

**LE PLAN D'ACTION BAM-APSF EN  
BONNE VOIE DE RÉALISATION**

Bank Al-Maghrib et l'APSF ont adopté, pour l'année 2010, un plan d'action commun et ce, lors de la visite du Gouverneur de Bank Al-Maghrib à l'APSF, le 3 décembre 2009. Ce plan d'action porte notamment sur les principes de bonne conduite, la maîtrise du risque, la vigilance des sociétés de financement et des sociétés de transfert de fonds (face à la fraude, aux tentatives de blanchiment des capitaux) et les relations avec la clientèle.

La promotion des principes de bonne conduite - et plus généralement de gouvernance - est, d'une manière ou d'une autre, au cœur de l'action professionnelle de l'APSF. L'adoption de deux codes de déontologie - l'un du crédit à la consommation, en 1998 - l'autre du crédit-bail, en 2003 - compte parmi des réalisations concrètes de l'APSF dans ce domaine depuis son institution.

En juin 2004, le Président Bencherki plaçait déjà la question de la "bonne gouvernance" - fil conducteur du plan d'action BAM / APSF pour l'année 2010 - au centre de ses préoccupations majeures. Question de "bonne gouvernance" que le Président rappelait, du reste, dans ses différentes interventions, qu'il s'agisse des réunions du CNCE ou des rencontres de l'APSF avec ses autorités de tutelle ou des différents mots introductifs des rapports annuels de l'APSF.

Le Président de l'APSF appelait les Sections à réfléchir, dans le cadre de leurs plans d'actions, aux adaptations possibles et aux anticipations des sociétés de financement face à l'évolution constatée des métiers, des lois et règlements, du comportement du consommateur, à consolider les acquis, en termes d'information et de protection du consommateur, d'engagement professionnel des membres et de responsabilité sociale de l'APSF.

**Suite, page 6**

**CRÉDIT À LA CONSOMMATION ET  
CRÉDIT-BAIL**

**UN ENCOURS DE 73,5 MILLIARDS DE  
DIRHAMS EN 2009**

**Détails, pages 2 à 4**

**LE MÉDIATEUR DE L'APSF ENTRE DANS  
LE VIF DU SUJET**

Ainsi que nous l'annoncions dans le précédent n° de la lettre de l'APSF, le dispositif de Médiation de l'APSF est opérationnel depuis le mois de janvier 2010.

L'institution du "Médiateur de l'APSF" est le fruit d'un processus entamé fin 2008 - le Conseil de l'APSF ayant alors décidé de doter l'APSF d'un tel dispositif et désignant à cette fonction M. Mohamed Tehraoui - qui s'est poursuivi le long de 2009 - ce même Conseil ayant doté le "Médiateur de l'APSF" des moyens matériels pour l'exercice de sa fonction : locaux sis au sein de la Délégation de l'APSF, approbation du budget pour l'année 2010.

Au cours des dernières semaines, l'action de l'APSF a été focalisée sur l'adoption d'une "Charte relative au dispositif de médiation des sociétés de financement". Après plusieurs échanges avec Bank Al-Maghrib, une mouture définitive de ladite charte a été adoptée.

En vertu de la Charte, et en substance, le Médiateur est appelé à se prononcer sur des litiges relevant des seules relations des sociétés de financement avec leur clientèle, à l'exclusion de toute autre question liée au crédit proprement dit.

**Suite, page 5**

## CRÉDIT-BAIL : CONCOURS À L'ÉCONOMIE EN 2009

Les financements en crédit-bail totalisent 14,1 milliards de dirhams en 2009, en recul de 202 millions ou 1,4% par rapport à 2008. Cette enveloppe se répartit à raison de :

- 11,3 milliards pour le crédit-bail mobilier, en recul de 538 millions ou 4,6% ;
- 2,9 milliards de dirhams pour le crédit-bail immobilier, en progression de 336 millions ou 13,2%.

