

LE SECTEUR DU CREDIT A LA CONSOMMATION. ETAT DES LIEUX ET PERSPECTIVES

Driss BEN ALI

*Enseignant Chercheur à l'Université Mohammed V
Coordonnateur du GREI*

Peut-on faire du crédit à la consommation un moyen de stimuler la demande dans un pays en développement ? Il serait difficile de donner une réponse affirmative et sans nuance.

Commençons par observer que le crédit à la consommation ne peut jouer un rôle stimulant pour l'économie d'un pays qu'à partir du moment où ce dernier dispose d'un appareil productif capable de couvrir la grande partie de ce qu'elle investit et ce qu'elle consomme, qu'elle enregistre une productivité croissante et qu'elle se caractérise par une demande importante venant de sa classe la plus nombreuse. Ces conditions sont souvent le fait de pays industrialisés où la consommation de masse ne pouvait aller qu'avec la production de masse.

Dans les pays en développement, le problème se pose dans des termes différents. L'appareil de production n'étant pas suffisamment puissant pour répondre à une croissance rapide de la demande, la productivité généralement faible pour justifier une augmentation des salaires et le niveau des revenus moyens est trop bas pour donner lieu à une consommation de masse, on ne peut espérer mettre en œuvre ce modèle.

Comment, dès lors, développer le crédit à la consommation pour stimuler la demande ? Pour répondre à cette question, il importe de faire deux observations :

- ∠ une économie en développement n'est pas nécessairement une économie stagnante ;
- ∠ une économie ouverte axée sur les exportations a besoin de développer une consommation interne pour deux raisons au moins : la première, c'est qu'une demande interne substantielle est un soutien nécessaire en période de rétrécissement de la demande externe ; aucun pays ne peut se développer en misant uniquement sur les exportations. La seconde, c'est que sans demande interne importante et exigeante, il n'y a pas d'amélioration de la compétitivité.

Le Maroc en tant que pays en développement fournit un exemple intéressant. Certes, il n'a pas atteint le stade qui puisse en faire une société de consommation, cependant, cette dernière avance lentement mais sûrement. Au départ (1936-40), le secteur du crédit à la consommation ne touchait qu'une très faible couche de la population, celle qui voulait accéder à l'acquisition d'automobiles. Mais au fil du temps, le secteur s'est étendu à d'autres produits. De nos jours, nous y rencontrons, outre les crédits personnels, les crédits revolving, les cartes privatives et multi-enseignes. Par ailleurs, le métier du crédit à la consommation qui était pratiqué quasi exclusivement par les établissements spécialisés, va s'ouvrir à d'autres opérateurs. La levée de l'encadrement du crédit au début des années 1990 (suite à la nouvelle loi bancaire de 1993) a amené de nouveaux offreurs, principalement les banques, à intervenir sur ce marché.

En somme, le secteur du crédit à la consommation est investi aussi bien par les banques que par les sociétés de crédit spécialisées connues sous le nom de « Sociétés de Financement » ou « Sociétés de Crédit à la Consommation ». Le nombre de l'ensemble de ces sociétés est de 28. Sept d'entre elles sont cotées en bourse, huit sont des filiales de banques et onze émettent des BSF dont l'encours s'établissait en 1999 à un peu plus de 3 milliards de dirhams.

Cependant, si ces résultats sont annonciateurs de perspectives prometteuses, il faut admettre que le secteur n'est pas exempt de problèmes.

Aussi commençons-nous à présenter l'état des lieux du secteur avant de passer aux perspectives.

État des lieux

Traditionnellement dans la société marocaine, le recours à l'emprunt se faisait davantage dans le cas d'événements inattendus ou d'une dépense accidentelle due à des cas de force majeure. L'emprunt était une pratique exceptionnelle qu'on contracte en dernier recours comme étant le moyen de faire face à une situation imprévue. Aujourd'hui, le crédit à la consommation constitue un élément de la vie quotidienne de nombreux citoyens. Les achats à crédit sont nombreux, les offres se font de plus en plus souples et les octrois de plus en plus faciles.

Dès lors, le secteur des métiers de financement apparaît, aujourd'hui, comme un animateur de premier rang du marché des capitaux. Il joue de fait un rôle important aussi bien dans la mobilisation de l'épargne et son utilisation productive que dans la contribution au financement de l'économie.

