams, en hausse de 22% par rapport à 2014.





RAPPORT FINANCIER







COMPTES SOCIAUX

BILAN AU 31 / 12 / 2015

(en milliers MAD)

BILAN AU 31/12/2015		
ACTIF	31/12/2015	31/12/2014
Valeurs en caisse, Banque centrale, Trésor public, Service des chèques postaux	9 439	4 611
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	245 169	332 522
. A vue	220 171	324 868
. A terme	24 998	7 654
Créances sur la clientèle	8 490 703	8 446 599
. Crédits de trésorerie et à la consommation	8 323 829	8 276 571
. Crédits à l'équipement		
. Crédits immobiliers	3 341	4 101
. Autres crédits	163 533	165 927
Créances acquises par affacturage		
Titres de transaction et de placement		
. Bons du Trésor et valeurs assimilées		
. Autres titres de créance		
. Titres de propriété		
Autres actifs	550 732	445 112
Titres d'investissement		
. Bons du Trésor et valeurs assimilées		
. Autres titres de créance		
Titres de participation, Participations dans les entreprises liées et emplois assimilés	451	451
Créances subordonnées		
Immobilisations données en crédit-bail et en location	3 596 218	3 221 202
Immobilisations incorporelles	223 415	228 672
Immobilisations corporelles	62 671	72 293
TOTAL DE L'ACTIF	13 178 797	12 751 463





COMPTES SOCIAUX

BILAN AU 31 / 12 / 2015

(en milliers MAD)

BILAN AU 31/12/2015		
PASSIF	31/12/2015	31/12/2014
Banque centrale, Trésor public, Service des chèques postaux		
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	5 285 324	6 122 635
. A vue	339 000	416 689
. A terme	4 946 324	5 705 946
Dépôts de la clientèle	1 822 249	1 479 842
. Comptes à vue créditeurs		
. Comptes d'épargne		
. Dépôts à terme		
. Autres comptes créditeurs	1 822 249	1 479 842
Titres de créance émis	3 353 817	2 243 529
. Titres de créance négociables	3 353 817	2 243 529
. Emprunts obligataires		
. Autres titres émis		
Autres passifs	827 284	1 058 942
Provisions pour risques et charges	19 516	16 289
Provisions réglementées		
Subventions, fonds publics affectés et fonds spéciaux de garantie		
Dettes subordonnées	201 360	201 401
Ecart de réévaluation		
Primes liées au capital et réserves	1 212 612	1 152 612
Capital souscrit	113 180	113 180
Moins capital non versé		
Report à nouveau (+/-)	3 033	3 533
Résultat net en instance d'affectation (+/-)		
Résultat net de l'exercice (+/-)	340 421	359 501
TOTAL DU PASSIF	13 178 797	12 751 463



COMPTES SOCIAUX

AU 31 / 12 / 2015

(en milliers MAD)

LES ENGAGEMENTS HORS BILAN AU 31/12/2015		
HORS BILAN	31/12/2015	31/12/2014
Engagements donnés	304 220	295 347
Engagements de financement donnés en faveur d'établissements de crédit et assimilés		
Engagements de financement donnés en faveur de la clientèle	304 220	295 347
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		
Engagements reçus	2 869 858	2 212 030
Engagements de financement reçus d'établissements de crédit et assimilés	2 869 858	2 212 030
Engagements de garantie reçus d'établissements de crédit et assimilés		
Engagements de garantie reçus de l'Etat et d'organismes de garantie divers		
Titres vendus à réméré		
AUTRES TITRES À RECEVOIR		



COMPTES SOCIAUX

AU 31 / 12 / 2015

(en milliers MAD)

COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES DU 01/01/2015 AU 31/12/2015		
	31/12/2015	31/12/2014
PRODUITS D'EXPLOITATION BANCAIRE	2 240 377	2 236 451
Intérêts et produits assimilés des opérations avec les établissements de crédit	486	1 297
Intérêts et produits assimilés des opérations avec la clientèle	929 688	968 159
Intérêts et produits assimilés des titres de créance		
Produits des titres de propriété	29 000	32 000
Produits des immobilisations en crédit-bail et en location	984 905	938 571
Commissions sur prestations de service	295 669	295 000
Autres produits bancaires	629	1 424
CHARGES D'EXPLOITATION BANCAIRE	1 271 450	1 231 795
Intérêts et charges assimilées des opérations avec les établissements de crédit	256 052	306 674
Intérêts et charges assimilées des opérations avec la clientèle		
Intérêts et charges assimilées des titres de créance émis	113 225	87 938
Charges des immobilisations en crédit-bail et en location	892 324	827 157
Autres charges bancaires	9 849	10 026
PRODUITS NET BANCAIRE	968 927	1 004 656
PRODUITS D'EXPLOITATION NON BANCAIRE	9 087	20 648
CHARGES D'EXPLOITATION NON BANCAIRE		
CHARGES GENERALES D'EXPLOITATION	362 293	349 524
Charges de personnel	142 001	136 228
Impôts et taxes	7 222	7 475
Charges externes	180 924	171 470
Autres charges d'exploitation	3 444	3 925
Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	28 702	30 426
DOTATIONS AUX PROVISIONS ET PERTES SUR CREANCES IRRECUPERABLES	474 361	382 899
Dotations aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	254 085	281 135
Pertes sur créances irrécupérables	217 048	101 763
Autres dotations aux provisions	3 228	
REPRISES DE PROVISIONS ET RECUPERATIONS SUR CREANCES AMORTIES	352 822	243 478
Reprises de provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	338 226	219 203
Récupérations sur créances amorties	14 596	10 775
Autres reprises de provisions		13 500
RESULTAT COURANT	494 183	536 359
PRODUITS NON COURANTS	47 266	28 080
CHARGES NON COURANTES	9 803	12 545
RESULTAT NON COURANT	37 463	15 535
RESULTAT AVANT IMPÔTS SUR LES RESULTATS	531 646	551 894
IMPÔTS SUR LES RESULTATS	191 225	192 393
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	340 421	359 501

COMPTES SOCIAUX

AU 31 / 12 / 2015

(en milliers MAD)

