

SPÉCIAL CRÉDIT À LA CONSOMMATION

À L'OCCASION DE LA

JOURNÉE MONDIALE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

15 MARS 2005

Pas moins de 1,2 million de citoyens recourent au crédit à la consommation pour un montant de près de 22 milliards de dirhams. C'est dire le rôle socio-économique du crédit. Mais si le crédit doit aider à vivre, il ne doit pas conduire à des situations de surendettement. La profession marocaine sous l'égide de l'APSF en est plus que consciente et c'est pourquoi elle a entrepris très tôt un train de mesures destinées à protéger le consommateur, parfois contre lui-même.

Sans être exhaustif, il n'est pas inutile de rappeler les quelques actions menées par l'APSF visant la protection du consommateur.

"20 CONSEILS POUR FAIRE APPEL AU CRÉDIT EN TOUTE CONFIANCE"

Dans le cadre de sa mission pédagogique, l'APSF a édité, en 2000, un guide du crédit à la consommation, ouvrage destiné à mieux faire connaître le crédit à la consommation et d'en permettre une utilisation en toute sécurité par la clientèle. Ce Guide répond aux questions relatives au crédit, de l'expression du besoin au dénouement de l'opération.

Rédigé en arabe et en français, il renseigne, de manière pédagogique, sur les droits et devoirs de chacun des partenaires (société de crédit, consommateur).

Ce Guide a été mis gracieusement à la disposition du public au sein des différents points de vente des sociétés de crédit, ainsi qu'au niveau de la DRPP.

A présent épuisé, ce Guide sera réédité dans les toutes prochaines semaines. L'APSF y met à jour les informations relatives au crédit à la consommation (nouveaux produits, actions de lutte contre le risque de surendettement), et y propose également à l'utilisateur potentiel de mieux connaître le crédit au logement.

Ce guide se veut être aussi pratique que possible. Il met en avant de multiples conseils pour que le consommateur puisse profiter pleinement du crédit. D'où son sous-titre : "20 conseils pour faire appel au crédit en toute confiance".

PROTECTION DU CONSOMMATEUR : DES MESURES CONCRÈTES DEPUIS LA CRÉATION DE L'APSF

En à peine dix années d'existence, l'APSF, c'est son rôle, a mené de multiples actions visant à promouvoir les métiers qu'elle réunit.

Instituée par la loi bancaire du 6 juillet 1993, l'APSF a accompagné la transition des sociétés de financement qui ont dû, leur statut d'établissement de crédit oblige, compter avec de nouvelles conditions d'exercice et intégrer des règles de gestion universelles.

Ce qui retient aussi l'attention, ce sont les réalisations de l'APSF en faveur de la protection de la clientèle. Héritant d'un secteur du crédit à la consommation souffrant grandement d'une appréciation subjective engendrée par les agissements de certains intermédiaires du circuit de distribution, l'APSF a entrepris une série d'actions pour remédier à cette situation.

Les sociétés de crédit à la consommation (SCC) ont d'abord adopté un code déontologique, s'imposant ainsi des obligations strictes à l'égard des clients. L'adoption de ce code en 1996 s'est accompagnée de mesures concrètes en faveur de la clientèle, mises en place, les unes en concertation avec les Autorités Monétaires, les autres à l'initiative de l'APSF.

Suite en page 2

**PROTECTION DU CONSOMMATEUR :
DES MESURES CONCRÈTES DEPUIS LA CRÉATION DE L'APSF****Information du client**

Pour le bon déroulement de la vie d'un dossier de crédit, la profession a entrepris, dès janvier 1997, d'adresser une lettre d'information à chaque client qui précise le montant du crédit qui lui a été accordé soit directement, soit par un revendeur, et fait ressortir en particulier, le taux d'intérêt appliqué, le nombre d'échéances et le montant de chaque échéance, ainsi que tous les frais de dossier et autres frais à la charge du client.