Toutefois, au niveau du refinancement, les sociétés de crédit à la consommation éprouvent de plus en plus de difficultés à mobiliser des ressources tant auprès des banques, leurs bailleurs de fonds traditionnels, qu'auprès du marché financier. Cette situation ne cesse d'inquiéter les sociétés de crédit à la consommation, qui n'hésitent pas à s'interroger sur leur devenir.

L'évolution du secteur du crédit à la consommation

Lorsqu'on parle du secteur du crédit à la consommation, on se réfère habituellement à un crédit aux particuliers, étroitement dépendant de la consommation des ménages. En d'autres termes, c'est un service financier tourné vers l'acquisition des biens durables et dont les montants peuvent être importants. Depuis le début des années 1990, le marché du crédit à la consommation s'est considérablement élargi. Le métier du crédit à la consommation qui était pratiqué quasi-exclusivement par les établissements spécialisés, s'est ouvert à d'autres opérateurs. Au total, les sociétés de crédit à la consommation (qui sont au nombre de 28) totalisent :

- ∠ 17 milliards de dirhams d'actifs (bilan) ;
- ∠ 16,4 milliards de dirhams de crédit (encours) ;
- ∠ 2,6 milliards de dirhams de capitaux propres ;
- ∠ 201,4 millions de dirhams de résultats nets ;
- ∠ 12,5 milliards de dirhams de dette de financement vis-à-vis du système bancaire et du marché financier ;
- ∠ 1415 personnes employées directement (3700 employées indirectement).

Cette évolution s'accompagne de plusieurs aménagements de fond de la distribution des crédits à la consommation.

Dans ce contexte, la distribution des crédits est soumise à de multiples évolutions de fond :

- ∠ affinement des méthodes de scoring dans lesquelles les effets d'apprentissage sont déterminants ;
- ∠ développement de plates-formes autonomes ou partagées ;
- ∠ développement d'outils de conquête et de fidélisation plus ou moins agressifs en termes de marketing ;
- ∠ recherche de différenciation ;
- ∠ réorganisation des agences bancaires ;

- ∠ développement d'outils d'avant vente et de vente à distance ;
- ∠ recherche d'alternatives à la vente de crédits secs aux marges tendues ;
- ∠ conclusion / dénouement / remise en cause d'accords de distribution.

Ce secteur est animé aussi bien par les banques que par les sociétés spécialisées connues sous le nom de « Société de Financement » ou « Société de Crédit à la Consommation ». Il a connu entre 1994 et 1999 une forte croissance.

En définitive, le crédit à la consommation est appelé à connaître une progression certaine. Plusieurs raisons expliquent cette progression :

- ∠ une population jeune qui aspire à la modernité et donc à l'acquisition des attributs de celle-ci ;
- ∠ une grande partie des ménages marocains est sous-équipée. Cet état de chose n'est pas souvent le fait d'un pouvoir d'achat faible mais aussi et surtout d'un manque d'information ;
- ∠ le recul des solidarités communautaires traditionnelles et le développement de l'individualisme créent les conditions d'un recours au crédit. En effet, l'urbanisation rapide du pays conjuguée à l'avènement des couples modernes (réduits aux parents plus enfants), conduisent à faire du crédit à la consommation le moyen d'accéder à l'équipement du ménage. En réalité, cette tendance est largement renforcée par les médias. Les effets de la publicité associés à la pénétration des nouvelles technologies dans la société (portables, paraboles, informatique) poussent davantage au recours au crédit. Dans l'ensemble, une grande partie des citoyens marocains sont des candidats potentiels. Car une des caractéristiques d'un pays en développement, comme le Maroc, c'est que la société de consommation est un projet d'avenir. Le développement économique, qui aurait pu permettre son avènement, est encore à ses débuts. Les perspectives sont immenses.

Les difficultés du secteur

Deux grands types d'insuffisances du système sont susceptibles d'expliquer cette situation : les risques système systémique et l'intensité de la concurrence.

Risque systémique

Par risque systémique, on entend les menaces potentielles que les risques pris par les établissements de crédit peuvent faire peser sur la stabilité du système dans son ensemble. A ce propos, il convient de noter que les sociétés de crédit à la consommation sont confrontées au grave problème des impayés figés des fonctionnaires (civils et militaires) dont le niveau global avoisine un milliard de dirhams et « dont le poids ne manquera pas de déstabiliser la structure financière, faute d'un dénouement urgent ».