ETAT DES SOLDES DE GESTION DU 01/01/2015 AU 31/12/2015		
I - TABLEAU DE FORMATION DES RESULTATS	31/12/2015	31/12/2014
+ Intérêts et produits assimilés	930 174	969 456
- Intérêts et charges assimilées	369 277	394 613
Marge sur intérêts	560 897	574 844
+ Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	984 905	938 571
- Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location	892 324	827 157
Résultat des opérations de crédit-bail et de location	92 580	111 414
+ Commissions perçues	295 669	295 000
- Commissions servies	2 361	2 339
Marge sur commissions de prestations de service	293 308	292 661
+ Résultat des opérations sur titres de transaction	629	1 424
+ Résultat des opérations sur titres de placement		
+ Résultat des opérations de change		
+ Résultat des opérations sur produits dérivés		
Résultat des opérations de marché	629	1 424
+ Divers autres produits bancaires	29 000	32 000
- Diverses autres charges bancaires	7 487	7 687
PRODUIT NET BANCAIRE	968 927	1 004 656
+ Résultat des opérations sur immobilisations financières		
+ Autres produits d'exploitation non bancaire	9 087	20 648
- Autres charges d'exploitation non bancaire		
- Charges générales d'exploitation	362 293	349 524
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	615 721	675 780
+ Dotations nettes des reprises aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	118 311	152 921
+ Autres dotations nettes de reprises aux provisions	3 228	-13 500
RESULTAT COURANT	494 183	536 359
RESULTAT NON COURANT	37 463	15 535
- Impôts sur les résultats	191 225	192 393
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	340 421	359 501

(en milliers MAD)

ETAT DES SOLDES DE GESTION DU 01/01/2015 AU 31/12/2015		
II - CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT	31/12/2015	31/12/2014
+ RESULTAT NET DE L'EXERCICE	340 421	359 501
+ Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	28 702	30 426
+ Dotations aux provisions pour dépréciation des immobilisations financières		
+ Dotations aux provisions pour risques généraux		
+ Dotations aux provisions réglementées		
+ Dotations non courantes		
- Reprises de provisions	12 309	
- Plus-values de cession des immobilisations incorporelles et corporelles		
+ Moins-values de cession des immobilisations incorporelles et corporelles		
- Plus-values de cession des immobilisations financières		
+ Moins-values de cession des immobilisations financières		
- Reprises de subventions d'investissement reçues		
+ CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT	356 813	389 927
- Bénéfices distribués	300 000	300 005
+ AUTOFINANCEMENT	56 813	89 922

COMPTES SOCIAUX

AU 31 / 12 / 2015

(en milliers MAD)

TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE AU 31/12/2015		
FLUX DE TRESORERIE PROVENANT DES ACTIVITES D'EXPLOITATION	31/12/2015	31/12/2014
Produits sur opérations bancaires perçus	2 211 377	2 204 451
Récupérations sur créances amorties	14 596	10 775
Produits divers d'exploitation perçus	394 580	267 931
Charges sur opérations bancaires versées	-1 271 450	-1 231 795
Charges diverses d'exploitation payées	-480 936	-395 444
Charges générales d'exploitation payées	-362 293	-349 524
Impôts sur les résultats payés	-191 225	-192 393
Flux de trésorerie net provenant du compte de produits et charges	314 649	314 001
Variation des actifs d'exploitation		
Créances sur les établissements de crédit et assimilés (hors liquidités)	87 354	-18 800
Créances sur la clientèle	-44 104	289 870
Titres de transaction et de placement (hors liquidités)		
Autres actifs	-105 620	-63 035
Immobilisations données en crédit-bail et en location	-375 015	-304 220
Variation des passifs d'exploitation		
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	-837 311	-933 859
Dépôts de la clientèle	342 406	189 799
Titres de créance émis	1 110 288	421 736
Autres passifs	-231 658	133 512
SOLDE DES VARIATIONS DES ACTIFS ET PASSIFS D'EXPLOITATION	-53 660	-284 997
FLUX DE TRESORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES D'EXPLOITATION	260 989	29 003
FLUX DE TRESORERIE PROVENANT DES ACTIVITES D'INVESTISSEMENT		
Produit des cessions d'immobilisations financières		
Produit des cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles		
Acquisition d'immobilisations financières		
Acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles	14 879	13 983
Intérêts reçus		
Dividendes reçus	29 000	32 000
FLUX DE TRESORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES D'INVESTISSEMENT	43 879	45 983
FLUX DE TRESORERIE PROVENANT DES ACTIVITES DE FINANCEMENT		
Subventions, fonds publics reçus		
Fonds spéciaux de garantie reçus		
Emission d'emprunts et de titres subordonnés	-40	201 401
Emission d'actions		
Remboursement des capitaux propres et assimilés		
Intérêts versés		
Dividendes versés	-300 000	-300 005
FLUX DE TRESORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES DE FINANCEMENT	-300 040	-98 604
VARIATION NETTE DES LIQUIDITES ET EQUIVALENTS DE LIQUIDITES	4 827	-23 618
LIQUIDITES ET EQUIVALENTS DE LIQUIDITES A L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	4 611	28 229
LIQUIDITES ET EQUIVALENTS DE LIQUIDITES A LA CLOTURE DE L'EXERCICE	9 439	4 611



COMPTES SOCIAUX

AU 31 / 12 / 2015

(en milliers MAD)

CREANCES SUR LA CLIENTELE AU 31/12/2015						
CREANCES	Secteur public	Secteur privé			Total 31/12/2015	Total 31/12/2014
		Entreprises financières	Entreprises non financières	Autre clientèle		
CREDITS DE TRESORERIE						
- Comptes à vue débiteurs						
- Créances commerciales sur le Maroc						
- Crédits à l'exportation						
- Autres crédits de trésorerie						
CREDITS A LA CONSOMMATION				8 296 684	8 296 684	8 247 905
CREDITS A L'EQUIPEMENT						
CREDITS IMMOBILIERS				3 341	3 341	4 101
AUTRES CREDITS						20
CREANCES ACQUISES PAR AFFACTURAGE						
INTERETS COURUS A RECEVOIR				27 146	27 146	28 666
CREANCES EN SOUFFRANCE(*)				163 533	163 533	165 907
- Créances pré-douteuses				129 786	129 786	135 118
- Créances douteuses				25 130	25 130	30 789
- Créances compromises				8 616	8 616	0
TOTAL				8 490 703	8 490 703	8 446 599