Lutte contre le risque de surendettement

La préoccupation de la profession de lutter contre le risque de surendettement figure en bonne place dans le Code déontologique élaboré en 1996. Il y est stipulé, en effet, que *"les sociétés membres de l'APSF s'engagent à proposer à la clientèle les crédits les mieux adaptés à ses besoins en tenant compte, dans la mesure des informations disponibles communiquées par le client, notamment la déclaration d'endettement global, de sa capacité de remboursement, l'objectif étant de ne pas l'endetter outre mesure."*

En ce qui concerne en particulier les fonctionnaires et agents de l'Etat dont le traitement est mandaté par la Paierie Principale des Rémunérations, ex-DRPP, la profession a instauré avec cette dernière une concertation qui a abouti, en octobre 1999, à la mise en place d'une nouvelle convention reposant sur une procédure de consultation-réservation-confirimation censée éviter, sauf incident technique, tout cumul de dossiers de crédits et surtout tout risque de surendettement.

Relèvement du salaire non saisissable

Toujours dans le but de protéger la clientèle, les sociétés de crédit à la consommation sont convenues, avec la DRPP de réduire le taux d'endettement des fonctionnaires en relevant à 1 000 dirhams (1 500 dans les faits) le salaire non saisissable qui était fixé jusque là à 500 dirhams.

Système d'Aide à l'Appréciation du Risque (SAAR)

Mis en place en 2002 par l'APSF, le SAAR, c'est sa fonction première, permet d'aider les sociétés de crédit à mesurer le risque encouru sur les clients qui les sollicitent, en les renseignant sur les incidents de remboursement de ces derniers. Ce faisant, il permet à ces sociétés de lutter contre le risque de surendettement.

Assainissement du réseau des revendeurs

Sous la houlette de l'APSF, un assainissement du circuit d'intermédiation a été réalisé et ce, par l'élaboration

d'une convention-type "SCC-Commerçants" fixant les responsabilités de chaque partie. Les sociétés membres ont pu ainsi sélectionner leurs partenaires et rompre toutes relations avec les commerçants coupables de malversations. La mise en œuvre de cette nouvelle convention qui devait tout naturellement se substituer à celles, bilatérales, en vigueur antérieurement, a été conduite avec le souci de ne retenir que les seuls partenaires sélectionnés sur des critères déontologiques. Ainsi, le nombre de commerçants restant dans le circuit est tombé de quelque 5 000 à moins de 100.

Assistance aux victimes d'usurpation d'identité

Depuis 1998, l'APSF reçoit du courrier de citoyens ayant égaré leur carte d'identité nationale dont on se serait servi pour demander des crédits à leur insu, ou, tout simplement, déclarent avoir égaré leur pièce d'identité et souhaitent que cela soit porté à la connaissance des sociétés membres pour éviter tout usage frauduleux.

Cette requête est prise en compte immédiatement par une lettre-fax circulaire aux sociétés membres et par inscription de la CIN concernée dans le SAAR. Cette assistance, très appréciée par les personnes qui en ont bénéficié et par les sociétés membres contribue à dissuader les trafiquants qui profitaient auparavant de l'absence d'un tel dispositif.

COMMUNICATION

La communication a constitué un vecteur majeur pour l'APSF, dans sa quête de faire connaître les métiers de financement en général et le crédit à la consommation en particulier, et le rôle important qu'ils jouent dans l'économie nationale. Dans le but de répondre aux besoins d'information du public, l'APSF a édité un Guide du crédit à la consommation (voir page 1) et a organisé des Assises nationales du crédit à la consommation. Ces Assises (voir les Actes sur le site Web de l'APSF : www.apsf.org.ma) ont permis de soumettre le secteur à une radioscopie totale. L'APSF s'est entourée des avis les plus autorisés en la matière et reconnus pour leur indépendance afin de conférer au débat la crédibilité et la neutralité requises. Décideurs, opérateurs, universitaires, consultants : les horizons les plus divers ont été réunis pour confronter leurs points de vue et enrichir la réflexion autour du crédit à la consommation.

Le rayonnement de l'APSF lui vaut d'être membre correspondant de la Fédération européenne des Instituts de crédit, Eurofiinas.

**OBSERVATOIRE DU CRÉDIT : AVEC LE REGARD OBJECTIF DE L'UNIVERSITÉ
VERS UN DESS DE L'ÉCONOMIE DU CRÉDIT**

L'institution d'un Observatoire du crédit figure parmi les recommandations des Assises nationales du crédit à la consommation organisées par l'APSF le 15 mars 2001.