La répartition financements en crédit-bail mobilier par type d'équipement, en 2009,

montre que les véhicules utilitaires enregistrent la baisse la plus forte : -26% ou - 1,3 milliard par rapport à 2008.

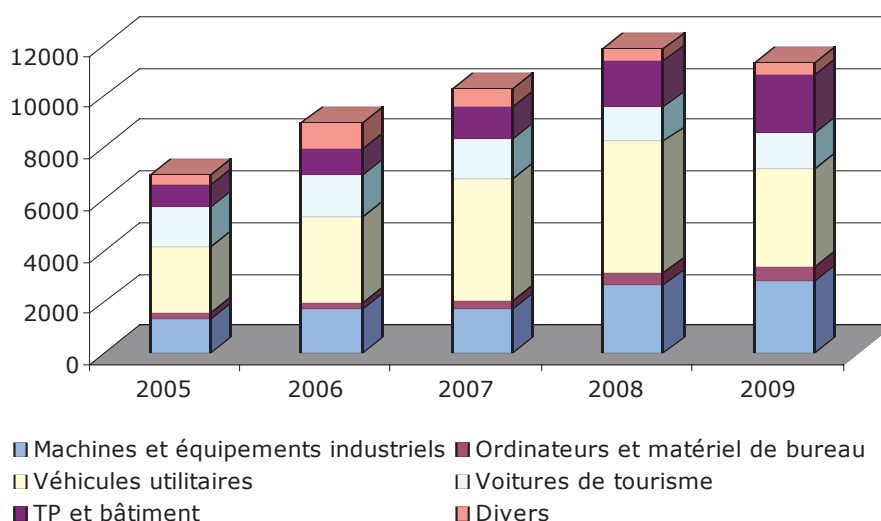
En corollaire, la répartition de ces mêmes financements par secteur d'activité montre que les "transports et communication" accusent la baisse la plus sensible : -42% ou - 857 millions.

Pour rappel, les financements globaux en crédit-bail enregistrés en 2008 avaient progressé de 2 milliards ou 15% par rapport à 2007.

### CRÉDIT-BAIL : FINANCEMENTS DE L'EXERCICE ET NOMBRE DE DOSSIERS CORRESPONDANTS

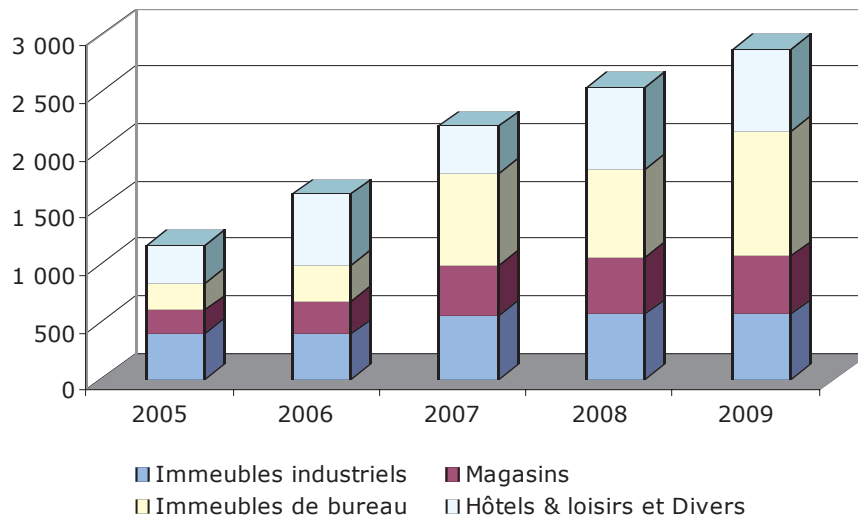
Montants en millions de dirhams et nombre de dossiers en unités	Montant		Evo. 2009/2008		Nb de dossiers		Evo. 2009/2008	
	2009	2008	Valeur	%	2009	2008	Valeur	%
<b>CBM</b>	11 267	11 805	-538	-4,6%	14 562	15 592	-1 030	-6,6%
<b>CBI</b>	2 882	2 545	337	13,2%	423	522	-99	-19,0%
<b>TOTAL CBM + CBI</b>	<b>14 149</b>	<b>14 350</b>	<b>-201</b>	<b>-1,4%</b>	<b>14 985</b>	<b>16 114</b>	<b>-1 129</b>	<b>-7,0%</b>