(en milliers MAD)

TITRES DE PARTICIPATION ET EMPLOIS ASSIMILES AU 31/12 /2015									
Dénomination de la société émettrice	Secteur d'activité	Capital social	Participation au capital en %	Prix d'acquisition global	Valeur comptable nette	Extrait des derniers états de synthèse de la société émettrice			Produits inscrits au CPC de l'exercice
						Date de clôture de l'exercice	Situation nette	Résultat net	
WAFACOMMUNICATION	COMMUNICATION	3 000	5,00%	150	150				
WAFASYSTEME DATA	FACILITE MANAGEMENT	1 500	0,07%	1	1				
THEMIS COURTAGE	COURTAGE EN ASSURANCE	300	100,00%	300	300	31/12/15	37 384	36 049	53 796
TOTAL				451	451				





COMPTES SOCIAUX

AU 31 / 12 / 2015

(en milliers MAD)

IMMOBILISATIONS DONNEES EN CREDIT-BAIL, EN LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT ET EN LOCATION SIMPLE AU 31/12/2015										
NATURE	Montant brut au début de l'exercice	Montant des acquisitions au cours de l'exercice	Montant des cessions ou retraits au cours de l'exercice	Montant brut à la fin de l'exercice	Amortissements		Provisions			Montant net à la fin de l'exercice
					Dotations au titre de l'exercice	Cumul des amortissements	Dotations au titre de l'exercice	Reprises de provisions	Cumul des provisions	
IMMOBILISATIONS DONNEES EN CREDIT-BAIL ET EN LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT	5 083 854	1 895 121	1 343 186	5 635 790	866 036	1 992 612	26 668	20 888	46 960	3 596 218
CREDIT-BAIL SUR IMMOBILISATIONS INCORPORELLES										
CREDIT-BAIL MOBILIER	5 048 500	1 854 312	1 299 586	5 603 226	866 036	1 992 612	16 753	8 196	21 987	3 588 627
Crédit-bail mobilier en cours	10 649		9 234	1 415						1 415
Crédit-bail mobilier loué	4 873 485	1 821 316	1 290 351	5 404 449	857 840	1 817 237				3 587 212
Crédit-bail mobilier non loué après résiliation	164 366	32 997		197 363	8 196	175 375	16 753	8 196	21 987	-
CREDIT-BAIL IMMOBILIER										
Crédit-bail immobilier en cours										
Crédit-bail immobilier loué										
Crédit-bail immobilier non loué après résiliation										
LOYERS COURUS À RECEVOIR										
LOYERS RESTRUCTURES										
LOYERS IMPAYES	4 192	8 013	8 058	4 147	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4 147
LOYERS EN SOUFFRANCE	31 163	32 796	35 542	28 416			9 915	12 692	24 972	3 444
IMMOBILISATIONS DONNEES EN LOCATION SIMPLE										
BIENS MOBILIERS EN LOCATION SIMPLE										
BIENS IMMOBILIERS EN LOCATION SIMPLE										
LOYERS COURUS À RECEVOIR										
LOYERS RESTRUCTURES										
LOYERS IMPAYES										
LOYERS EN SOUFFRANCE										
TOTAL	5 083 854	1 895 121	1 343 186	5 635 790	866 036	1 992 612	26 668	20 888	46 960	3 596 218



COMPTES SOCIAUX

AU 31 / 12 / 2015

(en milliers MAD)

DETTES ENVERS LES ETABLISSEMENTS DE CREDIT ET ASSIMILES AU 31/12/2015						
DETTES	Etablissements de crédit et assimilés au Maroc			Etablissements de crédit à l'étranger	Total 31/12/2015	Total 31/12/2014
	Bank Al-Maghrib, Trésor Public et Service des Chèques Postaux	Banques au Maroc	Autres établissements de crédit et assimilés au Maroc			
COMPTES ORDINAIRES CREDITEURS		338 464			338 464	415 778
VALEURS DONNEES EN PENSION						
- au jour le jour						
- à terme						
EMPRUNTS DE TRESORERIE						
- au jour le jour						
- à terme						
EMPRUNTS FINANCIERS		4 875 000			4 875 000	5 625 000
AUTRES DETTES						
INTERETS COURUS A PAYER		71 861			71 861	81 857
TOTAL		5 285 324			5 285 324	6 122 635

(en milliers MAD)

PROVISIONS AU 31/12/2015					
PROVISIONS	Encours 31/12/2014	Dotations	Reprises	Autres variations	Encours 31/12/2015
PROVISIONS, DEDUITES DE L'ACTIF, SUR:	1 211 193	254 085	338 226		1 127 052
Créances sur les établissements de crédit et assimilés					
Créances sur la clientèle	1 188 041	244 170	325 534		1 106 677
Titres de placement					
Titres de participation et emplois assimilés					
Immobilisations en crédit-bail et en location	23 152	9 915	12 692		20 376
Autres actifs					
PROVISIONS INSCRITES AU PASSIF	16 289	3 228			19 516
Provisions pour risques d'exécution d'engagements par signature					
Provisions pour risques de change					
Provisions pour risques généraux					
Provisions pour pensions de retraite et obligations similaires					
Provisions pour autres risques et charges	16 289	3 228			19 516
Provisions réglementées					
TOTAL GENERAL	1 227 482	257 313	338 226		1 146 569





COMPTES SOCIAUX

AU 31 / 12 / 2015



(en milliers MAD)

DETAIL DES AUTRES ACTIFS AU 31/12/2015			
RUBRIQUE	31/12/2015	31/12/2014	COMMENTAIRE
Instruments optionnels			
Opérations diverses sur titres(débiteur)			
Sommes réglées à récupérer auprès des émetteurs			
Autres comptes de règlement relatif aux opérations sur titres			
Débiteurs divers	312 280	169 969	
- Sommes dues par l'Etat	232 824	126 168	
- Sommes dues par les organismes de prévoyance			
- Sommes diverses dues par le personnel	899	1 169	
- Comptes clients de prestations non bancaires			
- Divers autres débiteurs	78 556	42 632	
Valeurs et emplois divers	578	527	
- Valeurs et emplois divers	578	527	
Comptes d'ajustement de hors bilan(débiteur)			
Comptes d'écart sur devises et titres(débiteur)			
Pertes potentielles sur opérations de couverture non dénouées			
Pertes à étaler sur opérations de couvertures dénouées			
Charges à répartir sur plusieurs exercices	607	3 952	
« Comptes de liaison entre siège, succursales et agences au Maroc (débiteur) »			
Produits à recevoir et charges constatées d'avance	146 399	146 870	
- Produits à recevoir	145 734	146 449	
- Charges constatées d'avance	665	421	
Comptes transitoires ou d'attente débiteurs	90 868	123 794	
Créances en souffrance sur opérations diverses			
Provisions pour créances en souffrance sur opérations diverses			
TOTAL	550 732	445 112	