A travers la mise en place d'un tel outil, l'APSF vise à recueillir des informations factuelles sur l'utilisation du crédit, sur le comportement et les opinions des personnes qui y ont recours, régulièrement ou ponctuellement.

L'Observatoire est appelé à "voler de ses propres ailes" et être indépendant de l'APSF. Une telle indépendance est dictée par la nécessité de porter un éclairage neutre et objectif sur le comportement des ménages et leur relation au crédit, l'APSF ne pouvant être "juge et partie". C'est pourquoi l'APSF a jugé utile de ne pas mener la réflexion toute seule, estimant nécessaire d'apporter à un tel dessein le regard objectif et scientifique de l'Université.

Dans ce cadre, des contacts sont en cours avec la Faculté des Lettres de Ben M'Sick de Casablanca pour déterminer une méthodologie de travail et fixer les étapes majeures d'un processus devant se concrétiser, à terme, par la création d'une telle structure.

La réflexion commune en cours est menée selon quatre déterminants :

- le contenu de l'Observatoire, en termes d'utilisateurs, ce dernier étant appelé à mener des enquêtes et à produire des études quantitatives et qualitatives sur le comportement et les choix de consommation des ménages, leur rapport au crédit, mais aussi sur leurs attentes en matière de produits ;
- la cible projetée de l'Observatoire, qui est composée autant des décideurs, que des opérateurs et des chercheurs ;
- les moyens d'investigation et de recensement des données (enquêtes, études...) ;
- le rôle de chaque intervenant : Qui fait quoi ?, l'APSF apportant dans un premier temps son appui logistique au projet et les universitaires leur savoir et leur méthode.

La réflexion porte dans le même ordre d'idées sur le "montage" d'un DESS de l'économie du crédit.

A l'étranger, les structures similaires sont dirigées par des personnalités de renom et associent largement les acteurs et les observateurs concernés. Elles sont animées par un comité scientifique réunissant des personnalités membres de droit et des membres choisis dans le monde universitaire.

Par exemple, l'Observatoire français de l'Endettement des Ménages est présidé par le vice-président du Conseil de la Concurrence et son Comité Scientifique est dirigé par le professeur Mouillart de l'Université Paris X - Nanterre. L'Observatoire confie à un organisme extérieur le soin de réaliser les enquêtes auprès des ménages sur la base d'un questionnaire élaboré par le comité scientifique.

POURQUOI RECOURIR AU CRÉDIT ?

S'il est admis que le crédit a une forte connotation sociale, parce qu'il touche une large partie de la population, cette dimension est pourtant méconnue. Qui sont les ménages qui recourent au crédit, à quelles fins s'endettent-ils, rencontrent-ils des difficultés majeures de remboursement ? Le rôle d'un Observatoire du Crédit est d'y répondre.

L'Observatoire du Crédit est appelé à relier divers aspects qui déterminent le comportement des ménages face au crédit (démographie, emploi, dépenses) et préciser leurs relations à l'endettement.

Il renseignera, à gros traits, sur trois critères :

- L'appel au crédit : le développement du crédit est-il le résultat du développement de l'offre (nouveaux produits, commercialisation) ou de la demande (nouveaux ménages, nouveaux besoins) ?*
- L'affectation du crédit : est-ce un moyen de gestion de l'insuffisance des ressources courantes face à des dépenses incompressibles, le crédit s'imposant alors pour "joindre les deux bouts" ? Est-ce un moyen volontaire d'anticipation de revenus futurs et donc un moyen d'accélérer la réalisation d'un projet ?*
- Le dénouement du crédit. Comment le crédit est-il vécu et est-il remboursé sans difficulté ? Les ménages endettés savent-ils faire face à leurs dettes ? Si crédit augmente, le risque d'en abuser augmente-t-il aussi ?*