Parmi les facteurs potentiels de risque systémique figurent : les risques liés au système de paiements qui peuvent se manifester lorsque des clients importants ne satisfont pas à des obligations de remboursement. Un comportement au moins peut donner lieu à cette situation, c'est le risque de voir l'endettement se transformer en surendettement. En devenant trop facile, le crédit crée parfois une tendance systématique chez le client à recourir à ce moyen de financement, qui peut s'avérer par la suite un « piège ». L'exemple du revolving est intéressant de ce point de vue. Ce crédit permanent facile à acquérir et à utiliser fait souvent oublier le niveau élevé des taux d'intérêt appliqués.

Les irrégularités enregistrées sont illustrées notamment par la complicité entre des commerçants et des clients / fonctionnaires. Ces irrégularités se sont traduites par le surendettement des ménages.

Pour éviter les abus, une convention a été signée entre les sociétés de crédit et les commerçants. Le choix de ces derniers s'est basé, selon l'APSF, sur des critères déontologiques. De plus, les intermédiaires impliqués dans des malversations ont été écartés du circuit et leurs noms ont été communiqués à Bank Al-Maghrib et à la DRPP.

La très forte concurrence

Le secteur du crédit à la consommation risque d'être déstabilisé si un nombre d'opérateurs adoptent des stratégies tous azimuts pour approcher des clients. C'est le cas notamment des sociétés qui s'orientent vers une nouvelle catégorie de clientèle, celle des salariés des sociétés non-conventionnées. Cette orientation expose certaines entreprises à des risques qui peuvent affecter la qualité de leur portefeuille.

Certes, les effets de l'accroissement de la concurrence sont sans doute supérieurs à la somme de ces effets sectoriels. Premièrement, le développement de la concurrence dans le secteur peut libérer des ressources au profit d'autres branches de l'économie et améliorer ainsi la répartition générale des ressources. Deuxièmement, cet environnement concurrentiel accroît le potentiel global de croissance et d'innovation en matière de produits (effet « dynamique »), en élargissant la palette des services offerts. Troisièmement, cette intense concurrence améliore la flexibilité du système et atténue ainsi les rigidités des taux d'intérêt.

Notons, cependant, que l'intensité concurrentielle croissante a quelques effets pervers dans la mesure où elle induit la surenchère à la baisse sur les conditions de taux particulièrement sensible sur les prêts immobiliers. De fait, dans les années à venir, l'enjeu pour le secteur consistera à ajuster le cadre réglementaire qui tient compte de la caractéristique de l'activité, de l'introduction de nouveaux produits et des nouvelles structures, et qui contribue à ce que le développement et l'expansion continuent.

Ces évolutions s'inscrivent dans une série d'initiatives stratégiques capable de modifier sensiblement la situation concurrentielle sur ce marché :

- ∠ les banques généralistes ont investi dans ce domaine pour combler un retard imputable à une certaine inertie passée. Elles s'appuient sur des réseaux denses, modernisés et intégrés dans une approche multi-canaux en bénéficiant d'un produit d'appel : le prêt immobilier ;
- ∠ les constructeurs automobiles disposant d'une taille critique suffisante reprennent en main leurs captives et viennent concurrencer les spécialistes au besoin en dénonçant des accords ;
- ∠ la grande distribution développe des outils de fidélisation incluant des cartes de crédit et multiplie les diversifications afin de pallier le gel des ouvertures de nouvelles surfaces ;
- ∠ enfin, les spécialistes s'internationalisent et tentent de resserrer les liens de partenariats traditionnels face aux menaces d'éclatement.

Le marché étant attractif et la maîtrise de la distribution étant une variable clé, il devrait notablement évoluer faisant apparaître de nouveaux acteurs dominants à la faveur d'une probable concentration. Les banques généralistes et les captives de constructeurs sont les mieux placées dans ce mouvement mais l'attitude de la grande distribution encore ambiguë sera également déterminante.

Perspectives

L'assainissement du secteur, par une sélection rigoureuse, la signature d'une convention-type qui précise les règles de déontologie et de transparence, l'élimination des commerçants responsables de pratiques peu scrupuleuses, l'amélioration de l'information par l'envoi

systematique par les sociétés de crédit à la consommation d'une lettre d'information à chaque client sur tout ce qui concerne le crédit, ont donné un nouvel élan à l'activité.