COMPTES SOCIAUX

AU 31 / 12 / 2015

(en milliers MAD)

VENTILATION DES EMPLOIS ET DES RESSOURCES SUIVANT LA DUREE RESIDUELLE AU 31/12/2015						
	D ≤ 1 mois	1 mois ← D ≤ 3 mois	3 mois ← D ≤ 1 an	1 an ← D ≤ 5 ans	D → 5 ans	TOTAL
ACTIF	790 297	701 255	2 393 267	7 484 321	1 063 747	12 432 887
Créances sur les établissements de crédit et assimilés	245 169					245 169
Créances sur la clientèle	521 331	406 251	1 673 986	4 825 846	1 063 290	8 490 703
Titres de créance						
Créances subordonnées						
Crédit-bail et assimilés (*)	23 797	295 004	719 281	2 658 475	457	3 697 015
TOTAL	790 297	701 255	2 393 267	7 484 321	1 063 747	12 432 887
PASSIF	862 004	581 581	1 890 038	7 320 037	9 091	10 662 751
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	512 103	274 101	699 121	3 800 000		5 285 324
Dettes envers la clientèle	342 522	100 584	123 515	1 246 537	9 091	1 822 249
Titres de créance émis	7 379	206 896	1 066 042	2 073 500		3 353 817
Emprunts subordonnés			1 360	200 000		201 360
TOTAL	862 004	581 581	1 890 038	7 320 037	9 091	10 662 751





COMPTES SOCIAUX

AU 31 / 12 / 2015



(en milliers MAD)

DEPOTS DE LA CLIENTELE AU 31/12/2015						
DEPOTS	Secteur public	Secteur privé			Total 31/12/2015	Total 31/12/2014
		Entreprises financières	Entreprises non financières	Autre clientèle		
COMPTES A VUE CREDITEURS						
COMPTES D'EPARGNE						
DEPOTS A TERME						
AUTRES COMPTES CREDITEURS				1 822 249	1 822 249	1 479 842
INTERETS COURUS A PAYER						
TOTAL				1 822 249	1 822 249	1 479 842

(en milliers MAD)

CAPITAUX PROPRES AU 31/12/2015				
CAPITAUX PROPRES	Encours 31/12/2014	Affectation du résultat	Autres variations	Encours 31/12/2015
Ecarts de réévaluation				
Réserves et primes liées au capital	1 152 612	60 000		1 212 612
Réserve légale	11 318			11 318
Autres réserves (*)	1 104 151	60 000		1 164 151
Primes d'émission, de fusion et d'apport	37 143			37 143
Capital	113 180			113 180
Capital appelé	113 180			113 180
Capital non appelé				
Certificats d'investissement				
Fonds de dotations				
Actionnaires. Capital non versé				
Report à nouveau (+/-)	3 533	-499		3 033
Résultats nets en instance d'affectation (+/-)				
Résultat net de l'exercice (+/-)	359 501	-359 501	340 421	340 421
TOTAL GENERAL	1 628 825	-300 000	340 421	1 669 246
Dividendes distribués		300 000		



COMPTES SOCIAUX

AU 31 / 12 / 2015

(en milliers MAD)

AFFECTATION DES RESULTATS INTERVENUE AU COURS DE L'EXERCICE AU 31/12/2015			
	Montants		Montants
A- Origine des résultats affectés		B- Affectation des résultats	
Décision de l'AGO du 29 mai 2015			
Report à nouveau	3 533	Réserve réglementée	
Résultats nets en instance d'affectation		Dividendes	300 000
Résultat net de l'exercice	359 501	Réserve extraordinaire	60 000
Prélèvements sur les bénéfices		Report à nouveau	3 033
Autres prélèvements			
TOTAL A	363 033	TOTAL B	363 033

(en milliers MAD)

RESULTATS ET AUTRES ELEMENTS DES TROIS DERNIERS EXERCICES AU 31/12/2015			
	Exercice 2015	Exercice 2014	Exercice 2013
CAPITAUX PROPRES ET ASSIMILES (y compris résultat net de l'ex.)	1 669 246	1 628 825	1 569 329
OPERATIONS ET RESULTATS DE L'EXERCICE			
1- Produit net bancaire	968 927	1 004 656	996 722
2- Résultat avant impôts	531 646	551 894	516 467
3- Impôts sur les résultats	191 225	192 393	183 450
4- Bénéfices distribués	300 000	300 005	379 151
5- Résultats non distribués (mis en réserve ou en instance d'affectation)	59 501	33 012	-
RESULTAT PAR TITRE (en dirhams)			
Résultat net par action ou part sociale	301	318	294
Bénéfice distribué par action ou part sociale	265	265	335
PERSONNEL			
Montants des rémunérations brutes de l'exercice	142 001	136 228	132 162
Effectif moyen des salariés employés pendant l'exercice	618	616	604



COMPTES SOCIAUX

AU 31 / 12 / 2015

(en milliers MAD)

DETAIL DES AUTRES PASSIFS AU 31/12/2015		
RUBRIQUE	31/12/2015	31/12/2014
Instruments optionnels vendus		
Comptes de règlement d'Opérations sur titres		
Dettes sur titres		
Versement à effectuer sur titres non libérés		
Provisions pour service financier aux émetteurs		
Sommes réglées par la clientèle à reverser aux émetteurs		
Créditeurs divers	289 013	323 820
- Sommes dues à l'Etat	90 585	115 012
- Sommes dues aux organismes de prévoyance	11 137	10 496
- Sommes diverses dues aux actionnaires et associés	1 164	1 541
- Sommes dues au personnel	2 320	2 235
- Fournisseurs de biens et services	85 898	111 719
- Divers autres créditeurs	97 910	82 818
Comptes d'ajustement de hors bilan		
Comptes d'écart sur devises et titres		
Gains potentiels sur opérations de couverture non dénouées		
Gains à étaler sur opérations de couvertures dénouées		
Comptes de liaison entre siège, succursales et agences au Maroc (créditeur)		
Comptes de régularisation	538 271	735 122
TOTAL	827 284	1 058 942

