



Bonnes fêtes de l'Aid Al Fitre, à toutes/tous nos client(e)s, à notre personnel et à tous nos lecteurs !

Éditorial

Le recouvrement à la UNE !

« **Des pratiques de recouvrement appropriées** », ceci est l'un des principes repris par plusieurs chartes, prônant la protection des clients par les IMF.



Dans ce numéro :

- Éditorial	1
- Une Cliente	3
- Ressources Humaines	4
- Partenariat	5
- Presse	6
- Amssf/Mc en chiffres	7
- Interview	8

Mais il est évident que son application n'est certes pas sans embûches, et toujours pas totalement respectée.

Quelle est la limite à ne pas franchir par les AMC dans les stratégies de recouvrement, face à un taux d'impayés qui ne cesse d'augmenter, au prix de mettre à mal la pérennité de certaines institutions.

Puisqu'il y va de la pérennité, l'atout est donc d'avoir un portefeuille sain. Ce qui veut dire, un remboursement régulier de la part des bénéficiaires ou un prompt recouvrement en cas de retard.

Ceci ne constitue t-il pas une pression pour les opérationnels des AMC qui doivent protéger et respecter les clients, et en parallèle recouvrer ?

Toutefois, les AMC doivent être capables de recouvrer leurs créances sans mesures coercitives, ni violences.

L'objectif du recouvrement ne doit pas empiéter sur le respect des engagements des AMC envers leurs clients et le respect de la mission sociale.

Des **mesures d'encadrement** des recouvrements sont donc inéluctables, telles que : des procédures clairement définies, l'attitude à avoir ou le discours à tenir face à un client en retard, des mesures préventives de remboursement, à quel moment se rendre chez le client,...

En somme, prévoir de manière formelle et anticipée, les réactions aux impayés, permettant de répondre de manière graduelle et proportionnée à la gravité de la situation, mais tout en posant clairement les limites à ne pas dépasser par rapport au respect et à la protection du client.

On évite ainsi les situations incontrôlées ou des dérives pouvant avoir un impact austère et indélébile sur la crédibilité de l'institution face aux clients actifs ou potentiels, ou encore face à la communauté locale.





Rahmat Ellah EL Allouch
commerçante

Elle s'appelle **Rahmat Ellah EL Allouch** et est commerçante. Mariée et mère de 4 enfants, c'est depuis **10 ans** qu'elle est bénéficiaire de AMSSF/MC à l'Antenne de **Sarij Gnaoua**.

Sabah Meloui, Secrétaire de Direction nous parle d'elle.

Elle était vendeuse ambulante de vêtements lorsqu'elle avait croisé le chemin d'un Agent de Crédit faisant la propagande d'AMSSF/MC. Elle se dira voici la solution pour agrandir mon commerce et me stabiliser. Elle va donc demander en 1999, son 1^{er} prêt, d'un montant de 500 dh.

Vu le succès que son commerce connaîtra, elle optera de faire d'AMSSF/MC son partenaire. Son objectif est d'exercer une activité

davantage rentable, et lui permettant d'exercer au mieux son rôle de maîtresse de maison.

C'est l'élevage qu'elle choisira. Elle le fera pendant 3 ans. Ça lui permettra de constituer une épargne et de contribuer à l'épanouissement financier de son foyer.

Actuellement, elle tient chez elle une grande épicerie dont elle est propriétaire.

Mme **Rahmat** est très reconnaissante envers le MicroCrédit et envers AMSSF/MC, grâce à qui, elle a acquis une stabilité financière. Elle a quitté la rue pour un magasin, ses enfants ont pu aller à l'école, et elle est devenue autonome financièrement.

Sabah Meloui
Secrétaire de Direction





Loubna El Marbough
Agent de Crédit



Ismail Nadir
Aide Comptable

Des nouveaux Amssefiens !

Mlle **Loubna El Marbough**, et M. **Ismail Nadir** ont intégré AMSSF/MC le 3 août 2009, respectivement en tant qu'Agent de Crédit à l'Antenne d'Aouint Hajaj et Aide Comptable au Siège, et Mlle **Zineb EL HOUCHE**, le 15 septembre en tant qu'Agent de Crédit à l'Antenne de Taourirt.