Les atouts

Les changements qui interviennent au cours des années 1990 sont remarquables. Le renforcement de la réglementation pour la protection du crédit à la consommation a été marqué par de profonds changements, notamment en matière d'organisation de la profession vers la transparence et la protection de la clientèle. La nouvelle formule de crédits « crédits personnels » est venue mettre un terme aux pratiques peu scrupuleuses de certains revendeurs agréés. L'assainissement économique et la baisse des taux, amorcés depuis le premier trimestre 1998, ont créé un climat favorable à la reprise du crédit à la consommation. De ce fait, la confiance des ménages s'est améliorée et les intentions d'achat avec crédit à la clé commencent à s'affirmer.

Parallèlement, le crédit à la consommation connaît de nombreuses évolutions, tant sur le plan de l'offre que sur celui des techniques commerciales et de marketing qui deviennent de plus en plus sophistiquées, et qui donnent au système rigueur et efficacité.

Un des atouts du secteur est la configuration du marché qui laisse entrevoir une croissance active sur les dix années à venir (20% et 25%). Selon les professionnels, la demande est appelée à croître rapidement dans les prochaines années. C'est d'ailleurs l'une des rares activités à enregistrer une croissance à deux chiffres durant les dernières années. Le potentiel de consommation est donc important. Une population jeune encline à consommer, un faible taux d'équipement des ménages (environ 49%) dû essentiellement au faible taux d'électrification des foyers (12% en milieu rural) et un niveau d'endettement des ménages qui reste encore faible laissent espérer des perspectives prometteuses. Les données fournies par la Direction de la Statistique montrent que la tranche des 18 - 25 ans représente la moitié de la population. Mais le taux d'équipement en produits de base reste faible. Ce déficit est dû au faible niveau d'électrification dans les zones rurales.

Pour l'instant, la tendance est au crédit non affecté. Cette formule permet aux clients d'utiliser les montants accordés librement, les prêts affectés affichent également un dynamisme.

Plusieurs facteurs contribuent à la relance de l'activité de crédit aux particuliers : baisse des taux, reprise de la consommation, amélioration des risques, reprise du marché immobilier, relative mollesse de la demande des entreprises. Face à cette situation, les acteurs ne sont pas égaux. Bien que le marché soit porteur, l'intensité concurrentielle est croissante, induisant notamment une surenchère à la baisse sur les conditions de taux particulièrement sensible sur les prêts immobiliers.

Les bonnes performances affichées par le secteur au cours des quatre années citées reviennent principalement au segment des « prêts personnels » qui a connu la plus grande croissance en 1998 (41,7%), soit une production de 4574 millions de dirhams, laquelle représente près de 49% du total de la production 1998.

Cette formule de « crédits personnels » a rassuré les clients et dynamisé le marché mettant un terme aux pratiques peu scrupuleuses de certains revendeurs agréés. Les autres éléments qui ont stimulé ce crédit et qui lui ont donné de la vigueur sont la loi bancaire de 1993, relative à l'exercice de l'activité des établissements de crédit et de leur contrôle, et celle d'avril 1997 qui a instauré le taux maximum sous l'appellation TEG (Taux Effectif Global). Depuis, sa mise en application, le TEG a évolué en baisse de 2,59 points en deux ans, soit de 20,42% pour la période du 1^{er} avril au 30 septembre 1999 (on parle aujourd'hui encore d'une autre baisse du TEG pour limiter et réduire le surendettement des ménages).

Cette tendance baissière des taux d'intérêt (en particulier celui du TEG) conduit à s'orienter davantage vers les produits à forte valeur ajoutée comme le crédit direct (personnel) ainsi que le crédit immobilier. Cependant, l'évolution récente fait ressortir une altération des performances du secteur qui se manifeste par la chute tendancielle du TEG. Celui-ci est tombé de 20,42% à cette date, à 15,63% en octobre 1999 accusant une baisse précitée par la réduction de 70% à 60% de la marge dont est majoré le taux moyen pondéré servant de base de calcul au TEG maximum intervenu en octobre 1999. Depuis lors, le TEG maximum est légèrement monté à 15,76% en avril 2000 pour retomber à 15,46% en octobre 2000.

Trois autres éléments viennent s'ajouter pour expliquer cette tendance :

∠ le résultat net qui accuse une baisse de près de 44% alors que l'encours s'est accru de 61% ;

∠ la rentabilité des fonds propres (ROE) qui est tombée de 18% à 7,7% accusant une baisse de 10,4 points ;

∠ le ratio « résultat net / encours moyen » est tombé de 4,09% à 1,32% accusant une baisse de 2,8 points.