(en milliers MAD)

DETTES SUBORDONNEES AU 31/12/2015										
Monnaie de l'emprunt	Montant en monnaie de l'emprunt	Cours (1)	Taux	Durée (2)	Condition de remboursement anticipé, subordination et convertibilité (3)	Montant de l'emprunt en monnaie nationale (ou contrevaaleur en DH)	dont entreprises liées		dont autres apparentés	
							Montant N (en contrevaaleur DH)	Montant N-1 (en contrevaaleur DH)	Montant N (en contrevaaleur DH)	Montant N-1 (en contrevaaleur DH)
MAD	94 900		5,00%	5 ans	REGLEMENT INTERETS ANNUELS & CAPITAL INFINE	94 900				
MAD	105 100		4,33%	5 ans	REGLEMENT INTERETS ANNUELS & CAPITAL INFINE	105 100				
TOTAL	200 000					200 000				

(1) cours BAM au 31/12/N

(2) éventuellement indéterminée

(3) se référer au contrat de dettes subordonnées



ATTESTATION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES



Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca



PwC Maroc
35, Rue Aziz Belal
Casablanca

Aux Actionnaires de
WAFASALAF
72, Angle Bd Abdelmoumen et Rue Ram Allah
Casablanca

RAPPORT GENERAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES EXERCICE DU 1^{er} JANVIER AU 31 DECEMBRE 2015

Conformément à la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous avons effectué l'audit des états de synthèse ci-joints de la société WAFASALAF, comprenant le bilan, le hors 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 2015. Ces états de synthèse font ressortir un montant de capitaux propres et assimilés de KMAD 1.870.606 dont un bénéfice net de KMAD 340.421.

Responsabilité de la direction

La direction est responsable de l'établissement et de la présentation sincère de ces états de synthèse, conformément au référentiel comptable admis au Maroc. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en place et le suivi d'un contrôle interne relatif à l'établissement et la présentation des états de synthèse ne comportant pas d'anomalie significative, ainsi que la détermination d'estimations comptables raisonnables au regard des circonstances.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces états de synthèse sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les Normes de la Profession au Maroc. Ces normes requièrent de notre part de nous conformer aux règles d'éthique, de planifier et de réaliser l'audit pour obtenir une assurance raisonnable que les états de synthèse ne comportent pas d'anomalie significative. Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états de synthèse. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, de même que l'évaluation du risque que les états de synthèse contiennent des anomalies significatives.

En procédant à ces évaluations du risque, l'auditeur prend en compte le contrôle interne en vigueur dans l'entité relatif à l'établissement et la présentation des états de synthèse afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité de celui-ci. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états de synthèse.

Nous estimons que les éléments probants recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Opinion sur les états de synthèse

Nous certifions que les états de synthèse cités au premier paragraphe ci-dessus sont réguliers et sincères et donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de WAFASALAF au 31 décembre 2015, conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Vérifications et informations spécifiques

Nous avons procédé également aux vérifications spécifiques prévues par la loi et nous nous sommes assurés notamment de la concordance des informations données dans le rapport de gestion du Directoire destiné aux actionnaires avec les états de synthèse de la société.

Casablanca, le 20 avril 2016

Les Commissaires aux Comptes

Mazars Audit et Conseil

MAZARS AUDIT ET CONSEIL
101, Boulevard Abdelmoumen
20 000 CASABLANCA
Tél : (052) 423 423 (L.O.)
Kamal Mohamed
Associé gérant

PwC Maroc

PwC Maroc SARL
35, Rue Aziz Belal 2016 - Casablanca
Tél : (052) 850 96 96 - Fax : (052) 850 96 96
RC : 08167 TP 25772743
N° de Registre de Commerce : 249997043
M. R. B.
Mohamed Rqibate
Associé





COMPTES CONSOLIDÉ

BILAN CONSOLIDÉ AU 31 / 12 / 2015

(en milliers MAD)

BILAN CONSOLIDÉ AU 31/12/2015		
ACTIF CONSOLIDÉ	31/12/2015	31/12/2014
.Valeurs en caisse, Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux	9 439	4 611
.Créances sur les établissements de crédit et assimilés	249 645	346 995
. A vue	224 647	339 341
. A terme	24 998	7 654
.Créances sur la clientèle	8 491 145	8 447 041
. Crédits de trésorerie et à la consommation	8 324 271	8 277 013
. Crédits à l'équipement		
. Crédits immobiliers	3 341	4 101
. Autres crédits	163 533	165 927
.Opérations de crédit-bail et de location	1 635 602	1 451 424
.Créances acquises par affacturage		
.Titres de transaction et de placement	26 257	10 999
. Bons du Trésor et valeurs assimilées		
. Autres titres de créance		
. Titres de propriété	26 257	10 999
.Autres actifs	529 317	453 571
.Titres d'investissement		
. Bons du Trésor et valeurs assimilées		
. Autres titres de créance		
.Titres de participation et emplois assimilés	151	151
.Titres mis en équivalence		
. Entreprises à caractère financier		
. Autres entreprises		
.Créances subordonnées		
.Immobilisations incorporelles	223 415	228 672
.Immobilisations corporelles	62 671	72 293
.Ecart d'acquisition		
Total de l'Actif CONSOLIDÉ	11 227 641	11 015 756



COMPTES CONSOLIDÉS

BILAN CONSOLIDÉ AU 31 / 12 / 2015

(en milliers MAD)

