

## RÉUNION DU CONSEIL DU MARDI 14 DECEMBRE 2010

### MOT DE BIENVENUE DU PRÉSIDENT DE L'APSF AU GOUVERNEUR DE BANK AL-MAGHRIB

**Monsieur le Gouverneur,**

Il m'est agréable de vous souhaiter la bienvenue et de vous exprimer, au nom du Conseil et de l'équipe permanente de l'APSF, mes vifs remerciements pour votre visite de ce jour.

Il y a une année, vous nous avez fait l'honneur d'une première visite à l'APSF, dans un contexte empreint d'interrogations sur la crise financière internationale, ses effets et son issue. Nous avons retenu de votre intervention un message plein d'optimisme et de volontarisme pour faire en sorte que notre économie sorte grandie, en dépit de nombreuses contingences, de cette crise, et qu'il en allait de notre responsabilité à tous, décideurs et opérateurs, de donner à notre pays les moyens de relever les défis d'un avenir toujours meilleur.

Votre message transparaît dans le plan d'action que vous avez bien voulu nous proposer pour l'année 2010 et il a été bien entendu par l'APSF. Ce plan met l'accent sur les comportements et les normes éthiques ; il privilégie l'écoute de la clientèle ; il vise à améliorer l'appréciation du risque ; il promeut la gouvernance. A quelque point que ce soit, il procède de cette volonté de renforcer nos atouts et de tirer bénéfice de l'ouverture de notre économie.

Votre message, Monsieur le Gouverneur, a trouvé sa traduction dans les faits, fruit de la concertation et de l'entraide entre Bank Al-Maghrib et l'APSF. A cet égard, je tiens à remercier pour leur disponibilité et leur écoute l'ensemble des responsables des Directions de BAM, ceux de la DSB de la DRRE, du Département des Affaires Juridiques, pour ne pas les citer.

**Monsieur le Gouverneur,**

L'évolution de l'activité des métiers de financement à fin septembre 2010 font état d'un recul des financements en crédit-bail, d'une hausse des remises de créances auprès des factors, d'une stagnation du montant des garanties et des crédits à la consommation distribués. Dans le cas du crédit à la consommation, cette évolution cache un phénomène nouveau, consistant en le transfert d'encours de crédit de la maison mère à sa filiale pour certaines sociétés membres. Sans ce transfert, l'activité globale aurait sans doute reculé.

Que dire de ces évolutions, si ce n'est qu'elles traduisent certainement les incertitudes liées à un horizon économique pour le moins peu dégagé et qu'elles reflètent, concomitamment, la vigilance accrue des sociétés de financement. Elles renvoient peut-être aussi, dans le cas du crédit-bail immobilier, aux effets des dispositions de la loi de finances 2010 qui, en matière de droits d'enregistrement, ont supprimé, comme vous le savez, l'exonération dont bénéficiaient les acquisitions de ce type de biens.

Dans le cas précis du crédit à la consommation et au-delà du rythme d'évolution enregistré, nous constatons la confirmation d'une tendance de fond, à savoir l'intérêt grandissant des banques pour

ce secteur, lesquelles banques, aujourd'hui, partagent quasiment le marché avec les sociétés spécialisées.

La profession a engagé une réflexion sur le développement du crédit à la consommation spécialisé, cherchant à consolider l'activité de base des sociétés spécialisées, à savoir financer l'équipement des ménages, et à sauvegarder les atouts distinctifs de ces sociétés, résidant dans leur savoir-faire en matière de traitement des opérations de crédit, durant toute la vie du contrat.

### **Monsieur le Gouverneur,**

Le plan d'action commun BAM – APSF, qui constitue pour ainsi dire une feuille de route pour les sociétés de financement en 2010, ne tombe pas ex nihilo, loin s'en faut. La bonne gouvernance, l'appréciation et la gestion du risque, les relations avec la clientèle sont autant de questions que l'APSF avait très largement anticipées. Pour l'APSF, il s'est agi à l'occasion de la mise en œuvre de ce plan d'action :

- - ici, de traduire les décisions de notre Conseil en dispositifs concrets et opérationnels, comme c'est le cas pour le Médiateur et la lutte contre la fraude,
- là, de redoubler d'efforts afin de renforcer la capacité des métiers de financement à répondre aux attentes de leur clientèle et à l'évolution des marchés,
- là encore, d'étendre l'engagement citoyen de l'APSF par sa contribution à la promotion de notre économie.

Concrètement, et point par point, nous pouvons nous targuer des réalisations suivantes :

**Code d'éthique des métiers de financement** : Les sociétés de financement se sont dotées d'un code d'éthique. De même, les sociétés d'intermédiation en matière de transfert de fonds ont adopté un code déontologique.

**Le Médiateur de l'APSF** : Le Médiateur de l'APSF opérationnel depuis le mois de janvier 2010 a instruit, à fin novembre, plus d'une soixantaine de dossiers, pour la plupart traités dans les délais et à la satisfaction des clients. L'effort de communication de l'APSF autour de ce dispositif sous forme d'édition d'un guide du Médiateur en arabe et en français et les multiples contacts du Médiateur avec la presse, portent de plus en plus ses fruits, d'autant que les sociétés de financement sont appelées à relayer ces efforts.