### CRÉDIT-BAIL MOBILIER : ÉVOLUTION DES FINANCEMENTS ET DE LEUR RÉPARTITION PAR TYPE DE BIENS D'ÉQUIPEMENT DE 2005 À 2009



## CRÉDIT-BAIL : CONCOURS À L'ÉCONOMIE EN 2009

## CRÉDIT-BAIL IMMOBILIER : ÉVOLUTION DES FINANCEMENTS ET DE LEUR RÉPARTITION PAR TYPE D'USAGE DE 2005 À 2009



## ENCOURS COMPTABLE À FIN DÉCEMBRE

L'encours comptable net des actifs immobilisés en crédit-bail s'établit, à fin décembre 2009, à 34,1 milliards de dirhams, en progression de 3,9 milliards ou 13 % par rapport à fin 2008.

Cet encours se répartit comme suit:

□ 24,3 milliards pour le crédit-bail mobilier, en progression de 2,1 milliards ou 9,7%

□ 9,8 milliards pour le crédit-bail immobilier, en progression de 1,7 milliard ou 21,9%

Pour rappel, cet encours comptable avait progressé de 5,6 milliards ou 23 % à fin 2008 par rapport à fin 2007.

Montants en millions de dirhams et nombre de dossiers en unités	Montant		Evo. 2009/2008		Nb de dossiers		Evo. 2009/2008	
	2009	2008	Valeur	%	2009	2008	Valeur	%
<b>CBM</b>	24 276	22 121	2 155	9,7%	58 495	57 235	1 260	2,2%
<b>CBI</b>	9 812	8 051	1 761	21,9%	6 207	6 371	-164	-2,6%
<b>TOTAL CBM + CBI</b>	<b>34 088</b>	<b>30 172</b>	<b>3 916</b>	<b>13,0%</b>	<b>64 702</b>	<b>63 606</b>	<b>1 096</b>	<b>1,7%</b>

## CRÉDIT À LA CONSOMMATION: CONCOURS À L'ÉCONOMIE EN 2009

Au 31 décembre 2009, l'encours brut des crédits à la consommation s'établit à 39,4 milliards de dirhams, en progression de 3,2 milliards ou 9%.

Cet encours se répartit comme suit :

- crédit automobile : 13,4 milliards de dirhams, en hausse de 1 milliard ou 8,2%
- crédit d'équipement domestique et "autres crédits" : 1 milliard de dirhams, en recul de 291 millions ou 22,3%

□ prêts personnels : 24,3 milliards de dirhams, en progression de 2,6 milliards ou 12,1%

□ crédit revolving : 672 millions de dirhams, en baisse de 16 millions ou 2,3%

Pour rappel, à fin 2008, l'encours brut global, de plus de 36 milliards, avait progressé de 5,4 milliards ou 17,7% par rapport à fin 2007.

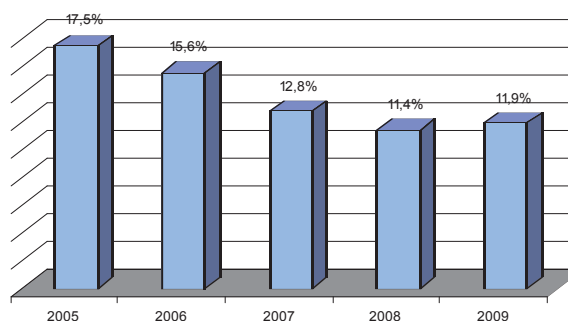
### CRÉDIT À LA CONSOMMATION : ÉVOLUTION 2009/2008 DE L'ENCOURS ET DU NOMBRE DE DOSSIERS