BILAN CONSOLIDÉ AU 31/12/2015		
PASSIF CONSOLIDÉ	31/12/2015	31/12/2014
Banques centrales, Trésor public, Service des chèques postaux		
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	5 285 324	6 122 635
. A vue	339 000	416 689
. A terme	4 946 324	5 705 946
Dépôts de la clientèle		
. Comptes à vue créditeurs		
. Comptes d'épargne		
. Dépôts à terme		
. Autres comptes créditeurs		
Titres de créance émis	3 353 817	2 243 529
. Titres de créance négociables émis	3 353 817	2 243 529
. Emprunts obligataires émis		
. Autres titres de créance émis		
Autres passifs	597 791	712 332
Ecarts d'acquisition		
Provisions pour risques et charges	19 516	16 289
Fonds publics affectés et fonds spéciaux de garantie		
Dettes subordonnées	201 360	201 401
Primes liées au capital	37 143	37 143
Capital	113 180	113 180
Actionnaires. Capital non versé (-)		
Réserves consolidées, écarts de réévaluation, écarts de conversion et différences sur mises en équivalence	1 269 248	1 220 729
. Part du groupe	1 269 248	1 220 729
. Part des intérêts minoritaires		
Résultat net de l'exercice (+/-)	350 261	348 520
. Part du groupe	350 261	348 520
. Part des intérêts minoritaires		
Total du Passif CONSOLIDÉ	11 227 641	11 015 756



COMPTES CONSOLIDÉS

AU 31 / 12 / 2015

(en milliers MAD)

LES ENGAGEMENTS HORS BILAN CONSOLIDÉ AU 31/12/2015		
HORS BILAN CONSOLIDÉ	31/12/2015	31/12/2014
ENGAGEMENTS DONNES	304 220	295 347
.Engagements de financement donnés en faveur d'établissements de crédit et assimilés		
.Engagements de financement donnés en faveur de la clientèle	304 220	295 347
.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		
ENGAGEMENTS RECUS	2 869 858	2 212 030
.Engagements de financement reçus d'établissements de crédit et assimilés	2 869 858	2 212 030
.Engagements de garantie reçus d'établissements de crédit et assimilés		
.Engagements de garantie reçus de l'Etat et d'organismes de garantie divers		
.Titres vendus à réméré		
.Autres titres à recevoir		



COMPTES CONSOLIDÉS

AU 31 / 12 / 2015

(en milliers MAD)

COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES CONSOLIDÉ DU 01/01/2015 AU 31/12/2015		
	31/12/2015	31/12/2014
I. PRODUITS D'EXPLOITATION BANCAIRE	1 323 743	1 363 698
. Intérêts et produits assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	486	1 297
. Intérêts et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	929 688	968 159
. Intérêts et produits assimilés sur titres de créance		
. Produits sur titres de propriété	-	
. Produits sur opérations de crédit-bail et de location	97 011	98 062
. Commissions sur prestations de service	295 669	294 754
. Autres produits bancaires	889	1 425
II. CHARGES D'EXPLOITATION BANCAIRE	379 127	404 551
. Intérêts et charges assimilées sur opérations avec les établissements de crédit	256 052	306 674
. Intérêts et charges assimilées sur opérations avec la clientèle		
. Intérêts et charges assimilées sur titres de créance émis	113 225	87 850
. Charges sur opérations de crédit-bail et de location	-	-
. Autres charges bancaires	9 850	10 027
III. PRODUIT NET BANCAIRE	944 615	959 147
. Produits d'exploitation non bancaire	62 361	64 801
. Charges d'exploitation non bancaire		
IV. CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION	363 806	351 031
. Charges de personnel	143 156	137 515
. Impôts et taxes	7 225	7 490
. Charges externes	181 281	175 051
. Autres charges générales d'exploitation	3 444	548
. Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	28 702	30 426
. Dotations aux amortissements sur écarts d'acquisition		
. Reprises sur écarts d'acquisition		
V. DOTATIONS AUX PROVISIONS ET PERTES SUR CRÉANCES IRRECOURVABLES	474 361	382 899
. Dotations aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	254 085	281 135
. Pertes sur créances irrécouvrables	217 048	101 763
. Autres dotations aux provisions	3 228	
VI. REPRISES DE PROVISIONS ET RECUPERATIONS SUR CRÉANCES AMORTIES	352 822	243 478
. Reprises de provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	338 226	219 203
. Récupérations sur créances amorties	14 596	10 775
. Autres reprises de provisions		13 500
VII. RESULTAT COURANT	521 631	533 496
. Produits non courants	47 267	28 082
. Charges non courantes	10 167	12 843
VIII. RESULTAT AVANT IMPÔTS	558 731	548 735
. Impôts sur les résultats	208 470	200 215
IX. RESULTAT NET DES ENTREPRISES INTÉGRÉES	350 261	348 520
X. QUOTE-PART DANS LES RESULTATS DES ENTREPRISES MISES EN ÉQUIVALENCE		
. Entreprises à caractère financier		
. Autres entreprises		
XI. RESULTAT NET DU GROUPE	350 261	348 520
. Part du groupe	350 261	348 520
. Part des intérêts minoritaires		



COMPTES CONSOLIDÉS

AU 31 / 12 / 2015

(en milliers MAD)

ETAT DES SOLDES DE GESTION CONSOLIDÉ DU 01/01/2015 AU 31/12/2015		
I - TABLEAU DE FORMATION DES RESULTATS CONSOLIDÉS	31/12/2015	31/12/2014
+ Intérêts et produits assimilés	930 174	969 456
- Intérêts et charges assimilées	369 277	394 524
Marge sur intérêts	560 897	574 932
+ Produits sur immobilisations en crédit-bail et en location	97 011	98 062
- Charges sur immobilisations en crédit-bail et en location		
Résultat des opérations de crédit-bail et de location	97 011	98 062
+ Commissions perçues	295 669	294 754
- Commissions servies	2 361	2 340
Marge sur commissions de prestations de service	293 308	292 415
± Résultat des opérations sur titres de transaction	889	1 425
± Résultat des opérations sur titres de placement		
± Résultat des opérations de change		
± Résultat des opérations sur produits dérivés		
Résultat des opérations de marché	889	1 425
+ Divers autres produits bancaires		
- Diverses autres charges bancaires	7 489	7 687
PRODUIT NET BANCAIRE	944 615	959 147
± Résultat des opérations sur immobilisations financières		
+ Autres produits d'exploitation non bancaire	62 361	64 801
- Autres charges d'exploitation non bancaire		
- Charges générales d'exploitation	363 806	351 031
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	643 170	672 917
± Dotations nettes des reprises aux provisions pour créances et engagements par signature en souffrance	118 311	152 921
± Autres dotations nettes de reprises aux provisions	3 228	-13 500
RESULTAT COURANT	521 631	533 496
RESULTAT NON COURANT	37 100	15 239
- Impôts sur les résultats	208 470	200 215
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	350 261	348 520