**Lutte contre la fraude** : La mise en place d'actions de lutte contre la fraude repose sur un dispositif à deux piliers : un pilier réglementaire via une directive de BAM en cours d'adoption après une large concertation entre la DSB et l'APSF et un pilier de partage de l'information dans le cadre des centrales d'information existantes (Credit Bureau et SAAR). Des mesures similaires sont prévues en concertation avec la Trésorerie Générale du Royaume et la Caisse Marocaine des Retraites en ce qui concerne les fonctionnaires en activité et les fonctionnaires retraités.

**Centrales d'information** : L'APSF, à travers le Comité Utilisateurs, a continué à apporter sa contribution pour le bon fonctionnement du Credit Bureau, depuis la qualité des contributions des données jusqu'à leur restitution, en passant par la gestion de la réclamation de la clientèle. Elle a engagé un chantier visant à extirper du SAAR les incidents non préjudiciables et résiduels qui encombrant l'historique, sachant que l'utilisation du SAAR actuellement s'avère encore très utile

pour les sociétés de financement, compte tenu de la profondeur de l'historique. Ce Système est appelé, par ailleurs, à être enrichi d'une nouvelle fonctionnalité dédiée au partage d'informations au sujet de la fraude.

### **Poursuite de l'adaptation des métiers de financement à l'évolution de l'environnement législatif et réglementaire**

Le projet de loi édictant des mesures de protection des consommateurs arrive au bout du processus législatif. Les sociétés de financement se préparent tout naturellement à une loi qui ne manquera pas d'impacter des pans entiers de l'activité de crédit, notamment les relations des établissements de crédit avec la clientèle. La réflexion est d'ores et déjà ouverte pour prévoir les adaptations et les aménagements nécessaires pour la mise en œuvre de la loi.

Je voudrais signaler, concernant l'objectif final de cette loi, à savoir la défense des intérêts des consommateurs, que l'APSF, fidèle à sa tradition d'ouverture, a pris l'initiative de proposer aux associations de consommateurs des rencontres régulières afin d'œuvrer, de concert, à cette fin. Une première rencontre a d'ores et déjà eu lieu avec la Fédération des Associations de Consommateurs, rencontre au cours de laquelle nous avons pu cerner les attentes des uns et des autres et explorer des pistes de collaboration. Nous avons d'ores et déjà retenu deux chantiers dans ce cadre, à savoir l'information du public, d'une part, et la formation, de l'autre.

**Suivi de la sécurité dans les sociétés de transfert de fonds :** Les mesures de sécurité convenues entre l'APSF et le ministère de l'Intérieur ont été mises en place par les sociétés de transfert de fonds. En vertu des recommandations du Comité de suivi issu de la convention Ministère de l'Intérieur - BAM -APSF, la Section Transfert de Fonds est convenue d'arrêter, pour la profession, des procédures de sécurité destinées à relever le niveau de prévention et d'alerte de tout risque d'agression et de tout autre sinistre.

**Promotion de la place financière de Casablanca :** L'APSF s'est attelée, à chaque occasion, à vanter le succès du système financier national et son expertise auprès des opérateurs étrangers. A Dakar, au mois de mars dernier, à l'occasion du « Leasing Business Forum » organisé par la SFI, à Hambourg au mois de septembre, à l'occasion du congrès annuel des deux fédérations européennes du leasing et du crédit à la consommation et encore il y a quelques jours à Tunis, à l'occasion de la célébration du 20ème anniversaire de l'Union des Banques Maghrébines. Chaque fois, le professionnalisme des acteurs de notre système financier, opérateurs et instances de supervision, a été mis en avant.

### **Monsieur le Gouverneur,**

Que dire de nos préoccupations actuelles, si ce n'est qu'elles s'inscrivent résolument dans la durée et dans une réflexion de fond destinée à mettre en valeur les atouts distinctifs de nos métiers et de faire en sorte qu'ils apportent toutes les réponses aux besoins de financement de la consommation et de l'investissement ?

J'ai cité notre réflexion sur le développement du crédit à la consommation spécialisé, j'ai évoqué les adaptations et aménagements nécessaires pour la mise en œuvre de la loi relative à la protection des consommateurs, je pourrai ajouter le réexamen du champ d'activité du factoring à la lumière de l'entrée sur le marché des banques. Ce sont là quelques chantiers nouveaux que notre Conseil a inscrits dans le plan d'action de l'APSF pour l'année 2011. Nous sommes à votre écoute pour l'enrichir.

Au risque de vous agacer, je vous rappelle, pour mémoire, que les sociétés de financement ne sont toujours pas autorisées à présenter au public des opérations d'assurances.

**Monsieur le Gouverneur,**

Permettez-moi, avant de conclure ce mot de bienvenue, de vous remercier de votre disponibilité et de votre écoute. Encore une fois, bienvenue à l'APSF.