Bienvenue à eux, et nous leurs souhaitons une très bonne carrière à AMSSF/MC.

La Présidente Mme **Khaddouj GHARBI** a siégé, au Luxembourg, au Conseil d'administration de AMT Réseau d'IMFs africaines dont AMSSF/MC est membre fondateur (www.amt-forum.org).



L'ordre du jour comportait plusieurs points, entre autres : La Préparation de l'Assemblée générale électorale du réseau qui aura lieu en octobre 09 au Kenya, ainsi que la foire aux investisseurs et la présentation des résultats de l'évaluation de AMT, menée par un groupe composé de membres de ADA (www.microfinance.lu) de représentants d'IMFs et de deux agences de rating PlaNét rating et Microfinanza. La Présidente y a participé depuis avril 09.

AMSSF/MC a été considérée par les membres du CA comme **un exemple de transparence** vu la régularité qu'elle met à se faire évaluer et à diffuser ses évaluations quels que soient leurs résultats.

Dans ce sens Mme Khaddouj GHARBI a insisté auprès des membres qu'il leur revient de donner d'abord eux - même l'exemple.

Faisant d'une pierre deux coups la Présidente a rencontré Monsieur **Matthew Genazzini**, représentant de ADA auprès du network de la Micro - Assurance (www.microinsurancenet.org), avec lequel elle s'est entretenue sur ce produit qui intéresse AMSSF/MC du fait qu'il rendra un grand service à sa population cible.

Il s'avère que ce produit est à travailler minutieusement. Mme **khaddouj GHARBI** a pu acquérir le document sur "Indicateurs des performances en micro-assurance" (Manuel à l'usage des praticiens) élaboré par John Wipf et Denis Garand.

Elle s'est entretenue également avec M. Luc Vandeweerd, membre de ADA, partie prenante de la formation sur le risk management d'excellence, de l'éventuel participation de AMSSF/MC à ce renforcement des capacités.



RTM

AMSSF/ MC dans l'émission **45 minutes !**

Une interview de Mme **Gharbi Khaddouj** Présidente d'AMSSF/MC est passée dimanche 13 Septembre dans l'émission 45 minutes chrono qui diffusait « un dossier spécial sur le MicroCrédit ».

Son intervention portait sur l'historique du MicroCrédit au Maroc, un point sur l'état actuel, l'avenir du MicroCrédit au Maroc, et aussi de son succès et de son intérêt auprès de la population.

Amsf/Mc en Chiffres

REGION	NOMBRE DE CLIENT	ENCOURS	OCTROI CUMULE ANNUEL	MONTANT ENCOURS/AGENT
FES	5 755	16 741 770, 10	21 143 500	597 920, 36
MEKNES	3 642	9 222 750, 25	11 397 000	384 281, 26
ORIENT	2 102	4 278 359, 00	6 247 000	305 597, 07
GHARB	1 326	2 817 171, 50	3 918 000	256 106, 50
MIDELT	2 130	6 187 785, 00	7 925 000	441 984, 64
BENIMELLAL	3 227	8 213 129, 47	9 569 500	391 101, 40
MOYEN ATLAS	1 041	2 733 640, 50	3 124 000	273 364, 05
TOTAUX	19 223	50 194 605, 82	63 324 000	408 086, 23

N.B : Ces chiffres sont arrêtés au 31 Août 2009

AMSSF/MC vient de mettre en place une cellule chargée du recouvrement, et son responsable a accepté de nous accorder une interview.



AmssfNews : Pouvez vous présenter auprès de nos lecteurs, dites nous depuis combien de temps êtes vous à AMSSF/MC, et quel a été votre parcours ?

Abdellah : Je suis **Abdellah Echchakir**, Chargé de Formation, et responsable de la Cellule Recouvrement.

J'ai commencé à AMSSF/MC, en 2000, en tant qu'Agent de Crédit, 4 ans après j'avais été promu Superviseur, en janvier 2007, j'étais nommé Chargé de Formation Crédit, et depuis Décembre 2008, j'occupe le poste de Chargé de Formation d'AMSSF/MC.