**CRÉDITS À LA CONSOMMATION
STATISTIQUES D'ACTIVITÉ 1995 -2004**

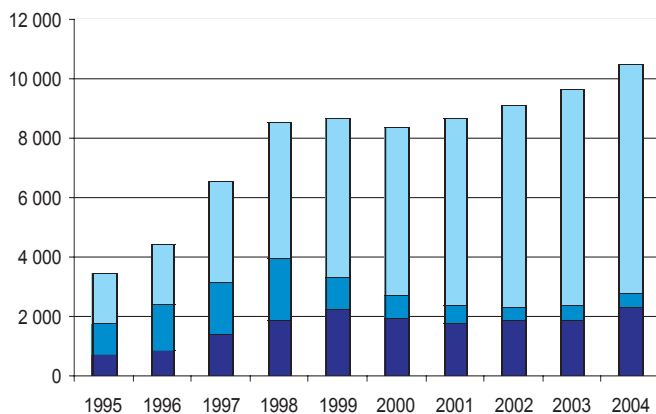
CRÉDITS DISTRIBUES

Millions de dirhams	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Véhicules	751	876	1 410	1 856	2 266	1 952	1 738	1 864	1 872	2 328
Equipement domestique et autres	1 006	1 572	1 723	2 104	1 079	772	627	449	486	485
Prêts directs	1 722	1 980	3 420	4 574	5 313	5 635	6 316	6 750	7 261	7 688
Total	3 479	4 428	6 553	8 534	8 658	8 359	8 681	9 063	9 618	10 501

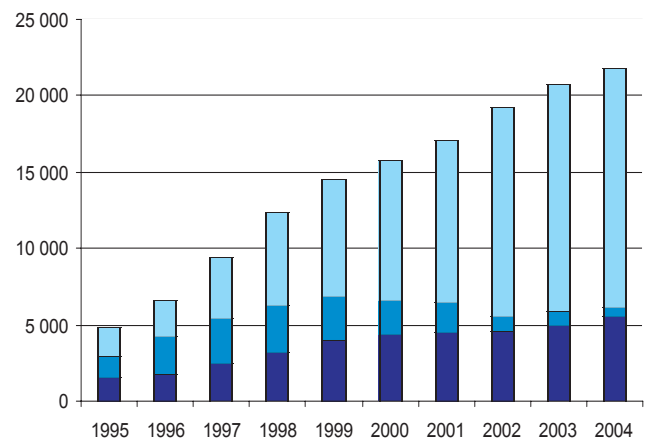
ENCOURS AU 31 DÉCEMBRE

Millions de dirhams	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Véhicules	1 539	1 825	2 509	3 164	4 038	4 313	4 426	4 579	4 920	5 546
Equipement domestique et autres	1 352	2 411	2 883	3 110	2 787	2 328	2 002	1 021	935	545
Prêts directs	1 921	2 390	4 050	6 136	7 724	9 107	10 622	13 590	14 885	15 717
Total	4 812	6 626	9 442	12 410	14 549	15 748	17 050	19 190	20 740	21 808

ÉVOLUTION DES CRÉDITS DISTRIBUES



ÉVOLUTION DE L'ENCOURS



■ Véhicules ■ Equipement domestique et autres ■ Prêts directs

L'encours des crédits à la consommation porté par les sociétés spécialisées membres de l'APSF a quasiment quintuplé entre 1995 et 2004, passant de 4,8 milliards de dirhams à près de 22 milliards.

L'analyse de cette évolution fait ressortir une très nette diminution de la part des crédits affectés à "l'équipement domestique et autres" au profit de celle des "prêts directs", la part du "crédit automobile" étant restée relativement stable.

Ainsi, l'encours des crédits à "l'équipement domestique et autres" qui représentait plus de 36% du marché en 1996 n'y intervient en 2004 que pour 2,5%.

La part de marché des prêts directs a presque dou-

blé, passant de 39% en 1995 à 72% en 2004.

La part de marché du crédit automobile a continué à tourner autour de 27%.

L'explication de la diminution de la part du crédit à "l'équipement domestique et autres" au profit du prêt direct réside dans le fait que la profession a éliminé du circuit d'intermédiation un grand nombre de revendeurs (voir page 2) et a encouragé en même temps la distribution de prêts directs et ce, à la grande satisfaction de la clientèle.

Il y a lieu de noter que les prêts directs appelés dans le jargon professionnel prêts non affectés comprennent toute une panoplie de formules de crédits.