COMPTES CONSOLIDÉS

AU 31 / 12 / 2015

(en milliers MAD)

ETAT DES SOLDES DE GESTION CONSOLIDÉ DU 01/01/2015 AU 31/12/2015		
II - CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT CONSOLIDÉ		
	31/12/2015	31/12/2014
+ RESULTAT NET DE L'EXERCICE	350 261	348 520
+ Dotations aux amortissements et aux provisions des immobilisations incorporelles et corporelles	28 702	30 426
+ Dotations aux provisions pour dépréciation des immobilisations financières		
+ Dotations aux provisions pour risques généraux		
+ Dotations aux provisions réglementées		
+ Dotations non courantes		
- Reprises de provisions	12 309	
- Plus-values de cession des immobilisations incorporelles et corporelles		
+ Moins-values de cession des immobilisations incorporelles et corporelles		
- Plus-values de cession des immobilisations financières		
+ Moins-values de cession des immobilisations financières		
- Reprises de subventions d'investissement reçues		
+ CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT	366 654	378 946
- Bénéfices distribués	300 000	300 005
+ AUTOFINANCEMENT	66 654	78 941



COMPTES CONSOLIDÉS

AU 31 / 12 / 2015

(en milliers MAD)

TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE CONSOLIDE AU 31/12/2015		
FLUX DE TRESORERIE PROVENANT DES ACTIVITES D'EXPLOITATION	31/12/2015	31/12/2014
Produits sur opérations bancaires perçus	1 323 743	1 363 698
Récupérations sur créances amorties	14 596	10 775
Produits divers d'exploitation perçus	447 854	312 085
Charges sur opérations bancaires versées	-379 127	-404 551
Charges diverses d'exploitation payées	-481 300	-395 741
Charges générales d'exploitation payées	-363 806	-351 031
Impôts sur les résultats payés	-208 470	-200 215
Flux de trésorerie net provenant du compte de produits et charges	353 489	335 020
Variation des actifs d'exploitation		
Créances sur les établissements de crédit et assimilés (hors liquidités)	97 349	-20 188
Créances sur la clientèle	-44 104	289 870
Titres de transaction et de placement (hors liquidités)	-15 257	-10 999
Autres actifs	-75 746	-60 989
Opérations de crédit-bail et de location	-184 178	-144 026
Variation des passifs d'exploitation		
Dettes envers les établissements de crédit et assimilés	-837 311	-933 859
Dépôts de la clientèle		
Titres de créance émis	1 110 288	434 873
Autres passifs	-114 541	171 300
SOLDE DES VARIATIONS DES ACTIFS ET PASSIFS D'EXPLOITATION	-63 500	-274 018
FLUX DE TRESORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES D'EXPLOITATION	289 989	61 001
FLUX DE TRESORERIE PROVENANT DES ACTIVITES D'INVESTISSEMENT		
Produit des cessions d'immobilisations financières		
Produit des cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles		
Acquisition d'immobilisations financières		
Acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles	14 879	13 983
Intérêts reçus		
Dividendes reçus		
FLUX DE TRESORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES D'INVESTISSEMENT	14 879	13 983
FLUX DE TRESORERIE PROVENANT DES ACTIVITES DE FINANCEMENT		
Subventions, fonds publics reçus		
Fonds spéciaux de garantie reçus		
Emission d'emprunts et de titres subordonnés	-40	201 401
Emission d'actions		
Remboursement des capitaux propres et assimilés		
Intérêts versés		
Dividendes versés	-300 000	-300 005
FLUX DE TRESORERIE NETS PROVENANT DES ACTIVITES DE FINANCEMENT	-300 040	-98 604
VARIATION NETTE DES LIQUIDITES ET EQUIVALENTS DE LIQUIDITES	4 827	-23 620
LIQUIDITES ET EQUIVALENTS DE LIQUIDITES A L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	4 611	28 231
LIQUIDITES ET EQUIVALENTS DE LIQUIDITES A LA CLOTURE DE L'EXERCICE	9 439	4 611



COMPTES CONSOLIDÉS

AU 31 / 12 / 2015

(en milliers MAD)

CREANCES CONSOLIDEES SUR LES ETABLISSEMENTS DE CREDIT ET ASSIMILES AU 31/12/2015						
CREANCES	Bank Al Maghrib, Trésor public et Services des chèques postaux	Banques au Maroc	Autres établissements de crédit et assimilés au Maroc	Etablissements de crédit à l'étranger	Total	Total
					31/12/2015	31/12/2014
COMPTES ORDINAIRES DEBITEURS	8 428	224 647			233 075	342 671
VALEURS RECUES EN PENSION						
- au jour le jour						
- à terme						
PRETS DE TRESORERIE						
- à terme						
- au jour le jour						
PRETS FINANCIERS						
AUTRES CREANCES		24 998			24 998	7 654
INTERETS COURUS A RECEVOIR						
CREANCES EN SOUFFRANCE						
TOTAL	8 428	249 645			258 073	350 325

(en milliers MAD)

DETTES CONSOLIDEES ENVERS LES ETABLISSEMENTS DE CREDIT ET ASSIMILES AU 31/12/2015						
DETTES	Etablissements de crédit et assimilés au Maroc			Etablissements de crédit à l'étranger	Total	Total
	Bank Al-Maghrib, Trésor Public et Service des Chèques Postaux	Banques au Maroc	Autres établissements de crédit et assimilés au Maroc			
					31/12/2015	31/12/2014
COMPTES ORDINAIRES CREDITEURS		338 464			338 464	415 778
VALEURS DONNEES EN PENSION						
- au jour le jour						
- à terme						
EMPRUNTS DE TRESORERIE						
- au jour le jour						
- à terme						
EMPRUNTS FINANCIERS		4 875 000			4 875 000	5 625 000
AUTRES DETTES						
INTERETS COURUS A PAYER		71 861			71 861	81 857
TOTAL		5 285 324			5 285 324	6 122 635



COMPTES CONSOLIDÉS

AU 31 / 12 / 2015

(en milliers MAD)