Montants en millions de dirhams et nombre de dossiers en unités	Montant		Evo. 2009/2008		Nb de dossiers		Evo. 2009/2008	
	2009	2008	Valeur	%	2009	2008	Valeur	%
Automobile	13 405	12 387	1 018	8,2%	179 715	170 487	9 228	5,4%
Equipement domestique et autres crédits	1 013	1 304	-291	-22,3%	137 702	149 700	-11 998	-8,0%
Prêts personnels	24 317	21 696	2 621	12,1%	967 018	925 155	41 863	4,5%
Revolving	672	688	-16	-2,3%	79 725	88 394	-8 669	-9,8%
<b>TOTAL</b>	<b>39 407</b>	<b>36 075</b>	<b>3 332</b>	<b>9,2%</b>	<b>1 364 160</b>	<b>1 333 736</b>	<b>30 424</b>	<b>2,3%</b>

### ÉVOLUTION DU POIDS DES CRÉANCES EN SOUFFRANCE DANS L'ENCOURS DE 2005 À 2009

L'encours global des crédits à la consommation à fin décembre 2009 comprend 4,7 milliards de dirhams de créances en souffrance, montant en progression de 567 millions ou 13,7%.

La hausse peu significative du poids des créances en souffrance dans l'encours constatée en 2009 ne remet pas en cause la tendance de fond de l'amélioration de la qualité du portefeuille des sociétés de crédit à la consommation (voir graphique ci-contre).



## LE MÉDIATEUR DE L'APSF ENTRE DANS LE VIF DU SUJET

Suite de la page 1

En vertu de la Charte relative au dispositif de médiation des sociétés de financement, le Médiateur traitera des litiges ayant trait notamment :

- aux dates de démarrage des contrats ;
- aux dates de valeurs ;
- aux remboursements par anticipation ;
- aux impayés techniques ;
- aux modalités de calcul des agios ;
- aux modalités de calcul des loyers complémentaires ;
- aux conditions de remboursement des contrats de prêt ou des contrats de crédit-bail ;
- à la délivrance de documents (mainlevée, tableau d'amortissement...) ;
- au règlement de créance par voie judiciaire ;
- au fonctionnement du crédit renouvelable ;
- à la régularisation de la TVA (LOA) ;
- à la saisie abusive d'un bien financé par une société ;
- aux fraudes au niveau des demandes de crédit.

Quant aux montants en dessous desquels les sociétés de financement sont appelées à entériner la proposition du médiateur, ils sont arrêtés à :

- 100 000 dirhams pour le crédit aux entreprises et /ou aux professionnels et
- 40 000 dirhams pour le crédit aux particuliers.

## LE MÉDIATEUR DE L'APSF EN BREF

**Existe-t-il un cadre légal régissant la Médiation ?**

*Oui. La médiation est un mode de résolution des litiges intégré au sein du code de procédure civile. Elle est régie par la loi 08-05 du 30 novembre 2007.*

**Quel est le statut du Médiateur de l'APSF ?**

*Le Médiateur de l'APSF est partie du dispositif national de la médiation bancaire lequel compte également un Médiateur bancaire.*

*Le dispositif national de la médiation bancaire est présidé par Bank Al-Maghrib et comprend, outre des représentants du GPBM et de l'APSF, des personnalités reconnues pour leurs compétences en matière de crédit et/ou indépendantes du métier de crédit.*

**Qui est le Médiateur de l'APSF ?**

*Le Médiateur de l'APSF est M. Mohamed Tehraoui, dont la désignation par le Conseil de l'APSF a été approuvée par Bank Al-Maghrib. M. Tehraoui est reconnu pour son indépendance et pour son expérience dans le domaine du crédit et du leasing pour avoir dirigé, de longues années durant, des sociétés de crédit et de crédit-bail.*

**Comment contacter le Médiateur de l'APSF ?**

*Le Médiateur de l'APSF peut être contacté directement par mail : [lemediateur@apsf.ma](mailto:lemediateur@apsf.ma). Il peut également être joint au 0522 485653/54 ou par courrier postal au 95, Bd Abdelmoumen - Casablanca.*