J'ajouterai aussi à ce parcours la mission qui m'a été confié récemment, celui de chapeauter la cellule recouvrement.

AmssfNews : Très bon parcours M. Abdellah. Pouvez vous nous parler de votre parcours en tant qu'Agent de Crédit ?

Abdellah : Lors de mon recrutement, j'avais passé un stage à Sarij Gnaoua, sous la supervision de **Mohamed Taharhaart** l'actuel Coordinateur de la région El Gharb, avant d'être affecté à l'Antenne de Bensouda.

Mes principaux objectifs en tant qu'Agent de Crédit étaient les suivants : octroyer des crédits, suivre l'usage du crédit, conseiller et assister les bénéficiaires afin de les aider à développer leurs activités.

AmssfNews : Aviez vous connu des problèmes des impayés alors que vous étiez Agents de crédit?

Abdellah : Particulièrement, je n'ai pas trop connu ce problème. Les quelques retards que je connaissais n'allaient pas au delà de 3 jours.

J'exerçais ce que j'appelle le recouvrement préventif. C'est-à-dire, ne pas transiger avec les procédures d'octroi, faire une très bonne analyse des dossiers des clients avant validation d'octroi, et toujours suivre les activités des clients après les octrois.

Ensuite, quelques jours avant les dates de remboursement, visiter les clients pour les préparer aux remboursements. Ainsi, je pouvais déjà à l'avance détecter certains clients en difficulté de remboursement et déjà préparer leurs groupes à la solidarité.

Aussi, à l'époque, nous encourageons les bénéficiaires à épargner au moins 10% de l'octroi, et les incitions à avoir un compte sur carnet à la poste. Les bénéficiaires pouvaient donc recourir à cette réserve pour rembourser leurs crédits, en cas de baisse d'activité ou de basse saison.

AmssfNews : Parler de votre nouvelle mission ?

Abdellah : C'est une lourde responsabilité qu'a cette cellule, face à ce que nous devons recouvrer et à l'enjeu que ça représente pour l'association. Mais c'est un défi que nous devons remporter. Nous avons des objectifs, que nous espérons atteindre.

Nous avons pour mission de recouvrir toutes les créances en souffrance. Il faut réduire le taux du PAR.

AmssfNews : Que pourriez vous dire de la gestion de recouvrement au sein d'AMSSF/MC.

Abdellah : Le recouvrement s'exerce pour le moment comme une mission confiée à une cellule, mais il faudrait progressivement que l'on pense à mettre en place un département de recouvrement, ceci pour rendre le processus plus efficace.

Il est temps que les IMFs, considère le recouvrement comme le fondement de la viabilité des institutions, en parallèle de la production.

AmssfNews : M. Abdellah il existe dans plusieurs chartes, un principe de protection des clients par rapport à la politique de recouvrement. Pensez vous qu'il est facile à respecter ?

Abdellah : C'est un principe fondamental, nous avons le devoir de le respecter, même si j'avoue que les limites à ne pas franchir sont nébuleuses. Pourquoi ? parce qu'en recouvrement nous avons à faire à deux catégories de client. Celui qui veut rembourser mais qui ne peut pas faute de difficulté financière, et celui qui peut rembourser, mais qui n'en fait pas sa priorité. A chacun le traitement ne peut être que différent.

AmssfNews : Les AMCs ont une mission sociale, aider les démunies.

Sur base de quoi fondez vous le droit de recouvrer les pauvres en difficultés ?

Abdellah : ces pauvres à qui le MicroCrédit permet de devenir autonome financièrement et de constituer une épargne, doivent rembourser afin de permettre de rendre service à tous ces autres pauvres qui espèrent une issue pour s'en sortir.

Remboursez nous, afin de nous permettre de continuer à lutter contre la pauvreté.

AmssfNews : voulez vous conclure cette interview ?

Abdellah : Je dirai, plus que jamais, le travail collectif doit primer afin d'atteindre nos objectifs.

AmssfNews : merci.