Certes, quelques incertitudes existent concernant l'évolution des revenus et de la consommation. Ce qui peut se traduire par une tendance baissière des taux d'intérêt entamée depuis le second trimestre 1998. Il est probable que dans le même temps, le système serait affecté par toute autre gamme de facteurs. Les conditions économiques des ménages et les réactions des marchés financiers sont des éléments particulièrement importants qui peuvent renforcer ou, à l'inverse, contrarier les tendances du système à connaître une croissance continue. Au plan macro-économique, le crédit à la consommation est un amplificateur de la croissance. Mais il est toujours un pari sur un avenir qu'aucun modèle ne saurait prévoir, ni même probabiliser. Des situations de surendettement peuvent donc apparaître, dont la correction va entraîner une baisse des prix des actifs physiques et dans son sillage une chute de l'investissement et une baisse de l'activité. Pour éviter de telles éventualités, une politique active de prévention et de régulation est nécessaire.

Consolidation et modernisation institutionnelles du secteur

C'est la prise de conscience de ces problèmes qui a amené les Autorités Monétaires à prendre un certain nombre de mesures, parmi lesquelles la réglementation (Dahir du 6 juillet 1993 relatif à l'exercice de l'activité des établissements de crédit et leur contrôle). Selon cette réglementation, les établissements de crédit sont tenus de respecter certaines règles prudentielles notamment :

∠ le coefficient minimum de solvabilité, limitant le volume total des engagements des sociétés de financement par rapport à leurs fonds propres nets à 8% ;

∠ le coefficient de division des risques, par lequel les sociétés de financement doivent respecter en permanence un rapport maximum de 20% entre l'ensemble des risques encourus limitant les engagements de la société sur un même bénéficiaire et le montant.

Les sociétés de crédit à la consommation, tout comme les autres établissements de crédit, sont tenues de rester dans la limite d'un taux plafond dit taux maximum des intérêts conventionnels des établissements de crédits (arrêté du Ministère des Finances et des Investissements extérieurs n° 155-97 du 20 janvier 1997).

L'autre facteur qui contribuera au développement du secteur est sa modernisation. Depuis 1997, le secteur s'est inscrit résolument dans la voie de la modernité. La profession s'est en effet dotée d'un Code déontologique et a mis en œuvre des mesures d'assainissement au profit de la clientèle, particulièrement :

∠ l'assainissement des commerçants intervenant dans le circuit de financement ;

- ∠ l'information systématique du client sur les conditions de crédit ;
- ∠ le développement du crédit direct ;
- ∠ la mise en place de la concertation avec la Direction de la Rémunération et du Paiement des Pensions (DRPP), pour ce qui est des fonctionnaires et agents de l'État dont le traitement est mandaté par cet organisme, de mesures propres à lutter contre le risque de surendettement.

Dans ce contexte, le rôle de l'APSF (Association Professionnelle des Sociétés de Financement) était particulièrement appréciable. Pour protéger les clients contre les risques éventuels, l'APSF a mis en place des actions en collaboration avec les autorités. Ces mesures se sont traduites par l'assainissement du réseau des commerçants (sur 5000 intermédiaires, l'Association n'en a retenu que 2500 valables), le renforcement du réseau des agences propres aux sociétés de financement (à fin 2000, le nombre de points de vente s'élevait à 240), la baisse des taux appliqués, la diversification des formules commercialisées sur le marché et l'amélioration de la maîtrise du risque (mise en place d'un fichier qui contient le nom des clients ayant des antécédents graves de remboursement).

Au niveau du secteur, il y a lieu de signaler la baisse significative des crédits accordés par les commerçants au profit de ceux attribués directement par les organismes de financement. Sans donner de détails, l'APSF avance que son initiative s'est illustrée par la diminution des plaintes des fonctionnaires auprès de la Direction de la Rémunération et du Paiement des Pensions (DRPP) relevant de la Trésorerie Générale.

Conclusion

Un important enseignement qui se dégage de l'évolution du secteur du crédit à la consommation est que les changements intervenus dans le secteur et les mesures prises pour rassurer les clients ont donné une impulsion certaine. Les événements observés au lendemain de ces changements mettent en lumière d'importantes interactions entre les initiatives de l'APSF et celles des Autorités Financières. L'assainissement du secteur et sa rationalisation ont modifié le contexte dans lequel évoluent les différents acteurs. De plus, la transparence accrue du secteur, la baisse du coût de crédit, la diversification des formules offertes par les sociétés de crédit et l'amélioration de la maîtrise du risque ont assuré l'évolution du système dans la mesure où cette activité n'est plus aussi sensible aux incertitudes.