IMMOBILISATIONS INCORPORELLES ET CORPORELLES CONSOLIDEES AU 31/12/2015										
IMMOBILISATIONS	Montant brut au début de l'exercice	Montant des acquisitions au cours de l'exercice	Montant des cessions ou retraits au cours de l'exercice	Montant brut à la fin de l'exercice	Amortissements et/ou provisions				Montant net à la fin de l'exercice	
					Montant des amortissements et/ou provisions au début de l'exercice	Dotations au titre de l'exercice	Montant des amortissements sur immobilisations sorties	Cumul		
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	385 940	9 233	-	395 173	157 268	14 490	-	171 758	223 415	
Droit au bail	144 395			144 395					144 395	
Immobilisations en recherche et développement	27 728	8 289		36 017					36 017	
Autres immobilisations incorporelles d'exploitation	213 817	944		214 761	157 268	14 490		171 758	43 003	
Immobilisations incorporelles hors exploitation										
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	278 497	4 590		283 087	206 204	14 212	-	220 416	62 671	
IMMEUBLES D'EXPLOITATION	25 144			25 144	14 098	881	-	14 979	10 165	
Terrain d'exploitation	1 043			1 043					1 043	
Immeubles d'exploitation. Bureaux	24 101			24 101	14 098	881		14 979	9 122	
Immeubles d'exploitation. Logements de fonction										
MOBILIER ET MATERIEL D'EXPLOITATION	117 688	2 929	-	120 617	103 644	5 156		108 800	11 817	
Mobilier de bureau d'exploitation	25 022	621		25 643	18 545	1 543		20 088	5 555	
Matériel de bureau d'exploitation	6 901	15		6 917	5 403	388		5 792	1 125	
Matériel Informatique & télécom	84 736	2 281		87 016	78 672	3 220		81 893	5 123	
Matériel roulant rattaché à l'exploitation	1 029	13		1 041	1 023	5		1 028	13	
Autres matériels d'exploitation										
AUTRES IMMOBILISATIONS CORPORELLES D'EXPLOITATION	132 744	1 649		134 392	88 462	8 174		96 636	37 756	
IMMOBILISATIONS CORPORELLES HORS EXPLOITATION	2 921	11		2 933					2 933	
Terrains hors exploitation										
Immeubles hors exploitation	1 808			1 808					1 808	
Mobilier et matériel hors exploitation	560	11		572					572	
Autres immobilisations corporelles hors exploitation	554			554					554	
TOTAL	664 437	13 823	-	678 260	363 472	28 702	-	392 174	286 086	





RÉSOLUTIONS

PREMIÈRE RÉSOLUTION

L'Assemblée Générale Ordinaire, après avoir entendu la lecture des rapports du Conseil de surveillance et des Commissaires aux Comptes, approuve lesdits rapports. Elle examine et approuve le bilan et le compte de produits et charges de l'exercice 2015, tels qu'ils lui ont été présentés, faisant ressortir un bénéfice net de 340.421.160,54 Dhs.

DEUXIÈME RÉSOLUTION

L'Assemblée Générale Ordinaire ratifie le montant du bénéfice distribuable composé comme suit :

- Bénéfice net de l'exercice : 340.421.160,54 Dhs
- Report à nouveau des exercices précédents : 3.033.336,67 Dhs
- Bénéfice distribuable : 343.454.497,21 Dhs

L'assemblée générale décide la distribution d'un dividende de 282,74 dirhams par action et d'affecter le résultat de la manière suivante :

- Dividendes : 320.000.000,00Dhs
- Autres réserves : 20.000.000,00Dhs
- Solde à reporter à nouveau : 3.454.497,21 Dhs

L'Assemblée décide de fixer la date de mise en paiement de ce dividende à compter du 15 juillet 2016.

TROISIÈME RÉSOLUTION

L'Assemblée Générale Ordinaire prend acte de la démission de Monsieur Stéphane GABALDA en tant que membre du Conseil de Surveillance et de la démission de Monsieur Jean François DERRIEN en tant que membre du Conseil de Surveillance, et leur donne quitus entier et définitif de l'exécution de leurs mandats au titre de l'exercice 2015.

QUATRIÈME RÉSOLUTION

L'Assemblée Générale Ordinaire ratifie la cooptation par le Conseil de Surveillance tenu en date du 1^{er} décembre 2015 de Monsieur Jacques FENWICK et de Monsieur Philippe DURAND en tant que membres du Conseil de Surveillance.



CINQUIÈME RÉOLUTION

L'Assemblée Générale Ordinaire donne quitus définitif et sans réserve de leur gestion aux Membres du Directoire et de l'exécution de leur mandat aux Membres du Conseil de Surveillance au titre de l'exercice 2015.

L'Assemblée Générale Ordinaire donne également acte aux sociétés PWC MAROC et MAZARS, commissaires aux comptes, de l'accomplissement de leur mission au titre de l'exercice 2015.

SIXIÈME RÉOLUTION

L'Assemblée Générale Ordinaire, après avoir entendu la lecture du rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions relevant des articles 95 et suivants de la loi n° 17/95 relative aux sociétés anonymes telle que modifiée et complétée par la loi 20/05 et la loi 78/12, approuve les conclusions dudit rapport et les conventions qui y sont mentionnées.

SEPTIÈME RÉOLUTION

L'Assemblée Générale Ordinaire donne tout pouvoir au porteur d'une copie ou d'un extrait des présentes pour effectuer les formalités prévues par la loi.

Il est à rappeler que pour assister à cette assemblée :

- Les propriétaires d'actions au porteur devront produire un certificat attestant le dépôt de leurs actions auprès d'un établissement agréé.
- Les titulaires d'actions nominatives peuvent assister à l'assemblée générale sur simple justification de leur identité, à condition d'être inscrits sur les registres sociaux, cinq (5) jours au moins avant l'assemblée.
- A compter de la convocation de l'assemblée, un formulaire de vote par correspondance ou par procuration est disponible au siège social et remis à tout actionnaire, justifiant de son identité, qui en fait la demande audit siège.



وفاسلاف
Wafasalaf
ديهامعاك



Filiale du Groupe Attijariwafa Bank
et de Crédit Agricole Consumer Finance

72, Angle Rue Ram Allah et Bd Abdelmoumen

Casablanca - Maroc

Tél. : 0522 545 100 - Fax : 0522 273 535

www.wafasalaf.ma