**Quelles sont les attributions confiées au Médiateur ?**

*Le Médiateur est saisi par une des parties prenantes dans un litige donné. Son rôle consiste à entendre les deux parties, confronter leurs points de vues et proposer un projet de transaction. Les litiges qu'il est habilité à traiter sont arrêtés dans la charte relative au dispositif de médiation des sociétés de financement (voir ci-contre).*

**Les services du Médiateur sont-ils payants ?**

*Non. Les services du Médiateur sont rendus à titre gratuit.*

**LE PLAN D'ACTION BAM-APSF EN BONNE VOIE DE RÉALISATION****Suite de la page 1**

Le plan d'action commun BAM - APSF pour l'année 2010 s'inscrit ainsi dans le sillage et la continuité de l'action de l'APSF, aussi bien dans l'esprit - **ANTICIPER, S'ADAPTER, CONSOLIDER** - que dans la lettre - promouvoir une croissance saine et durable de l'activité des sociétés de financement, affiner la gestion du risque, cultiver la proximité, sous une forme ou une autre, avec la clientèle.

Le plan d'action BAM - APSF est en bonne voie de réalisation sur de nombreux points :

**□ Médiation**

L'APSF a d'ores et déjà mis en place toutes les conditions requises pour le démarrage effectif du dispositif de médiation. Voir détails, pages 1 et 5.

**□ Code d'éthique des métiers de financement**

Réunies à la mi-février chacune de leur côté, la Section Crédit-bail, Affacturage, Mobilisation de Créances et Cautionnement et la Section Crédit à la consommation, Crédit à l'immobilier et Gestion des moyens de paiement, ont entamé les échanges pour la mise à jour des codes déontologiques du crédit-bail et du crédit à la consommation. La Section Transfert de fonds a élaboré, quant à elle, un projet de code déontologique qu'elle a soumis à l'appréciation de BAM.

**□ Gestion du risque**

Les deux Sections citées plus haut ont poussé la réflexion sur une démarche éventuelle à entreprendre auprès de BAM et d'ESM pour leur faire part, le cas échéant, des limites et autres dysfonctionnements constatés dans le cadre du Credit Bureau. L'APSF participera, par ailleurs, activement au Comité des Usagers du Credit Bureau mis en place par ESM.

**□ Lutte contre la fraude**

Le Conseil de l'APSF a approuvé les recommandations de la Section Crédit à la consommation

relatives aux moyens de rendre les tentatives de fraude plus complexes et de prévenir ce phénomène. La Section a inscrit dans son plan d'action de permettre le partage de l'information entre sociétés membres sur les fraudes ou tentatives de fraude et ce, par déclaration de tout incident à l'APSF et la centralisation de ces données dans le SAAR.

**□ Poursuite des actions de sensibilisation sur la lutte contre le blanchiment des fonds**

Les sociétés de financement et les sociétés de transfert de fonds ont participé en nombre à un séminaire organisé par BAM sur les risques de blanchiment de capitaux. Ce séminaire a permis notamment d'échanger autour d'exemples concrets d'opérations de blanchiment de capitaux par le biais de sociétés de financement et de sociétés de transfert de fonds. Des recommandations ont été émises en vue de permettre de se prémunir contre ce phénomène et de détecter des opérations de blanchiment d'argent.

**□ Suivi de la sécurité dans les sociétés de transfert de fonds**

Ce chantier a fait l'objet d'une évaluation d'étape à la mi-janvier, évaluation dont il ressort que le réseau est doté, à quelques rares exceptions, du dispositif de sécurité convenu entre les sociétés de transfert de fonds et le ministère de l'Intérieur.

Par ailleurs, les sociétés de transfert de fonds sont convenues 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. Un projet a été élaboré dans ce sens par l'APSF qui sera discuté par la Section, avant adoption par les sociétés membres.

Un premier bilan d'étape de la mise en oeuvre de ce plan d'action aura lieu en mars prochain entre la DSB et l'APSF.